



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA UN CENTRO DE INFORMACIÓN DE BOLSA DE EMPLEOS DE MANO DE OBRA TÉCNICA EN LA PLAZOLETA EL SALTO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autores:

Alajo Toapanta Ana Lucia

Chiluisa Paucar Tannia Marivel

Tutor:

Ing. Alajo Anchatuña Alexandra Lorena

**Latacunga – Ecuador**

**Febrero - 2018**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

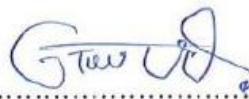
### DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Alajo Toapanta Ana Lucia, Chiluisa Paucar Tannia Marivel declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA UN CENTRO DE INFORMACIÓN DE BOLSA DE EMPLEOS DE MANO DE OBRA TÉCNICA EN LA PLAZOLETA EL SALTO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**, siendo la Ing. Alajo Anchatuña Alexandra Lorena tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Alajo Toapanta Ana Lucia  
C.I. 050355928-8



Chiluisa Paucar Tannia Marivel  
C.I. 180479025-9

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

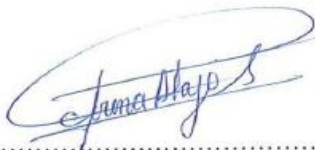
## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA UN CENTRO DE INFORMACIÓN DE BOLSA DE EMPLEOS DE MANO DE OBRA TÉCNICA EN LA PLAZOLETA EL SALTO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, de Alajo Toapanta Ana Lucia, Chiluisa Paucar Tannia Marivel, de la carrera Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero, 2018



.....  
Ing. Alajo Anchatuña Alexandra Lorena

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad Administrativa; por cuanto, los postulantes **ALAJO TOAPANTA ANA LUCIA, CHILUISA PAUCAR TANNIA MARIVEL** con el título de Proyecto de Investigación “**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA UN CENTRO DE INFORMACIÓN DE BOLSA DE EMPLEOS DE MANO DE OBRA TÉCNICA EN LA PLAZOLETA EL SALTO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero, 2018

Para constancia firman:

  
\_\_\_\_\_  
Lic. M.Sc. Martha Cecilia Cueva  
CI: 1705022448  
Lector 1

  
\_\_\_\_\_  
Ing. Mgs. Eliana Nathalie Palma Corrales  
CI: 0503032351  
Lector 2

  
\_\_\_\_\_  
Ing. MBA. Santiago Fernando Ramirez Jimenez  
CI: 1713065405  
Lector 3

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres que han hecho todo el esfuerzo para que yo ahora este culminando esta etapa de mi vida y darles las gracias por apoyarme en todos los momentos difíciles, gracias a ellos soy lo que ahora soy y con su esfuerzo y el mío ahora puedo ser una gran profesional y el orgullo de ellos sin dudarlos. A la Universidad Técnica de Cotopaxi por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

*Alajo Toapanta Ana Lucia*

mi madre a lo largo de toda mi vida me apoyado y motivado mi formación académica, a mis maestros quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza, finalmente un eterno agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo.

*Chiluisa Paucar Tannia Marivel*

## **DEDICATORIA**

Dedico el proyecto de investigación principalmente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto por darme salud y sabiduría para lograr mis objetivos. A mis padres Ernesto y Martha por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, a mis hermanas Alicia y Sofia por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por los ejemplos de perseverancia y constancia que las caracterizan y que me han infundido. A mi abuelita Delfina que está en el cielo se cuánto deseaba verme culminar mis estudios a ella más que nadie le dedico esta felicidad, por brindarme su infinito amor.

### ***Alajo Toapanta Ana Lucia***

A Dios, a mi Madre y Familia. A Dios, que ha estado conmigo a cada momento, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, A mi madre, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo incondicional en todo momento. A mi Familia que ha depositado su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

### ***Chiluisa Paucar Tannia Marivel***

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TÍTULO:** “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA UN CENTRO DE INFORMACIÓN DE BOLSA DE EMPLEOS DE MANO DE OBRA TÉCNICA EN LA PLAZOLETA EL SALTO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.”

**Autoras:** Alajo Toapanta Ana Lucia  
Chiluisa Paucar Tannia Marivel

### RESUMEN

Los modelos de gestión son los aspectos más relevantes en la parte organizativa de toda estructura social, permite cumplir con los servicios enfocados en el desarrollo de las necesidades, es la secuencia ordenada en la que se deben realizar las actividades, haciendo un uso eficiente de los recursos asignados para facilitar los procesos que permiten alcanzar metas establecidas, es por ello que el tema para la presente investigación nace de la necesidad de un “Diseño de un Modelo de Gestión para un Centro de Información de Bolsa de Empleos de Mano de Obra Técnica en la plazoleta el Salto Ciudad de Latacunga.” Al analizar esta problemática es necesario mencionar que el desempleo afecta a nivel nacional, siendo un problema permanente dando lugar a la delincuencia. Utilizando varias metodologías, técnicas e instrumentos de investigación como la observación, se determina que todos los días se acercan a la plazoleta el salto los obreros en busca de estabilidad laboral, se aplicó entrevistas a los desempleados obteniendo como resultado que existe más hombres que mujeres, el servicio de albañil es alto, existiendo personas de toda edad, además, el apoyo total para el modelo de gestión, se aplicaron encuestas a entidades públicas y privadas donde manifestaron que están dispuestas a contratar al personal que se encuentra registrado en el Centro de Información.

El modelo de gestión para un centro de información de bolsa de empleo de mano de obra técnica, se rige a procedimientos y métodos que ayudarán al cumplimiento de objetivos del centro de información, eliminando todo tipo de fallos en las actividades optimizando recursos, con el fin de promover la empleabilidad y facilitar la inserción laboral. En el diseño del modelo de gestión se utilizará la planeación, organización y control como las tres etapas principales para el correcto funcionamiento, realizando actividades como la recolección de datos mediante fichas, la organización y clasificación en una base de datos y la vinculación de información a entidades públicas y privadas que serían las posibles contratistas, se pretende agilizar cualquier tipo de proceso para el reclutamiento del personal, el mismo que está basado en satisfacer las necesidades y cubrir las expectativas de los desempleados de la ciudad de Latacunga para mejorar la calidad de vida contribuyendo al desarrollo social

**Palabras Claves:** Modelo de Gestión, Desempleo, Calidad de Vida, Bolsa de Empleos, Centro de Información, Planificación, Organización, Control, Sociedad.

# **TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**

## **ADMINISTRATIVE SCIENCES FACULTY**

**THEME:** “DESIGN OF A MANAGEMENT MODEL FOR A TECHNICAL LABOR EMPLOYMENT INFORMATION CENTER IN EL SALTO SQUARE OF LATACUNGA.”

**Authors:** Alajo Toapanta Ana Lucia  
Chiluisa Paucar Tannia Marivel

### **ABSTRACT**

The management models are the most relevant aspects in the organizational part of every social structure, it allows to fulfill the services focused on the development of unemployed, It's the ordered sequence in which the activities must be carried out, making efficient use of the resources allocated to facilitate the processes that allow reaching the established objectives. Consequently, the theme for the research is born of the need for a “Design of a management model for a technical labor employment information center in El Salto square of Latacunga.” When analyzing this problem, it's necessary to mention that unemployment affects the national level, being a permanent problem that incite to crime. Applying various methodologies, techniques and research instruments such as observation, It's determined that every day workers come to the El Salto square looking for job. Interviews were applied to the unemployed showing that there are more men than women, builder service is high, and there are people of all ages, also, full support for the management model, surveys were applied to public and private entities where they said they are willing to hire staff that is registered with the Information Center. The management models for a labor information center focused on technical labor, It's governed by procedures and methods that will help to fulfill the objectives of the information center, eliminating all types of failures in the activities optimizing resources, in order to promote employability and facilitate employment. In the design of the management model, planning, organization and control will be used as the three main stages for the correct functioning, doing activities such as data collection through record cards, the organization and classification in a database and the linking of information to public and private institutions that would be possible contractors, this is intended to expedite any type of process for the recruitment of personnel, which is based on meeting the needs and meet the expectations of the unemployed in Latacunga to improve the quality of life contributing to social development.

**Keywords:** Management Model, Unemployment, Quality of Life, Jobs, Information Center, Planning, Organization, Control, Society.





### *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas: Alajo Toapanta Ana Lucia, Chiluisa Paucar Tannia Marivel, cuyo título versa “**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA UN CENTRO DE INFORMACIÓN DE BOLSA DE EMPLEOS DE MANO DE OBRA TÉCNICA DE LA PLAZOLETA EL SALTO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, febrero del 2018

Atentamente,

  
Lic. Nelson Wilfrido Guagchinga Chicaiza  
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS  
C.C. 050324641-5



## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>pág</b>
PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	iii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	6
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	7
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	9
4.1. Beneficiarios Directos: .....	9
4.2. Beneficiarios Indirectos:.....	9
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	10
6. OBJETIVOS.....	12
6.1. General.....	12
6.2. Específicos.....	12
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	13
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	14
8.1 Modelo de Gestión .....	14
8.1.1 Como se genera el modelo de gestión .....	15
8.1.2 Tipos de modelo de gestión .....	17

8.1.2.1	Modelo de gestión de calidad total .....	17
8.1.2.1.1	Fases del modelo de gestión de calidad total.....	18
8.1.2.2	Modelo de gestión administrativa.....	20
8.1.2.2.1	Fases del modelo de gestión administrativa .....	20
8.1.2.3	Modelo de gestión de talento humano .....	24
8.1.2.4	Modelo de gestión por competencias .....	27
8.1.2.4.1	Fases del modelo de gestión por competencias .....	28
8.2	Bolsa de Empleos .....	31
8.3	Desempleo .....	32
8.3.1	Desempleo a nivel mundial .....	33
8.3.2	Desempleo en el Ecuador .....	36
8.3.2.1	El desempleo bajo la perspectiva del plan nacional del buen vivir .....	38
8.3.3	Desempleo en el Cantón Latacunga .....	39
8.3.4	Desempleo sector el Salto.....	41
9.	PREGUNTA CIENTÍFICA.....	41
10.	METODOLOGÍA.....	41
10.1	Enfoque de Investigación .....	41
10.2	Tipos de Investigación.....	42
10.3	Métodos de la Investigación .....	42
10.4	Técnicas e Instrumentos de la Investigación .....	43
10.5	Definición de Muestra y Población .....	43
11.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	44
11.1	Análisis y Resultado de la Entrevista .....	44
11.2	Análisis y Resultado de la Encuesta.....	55
12.	MODELO DE GESTIÓN PARA UN CENTRO DE INFORMACIÓN DE BOLSA DE EMPLEO DE MANO DE OBRA TÉCNICA.....	65
12.1	Planeación.....	65
12.1.1	Misión.....	66
12.1.2	Visión .....	66
12.1.3	Valores.....	66
12.1.4	Objetivos.....	67

12.1.5 Políticas .....	67
12.2 Organización.....	68
12.2.1 Etapas de la organización .....	68
12.2.2 Estructura Organizacional .....	69
12.2.3 Distribución de Funciones .....	69
12.2.4 Proceso del Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica.....	70
12.3 Control.....	75
12.3.1 Evaluación de desempeño .....	76
12.3.2 Corrección de desviaciones .....	77
12.3.3 Mecanismos de control.....	77
13. IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO.....	78
14. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO .....	79
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	80
16. BIBLIOGRAFÍA .....	82
17. ANEXOS .....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Beneficiarios directos e indirectos.....	9
<b>Tabla 2</b> Sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados. ....	13
<b>Tabla 3</b> Áreas y prácticas de gestión de talento humano.....	26
<b>Tabla 4</b> Sexo de los desempleados .....	45
<b>Tabla 5</b> Tiempo sin trabajo de las personas.....	46
<b>Tabla 6</b> Servicio que desempeña el desempleado.....	47
<b>Tabla 7</b> Rango de edad del desempleado.....	48
<b>Tabla 8</b> Le gustaría que exista un centro de información de bolsa de empleos.....	49
<b>Tabla 9</b> Estaría dispuesto a entregar información .....	50
<b>Tabla 10</b> Sería parte del centro de información.....	51
<b>Tabla 11</b> Estaría dispuesto a viajar .....	52
<b>Tabla 12</b> El tipo de empresa que desea trabajar .....	53
<b>Tabla 13</b> Importancia que la UTC realice proyectos en bienestar a la sociedad .....	54
<b>Tabla 14</b> Es necesario que exista un modelo de gestión.....	55
<b>Tabla 15</b> Considera importante la edad .....	56
<b>Tabla 16</b> Es importante el sexo del desempleado.....	57
<b>Tabla 17</b> Importancia del lugar de residencia.....	58
<b>Tabla 18</b> Información que debe contener .....	59
<b>Tabla 19</b> Contrataría a los desempleados registrados.....	60
<b>Tabla 20</b> Servicio que contrata frecuentemente.....	61
<b>Tabla 21</b> Podría disminuir el desempleo .....	62
<b>Tabla 22</b> Importancia del modelo de gestión.....	63
<b>Tabla 23</b> Importancia que la UTC realice proyectos en beneficio a la sociedad.....	64
<b>Tabla 24</b> Evaluación del desempeño directora de la carrera. ....	76
<b>Tabla 25</b> Evaluación del desempeño tutor de prácticas.....	76
<b>Tabla 26</b> Evaluación del desempeño secretaria pasante. ....	77
<b>Tabla 27</b> Presupuesto.....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Tendencias y proyecciones del desempleo, empleo vulnerable y pobreza de los trabajadores, 2016–2018.....	36
<b>Gráfico 2:</b> Instituto Nacional de Estadística y Censos .....	38
<b>Gráfico 3</b> Sexo de los desempleados .....	45
<b>Gráfico 4</b> Tiempo sin trabajo de las personas.....	46
<b>Gráfico 5</b> Servicio que desempeña el desempleo .....	47
<b>Gráfico 6</b> Rango de edad del desempleado.....	48
<b>Gráfico 7</b> Le gustaría que exista un centro de información de bolsa de empleos .....	49
<b>Gráfico 8</b> Estaría dispuesto a entregar información .....	50
<b>Gráfico 9</b> Sería parte del centro de información.....	51
<b>Gráfico 10</b> Estaría dispuesto a viajar .....	52
<b>Gráfico 11</b> El tipo de empresa que desea trabajar .....	53
<b>Gráfico 12</b> Importancia que la UTC realice proyectos en bienestar a la sociedad.....	54
<b>Gráfico 13</b> Es necesario que exista un modelo de gestión.....	55
<b>Gráfico 14</b> Considera importante la edad .....	56
<b>Gráfico 15</b> Es importante el sexo del desempleado.....	57
<b>Gráfico 16</b> Importancia del lugar de residencia.....	58
<b>Gráfico 17</b> Información que debe contener .....	59
<b>Gráfico 18</b> Contrataría a los desempleados registrados.....	60
<b>Gráfico 19</b> Servicio que contrata frecuentemente .....	61
<b>Gráfico 20</b> Podría disminuir el desempleo .....	62
<b>Gráfico 21</b> Importancia del modelo de gestión.....	63
<b>Gráfico 22</b> Importancia que la UTC realice proyectos en beneficio a la sociedad.....	64
<b>Gráfico 23</b> Proceso del Centro de Información de Bolsa de Empleo .....	70
<b>Gráfico 24</b> Recopilación de datos.....	73

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

**Título del Proyecto:**

Diseño de un modelo de gestión para un centro de información de bolsa de empleos de mano de obra técnica en la plazoleta el salto de la ciudad de Latacunga.

**Fecha de inicio:** 04-04-2017

**Fecha de finalización:** febrero 2018

**Lugar de ejecución:** El proyecto se realizará en la Provincia Cotopaxi Cantón Latacunga “Sector el Salto”

**Facultad de Ciencias Administrativas**

**Carrera que auspicia:** Secretariado Ejecutivo Gerencial

**Proyecto de investigación vinculado:** No se encuentra vinculado con ningún tipo de investigación.

**Equipo de Trabajo:** Alajo Anchatuña Alexandra Lorena, Alajo Toapanta Ana Lucia, Chiluisa Paucar Tannia Marivel

**HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES****NOMBRES:** ALEXANDRA LORENA ALAJO ANCHATUÑA**ESTADO CIVIL:** CASADA**CEDULA DE CIUDADANIA:** 0502210644**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** LATACUNGA 20 /09/1976.**DIRECCION DOMICILIARIA:** CALLE QUITO Y AV. ATAHUALPA.**TELEFONO CONVENCIONAL:** (03) 2804-946**CELULAR:** 0998175545**CORREO ELECTRONICO:** Alexandra.alajo@utc.edu.ec**ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS**

<b>NIVEL</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP</b>	<b>CODIGO DEL REGISTRO CONESUP</b>
<b>TERCER</b>	<b>INGENIERA EN SISTEMAS E INFORMÁTICA</b>	20 MARZO 2003	1004-03-358494
<b>CUARTO</b>	<b>MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA</b>	06 JULIO 2009	1020-09-694797

**HISTORIAL PROFESIONAL****FACULTAD EN LA QUE LABORA:** FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.**CARRERA A LA QUE PERTENECE:** SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL.**AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** EDUCACIÓN, TECNOLOGÍAS.**PERIODO ACADEMICO DE INGRESO A LA UTC:** ABRIL – SEPTIEMBRE 2004

.....



**HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES**

**Nombres y Apellidos:** Ana Lucia Alajo Toapanta  
**Documento de Identidad:** 0503559288  
**Fecha de Nacimiento:** 29 de Enero de 1995  
**Estado Civil:** Soltera  
**Dirección:** Salcedo  
**Teléfono:** 032-705-555 / 0995951180  
**E-Mail:** [lucia.alajo@hotmail.com](mailto:lucia.alajo@hotmail.com)

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

**Institución Educativa:** Unidad Educativa “Monseñor Leónidas Proaño”  
**Bachiller en:** Contabilidad  
**Universidad:** Universidad Técnica de Cotopaxi  
**Carrera:** Secretariado Ejecutivo Gerencial

**IDIOMAS**

**ESPAÑOL:** Nivel Hablado: NATIVO  
 Nivel Escrito: NATIVO  
**INGLÉS:** Nivel Hablado: BÁSICO  
 Nivel Escrito: BÁSICO

**TALLERES Y CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN**

- Seminario Internacional de Innovación, Liderazgo y Servicios
- Seminario de Secretariado Ejecutivo Gerencial
- Taller en socialización del Tema Gestión Documental y Archivo del Banco Central del Ecuador.
- Seminario El Actual Esenario Político Nacional y las Perspectivas de las Organizaciones Sociales
- Seminario Internacional de Secretariado
- Seminario Taller de Actualizacion para Secretaria Ejecutiva

**REFERENCIAS**

**David Villacis**  
 (Salcedo- Cotopaxi)  
 Teléfono: 0984413272

**Mayra Lucha**  
 (Salcedo- Cotopaxi)  
 Teléfono: 0987432458

**Tannia Chiluisa**  
 (Latacunga- Ecuador )  
 Teléfono: 0984837314

.....

**HOJA DE VIDA**

**Nombres y Apellidos:** Tannia Marivel Chiluisa Paucar  
**Documento de Identidad:** 180479025-9  
**Fecha de Nacimiento:** 28 de Junio de 1994  
**Estado Civil:** Soltera  
**Dirección:** Ambato  
**Teléfono:** 032-705-555 / 0984837314  
**E-Mail:** [tanniachiluisa94@gmail.com](mailto:tanniachiluisa94@gmail.com)

**ESTUDIOS**

**Año 2006** Escuela "JULIO ENRIQUE FERNÁNDEZ"  
**Año 2011** Contabilidad Básica "SECAP"  
**Año 2012** Contabilidad COLEGIO "TÉCNICO NEPTALÍ S.J"

**ESTUDIOS POR FINALIZAR**

**Año 2013** Licenciatura "Secretariado Ejecutivo Gerencial"  
 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
**Semestre** Noveno

**CAPACITACIONES**

**Año 2012** "Educación Y Capacitación Tributaria"  
**Año 2014** "Actualización Para La Secretaria Ejecutiva"  
**Año 2014** "Actual Escenario Político Nacional y las  
 Perspectivas de las Organizaciones Sociales"  
**Año 2015** "I congreso internacional de contabilidad y auditoría"  
**Año 2016** "Socialización del tema gestión de documental y  
 archivo del banco central del Ecuador"

**PASANTÍAS REALIZADAS**

**Año 2012** "Comercializadora AUTOLINE S.A"  
**Programas manejados** Excel, Monica, Project, Ifopad  
**IDIOMAS** Español: Natal Inglés: Básico

**Área de Conocimiento:** Ciencias sociales, educación comercial y derecho

**Sub área:** 34 Educación comercial y administración

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

**Sub líneas de investigación de la Carrera:** Gestión de la Información Documental

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El desempleo es una problemática social permanente, es por ello que el diseño de un modelo de gestión, pretende facilitar la inserción laboral mediante procesos. Según el INEC (Instituto Nacional de Estadistas y Censos) en la última estadística 2017, en el Ecuador existe el 4,4% de desempleo en el primer trimestre, la tasa de subempleo se ubica en 22,7% para las mujeres y para los hombres es 3,2 puntos porcentuales mayores que las mujeres, Para marzo 2017, a nivel nacional, el indicador de empleos no remunerados fue del 10,9% de la PEA( Población Económica Activa), nivel urbano del 5,4% mientras que nivel rural del 21,6%, estas cifras son realmente alarmantes a nivel de desempleo comparados con otros países de la región.

En la ciudad de Latacunga se desarrollará un modelo de gestión para un centro de información de bolsa de empleos de mano de obra técnica en el sector el salto, debido a que en la actualidad existe un alto índice de desempleo en el Ecuador, esto ha generado que gran cantidad de personas se sitúen en lugares específicos en busca de ser contratados por horas o por actividades informales que duran cortos periodos de tiempo, esto hace que aparte de tener problemas de desempleo, problemas sociales como la delincuencia y la inseguridad también aparezcan en estos sectores donde se concentran, no todos cuentan con la suerte de conseguir un trabajo, aquellos que no lo hacen, simplemente vuelven a estos sitios buscando tener alguna oportunidad de empleo. El proyecto tendrá como primera fase la recopilación de datos mediante entrevistas a las personas desempleadas los mismos que prestan sus servicios no profesionales y tecnológicos como albañiles, electricistas, carpinteros, plomeros entre otros que se encuentran los días lunes en la ciudad de Latacunga en el Sector el Salto, con la finalidad de obtener información de ellos y poder generar la bolsa de empleos que les permita ser contratados por entidades públicas y privadas o por personas particulares. La segunda fase consistirá en que una vez obtenido los datos se organizará la información de acuerdo al género y servicios que ofrecen cada uno de ellos, se pretende vincular la bolsa de empleos a empresas públicas y privadas como el municipio de Latacunga y recopilar las necesidades laborales, mismas que de alguna manera tienen cierta relación con la Universidad Técnica de Cotopaxi.

El presente proyecto está orientado a promover la empleabilidad de las personas desempleadas, subdesempleados y de empleos no adecuados, de esta manera se ayudará a la población de la ciudad de Latacunga, contribuyendo al desarrollo social económico. Se pretende reducir la pobreza para mejorar la calidad de vida de los desempleados, el modelo de gestión ayudará a la existencia de posibilidades de que estas personas sean contratadas.

### 3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación diseño de un modelo de gestión para un centro de información de bolsa de empleos de mano de obra técnica en la plazoleta el salto de la ciudad de Latacunga es de gran importancia porque facilitará la obtención de empleos, mejorando la calidad de vida y la economía de Latacunga, de la misma forma el proyecto pretende cubrir las expectativas de los desempleados, donde se organizará y clasificará la información recolectada la misma que se expondrá a empresas públicas o privadas que requieran contratar personal mediante la gestión municipal.

El desempleo que existe a nivel nacional y mundial es un factor que afecta a la sociedad, es por esto que al diseñar el Modelo de Gestión disminuiría favorablemente el desempleo y el trabajador tendrá posibilidades de desarrollo personal en la sociedad, justificando que el proyecto está enfocado a la necesidad de las personas de conseguir un trabajo para sustentar a sus familias.

Es importante que las organizaciones tengan un modelo de gestión porque facilita el logro de metas y objetivos planteados, dependiendo de una correcta planificación.

Para poder ejecutarlo, es necesaria una serie de herramientas que permitan optimizar su desarrollo, las herramientas más importantes con los que cuentan las empresas son los sistemas y modelos de gestión administrativa. Además, permite la reducción del tiempo empleado en trámites, así como una calidad en el servicio prestado, esto permite ayudar a los desempleados con el proceso de inserción laboral, facilitando la búsqueda de empleos.

El modelo de gestión facilita el control de procesos y actividades de una entidad, basándose en sistemas tecnológicos, integra el talento humano en áreas de las empresas, facilita el trabajo colaborativo, alinea objetivos y metas, en definitiva, elevar el nivel de eficacia y productividad.

Es importante que exista un modelo de gestión aplicado por organizaciones públicas y privadas, que permitan implementar mejoras y ayudar a personas desempleadas de mano de obra técnica que se sitúan en puntos específicos de las ciudades para conseguir un trabajo, se pretende agilizar cualquier tipo de proceso para el reclutamiento del personal. El diseño de un modelo de gestión es innovador porque en la ciudad de Latacunga no existen entidades que brinden los servicios que se pretende en el presente proyecto.

Un modelo de gestión dentro de la empresa permite realizar una serie de procesos y técnicas enfocado al mejoramiento de la situación actual, y al cumplimiento de objetivos y metas.

Permite la administración integral de la compañía, trabaja desde la producción hasta la gestión del punto de venta, hace más eficiente cada eslabón de la cadena, los sistemas de gestión trabajan en puntos concretos del modelo empresarial para hacerlos mucho más efectivos, involucra a todos los trabajadores, ayuda a redefinir sus acciones y a orientarlos a diferentes objetivos.

El modelo de gestión incluye mejoras constantes trabaja y diseña en función de las necesidades de cada empresa. Es por eso que la herramienta elegida se adaptará exactamente al ritmo de trabajo y producción de una organización, el análisis de información en tiempo real permite que las empresas desarrollen sus habilidades y mejoren su toma de decisiones, los sistemas de gestión permiten la automatización de tareas, los modelos de gestión empresarial permitirán a la empresa crecer, pero también redefinir su actividad para sacar la máxima rentabilidad de cada proceso.

Con el proyecto se espera ayudar a las personas desempleadas a la obtención de empleos, por medio de una recolección de datos de las personas ubicadas en el sector, además se organizará los perfiles en una base de datos con la cual contará el Modelo de Gestión. Con esto permitiéndonos tener experiencias, generar habilidades, desarrollar competencias y técnicas del talento humano.

El proyecto de investigación Diseño de un Modelo de Gestión es factible ya que las probabilidades de llevar a cabo son altas, pues el índice de desempleo son elevadas el proyecto de investigación permitirá contribuir con el bienestar de la población latacungueña, ya que el aporte que tendrá el Modelo de Gestión es notorio pues se beneficiarán tanto los desempleados con la consecución de un empleo, como las entidades ya que será más confiable el contratar a los desempleados de mano de obra técnica que se encuentran en la Plazoleta el Salto

## 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

### 4.1. Beneficiarios Directos:

En el proyecto de investigación los beneficiarios directos son los desempleados de la plazoleta el “Salto” y su familia.

### 4.2. Beneficiarios Indirectos:

Los beneficiarios secundarios son las personas y empresas públicas y privadas que desean contratar el servicio de los obreros.

**Tabla 1** Beneficiarios directos e indirectos

<b>BENEFICIARIOS DIRECTOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Desempleados de la plazoleta el “Salto” y su familia.	291
<b>BENEFICIARIOS INDIRECTOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Personas empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).	130
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>

**Fuente:** Ciudad Latacunga Sector el Salto.

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

## 5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El desempleo es un factor que en la actualidad ha sido un problema permanente en el Ecuador, mediante varias observaciones se determina que en la ciudad de Latacunga los días lunes se acercan a la plazoleta el salto los obreros desempleados y personas que ofrecen servicio de mano técnica, con la esperanza de encontrar un trabajo para sustentar a su familia. Se realizó una previa investigación sobre el problema existente de desempleo en el sector antes mencionado, por los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi donde se afirmó mediante encuestas que es una problemática que se da desde años atrás y que las entidades públicas no han realizado nada para disminuir este problema, es por ello que el proyecto de investigación diseño de un modelo de gestión para un centro de información de bolsa de empleos de mano de obra técnica en la plazoleta el salto de la ciudad de Latacunga tiene como finalidad facilitar la búsqueda de empleo para contribuir al desarrollo social.

La creación del centro de información para gestión de desempleo es la oportunidad perfecta para generar un modelo de gestión, donde se especificará los pasos o técnicas a seguir para obtener resultados positivos, mediante el cual se lleva a término un proceso, esto con el fin de alcanzar metas y objetivos para la administración de una organización, además los mismos pueden aplicarse tanto en empresas públicas y privadas. El modelo de gestión ayuda tener seguimiento y mejora de las actividades de una entidad, los cuales son un pilar necesario para el correcto funcionamiento. Debe enfocarse en tres pilares fundamentales:

- Procesos
- Personas
- Tecnología

Estos pilares deberán estar alineados con la visión, misión y valores los cuales son fundamentales para la aplicación del modelo, incluye la formulación de la estrategia e incluso deben poder responder los problemas que se desea resolver por parte de la entidad.

Las organizaciones al no contar con un modelo de gestión se ven involucradas en varios problemas que no permiten el éxito o cumplir sus objetivos debido a que estos ayudan al crecimiento de las mismas en todo sus aspectos, la ausencia de los modelos de gestión no permite el funcionamiento correcto de la operación diaria de tal manera que no se puede medir todas las variables relacionadas a su negocio además impide lograr una planificación de



las actividades en el mediano y largo plazo que le redunden en beneficios operativos y económicos.

El no poder reconocer cuál es el producto de mayor y menor rendimiento contar con una correcta administración sobre la información de los proveedores, de los costos y los valores que deben tener los productos de la empresa, entre otras funcionalidades son las dificultades comunes que poseen las empresas de producción que no cuentan con los modelos de gestión adecuadas.

La crisis financiera, es un de las consecuencias que presenta la empresa al no contar con el modelo de gestión pues no se cubren las expectativas que se requiere conseguir, al no tener un orden para desarrollar las actividades no se concluirá con éxito esperado, sino que se ocupará más tiempo y no se verá reflejado el alcance por parte de la empresa.

Es necesario tener un centro de información de bolsa de empleos, que permita solucionar los problemas de la sociedad, pero nada de esto será posible si no se cuenta con un modelo de gestión que permita hacer el trabajo efectivo, llegar a las personas que buscan empleo, recopilar los datos y hacer una efectiva oferta de sus servicios y trabajos a empresas públicas y privadas que requieran de los mismos, es aquí donde radica la importancia de que las organizaciones tenga un modelo de gestión.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. General**

Diseñar un modelo de gestión para un centro de información de bolsa de empleos de mano de obra técnica en la plazoleta el salto de la ciudad de Latacunga.

### **6.2. Específicos**

- Conceptualizar las características y tipos del modelo de gestión para una bolsa de empleos.
- Caracterizar la situación actual de los desempleados de la Plazoleta el Salto.
- Proponer un modelo de gestión para el centro de información de bolsa de empleos de mano de obra técnica en la plazoleta el salto de la ciudad de Latacunga

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 2** Sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados.

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Conceptualizar las características y tipos del modelo de gestión para una bolsa de empleos.	Recopilar información en fuentes bibliográficas y virtuales. Revisión de artículos científicos e investigación previas para determinarlos antecedentes. Fundamentación de la información mediante fuentes bibliográficas sobre el modelo de gestión.	Obtención de conocimientos teóricos sobre el modelo de gestión para la creación de una bolsa de empleos. Fortalecimiento del contenido. Estructuración del marco teórico basándose en la matriz de argumentación.	Redacción del documento del marco teórico. Sustentación bibliográfica a través de lecturas virtuales y artículos científicos. Referencias Bibliográficas.
Caracterizar la situación actual de los desempleados de la Plazoleta el Salto.	Observación directa y fichas para recolectar datos.	Análisis de la aplicación de las técnicas utilizadas a los desempleados de la plazoleta el salto.	La observación directa se realizará en la Ciudad de Latacunga sector el salto. Aplicar la entrevista y las encuestas tanto a los desempleados como a las empresas públicas y privadas.

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Proponer el modelo de gestión para el centro de información de bolsa de empleos de mano de obra técnica en la plazoleta el salto de la ciudad de Latacunga	Diseño del modelo de gestión para el centro de información de bolsa de empleos de mano de obra técnica.	Modelo de Gestión para el centro de información de bolsa de empleos de mano de obra técnica en la plazoleta el “Salto”	Aplicar modelo de gestión administrativo.

Elaborado por: Grupo del proyecto de investigación

## 8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

### 8.1 Modelo de Gestión

Los procesos han permitido desarrollar una serie de técnicas relacionadas con ellos. Por un lado, las técnicas para gestionar y mejorar los procesos, ambas de aplicación puntual a procesos concretos o de uso extendido a toda la empresa. Por otro lado, están los modelos de gestión, en que los procesos tienen un papel central como base de la organización y como guía sobre la que articular el sistema de indicadores de gestión. (Zaratiegui, 1999, p.83)

El diseño de un modelo de gestión está enfatizado a la búsqueda de distintos modelos que una empresa necesita de manera que se pueda obtener resultados positivos ya que se llega a un objetivo propuesto con éxito gracias a la implementación de un modelo de gestión.

Además, los modelos de gestión que se adaptan, van de acuerdo a la necesidad del establecimiento, son distintos, pero sin embargo cada uno de estos está orientados a un objetivo dependiendo la entidad en donde se la quiera adecuar.

Como se ha apuntado, la importancia de los procesos fue apareciendo de forma progresiva en los modelos de gestión empresarial. No irrumpieron con fuerza como la solución, sino que se les fue considerando poco a poco como unos medios muy útiles para transformar la empresa y para adecuarse al mercado. Inicialmente, pues, los modelos de gestión y las empresas adoptaron una visión individualizada de los procesos, en la que se elegían los procesos más interesantes o más importantes, se

analizaban y mejoraban estos procesos y de ese análisis se deducían consecuencias prácticas que resultaban útiles y aplicables la próxima vez que la empresa se proponía renovar otro proceso. Todavía no se pensaba en la empresa como un sistema integral de procesos, en el que éstos son la base para los cambios estratégicos en la organización. (Zaratiegui, 1999, p.85)

Al hablar de modelos de gestión, se enfatiza en la consecución de metas donde los procesos tienen relevancia dentro del mismo; se adoptan a un espacio y tiempo por lo cual son escogidos para un propósito en común. Los procesos dentro de un modelo de gestión manifiestan estrategias y procedimientos que se desarrollan para la obtención de resultados positivos.

El modelo de gestión que adoptan algunas organizaciones públicas o privadas para que parte de su actividad sea desarrollada por otra empresa, se conoce como tercerización. Las razones que llevan a que se tome esta decisión puede ser bajar los costos o mejorar la eficiencia y calidad de los procesos. (Borgato, 2011, p. 180)

La tercerización es una forma de mejorar el rendimiento de una empresa que no es propia, es un modelo que desarrollan, distintas organizaciones de forma que otra empresa asuma las actividades con eficiencia y eficacia con estrategias dependiendo la actividad que se realice en los distintos campos.

### **8.1.1 Como se genera el modelo de gestión**

Diseñar un modelo de gestión, definiendo el entorno organizativo en el que opera, su razón de ser, sus principales responsabilidades y su marco de contribución. Describir un modelo de gestión es analizarlo para conocer el entorno en el que opera su razón de ser, sus principales responsabilidades y su marco de contribución. (Serrano, 2011, p. 90)

Para generar un diseño de modelo de gestión, según el autor Serrano menciona que es de gran importancia conocer el entorno organizativo, es decir donde se aplicará el modelo de gestión y quienes serán los participantes del mismo, diseñar y describir son términos diferentes, se debe conocer lo que se desea hacer para seguir el proceso de diseño de gestión.

Para diseñar un modelo de gestión bajo nuestra labor consistirá en identificar y especificar las necesidades de la organización y, más concretamente, del entorno organizativo en el cual el modelo de gestión habrá de desarrollarse al objetivo moderarlo de manera que contribuya distintivamente a los resultados del entorno y sea armónico a la realizada organizativa. (Serrano, 2011, p. 90)

El diseño de un modelo de gestión debe estar acorde con las actividades de una organización, con el fin de que ayude a las actividades de una empresa, esta a su vez no debe complicar los

procedimientos organizativos es más debe facilitar y contribuir al rápido resultado que se desee obtener, otro factor importante de los modelos de gestión consiste en que cada entidad puede crear o diseñarlos de acuerdo a las necesidades que tiene.

(Serrano, 2011) Manifiesta los siguientes aspectos para generar un modelo de gestión.

**Detención de necesidades:** necesidad de un modelo de gestión cuyas responsabilidades y cuya contribución no son asumidas por ningún otro modelo de gestión dentro del entorno organizativo en el que ha sido destacada la necesidad. La existencia del puesto ha de contribuir a mejorar, directa o indirectamente, los resultados de su entorno organizativo y solo debe ser creado cuando nos hayamos asegurado de la necesidad de crearlo, normalmente, la necesidad de un modelo de gestión diferenciado es identificado por la responsable de la organización de acuerdo a las necesidades que se detecten.

**Validación de dicha necesidad:** en esta segunda etapa de la fase de configuración debemos asegurarnos de que el modelo de gestión cumpla coordenadas que hemos definido en la etapa anterior realmente necesarios y su contribución está clara y es sustantiva.

**Análisis:** en el caso de descripción de puestos de trabajo, la fase de análisis presenta distintas características. Ello se debe a que en el proceso de diseño de modelo de gestión este no existe y debemos crearlo, mientras que, en un proceso de descripción, el modelo de diseño existe y se debe delinearlo.

Las características que menciona Serrano para generar o crear un modelo de gestión son fundamentos muy certeros porque es un proceso que se debe seguir para detectar la necesidad de que se debe realizar un modelo de gestión de cualquier tipo con la finalidad de cumplir el objetivo o la solución de un problema. El proceso que se debe seguir para llegar a generar un modelo de gestión es detectar las necesidades, se debe partir de ese punto porque el modelo de gestión debe ser creado con el fin de cubrir esa necesidad, el siguiente paso que menciona el autor es la validación de dicha necesidad, puesto que la organización no debe gastar recursos creando un modelo de gestión para un posible problema, en esta etapa se debe precisar lo que se desea realizar, como etapa final se debe analizar las fases ya mencionadas y llegar a una planificación de las actividades para realizar el modelo de gestión.

(Serrano, 2011) Manifiesta que existen dos fases para generar un modelo de gestión.

**Planificación de proceso:** en esta etapa se determinará las líneas maestras del proceso de modelo de gestión, características generales, entornos en los que se encuentran, números de personas involucradas, calendarios, responsables del proceso.

**Recolección de información:** una vez definidas las líneas maestras del proceso en la etapa anterior, entramos ya en una etapa práctica: la propia recogida de información, en la cual, el siguiendo lo establecido en la planificación del proceso, debemos obtener suficiente información sobre el modelo de gestión para poder pasar a la fase de elaboración.

Existe dos fases para generar un modelo gestión la primera etapa consiste en planificar el proceso, es decir organizar las actividades a realizar para generar el modelo de gestión, como segunda etapa recoger información como parte del primer proceso para definir los objetivos a realizar, de esta manera se procederá a realizar el paso final que es la elaboración del modelo de gestión.

### **8.1.2 Tipos de modelo de gestión**

Existen varios tipos de modelo de gestión, estos son aplicables según las necesidades de una empresa, o según las metas y objetivos establecidos, entre los principales se pueden mencionar los siguientes:

- Gestión de Calidad total
- Gestión Administrativa
- Gestión de Talento Humano
- Gestión por Competencias

#### **8.1.2.1 Modelo de gestión de calidad total**

La Gestión de la Calidad Total (abreviada TQM, del inglés Total Quality Management) es una estrategia de gestión desarrollada en las décadas de 1950 y 1960 por las industrias japonesas, a partir de las prácticas promovidas por el experto en materia de control de calidad W. Edwards Deming, impulsor en Japón de los círculos de calidad, también conocidos, en ese país, como “Círculos de Deming”, está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios. Se le

denomina total porque concierne a la organización de la empresa globalmente considerada y a las personas que trabajan en ella.

Deming (1951) Da a conocer “el modelo de gestión de calidad total ciclo de mejora PCDA (Plan, Do, Check, Act)” (p. 24).

Un modelo de gestión de calidad es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.

**El ciclo de mejora PDCA (Plan, Do, Check, Act):** El modelo fue desarrollado por Shewhart y perfeccionado por Deming. Nació el 14 de octubre de 1900, en Sioux City, Iowa. Su padre, un abogado luchador, perdió una demanda judicial en Powell, Wyoming, lo cual hizo mudar a la familia a dicha ciudad cuando Deming tenía siete años. Vivieron en una casa humilde donde el preocuparse por que sería su próxima comida era parte de su régimen diario. Estudió ingeniería en la Universidad de Wyoming.

#### **8.1.2.1.1 Fases del modelo de gestión de calidad total.**

El ciclo de mejora PDCA (Plan, Do, Check, Act) consiste en una serie de cuatro elementos que se llevan a cabo sucesivamente:

**P.- PLAN (PLANEAR):** establecer los planes.

**D.- DO (HACER):** llevar a cabo los planes.

**C.- CHECK (VERIFICAR):** verificar si los resultados concuerdan con lo planeado.

**A.- ACT (ACTUAR):** actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas, mantener y mejorar.

**Planificar,** programar las actividades que se van a emprender. Consiste en analizar, identificar áreas de mejora, establecer metas, objetivos y métodos para alcanzarlos y elaborar un plan de actuación para la mejora.

**Desarrollar** (hacer), implantar, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas. En esta fase es importante controlar los efectos y aprovechar sinergias y economías de escala en la gestión



del cambio. En muchos casos será oportuno comenzar con un proyecto piloto fácil de controlar para obtener experiencia antes de abarcar aspectos amplios de la organización o de los procesos.

**Comprobar**, verificar si las actividades se han resuelto bien y los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos. Consiste en analizar los efectos de lo realizado anteriormente.

**Actuar**, aplicar los resultados obtenidos para identificar nuevas mejoras y reajustar los objetivos.

### **Ventajas**

- Una vez cubierto el ciclo de mejora se reinicia el proceso puesto que siempre habrá posibilidades para mejorar.
- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos competitivos.
- Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas o sea los productos son de mejor calidad.
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Permite eliminar procesos repetitivos de poco rendimiento evitando así gastos innecesarios.

### **Desventajas**

- Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
- Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.
- En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el Mejoramiento Continuo se hace un proceso muy largo.
- Hay que hacer inversiones importantes.

### **8.1.2.2 Modelo de gestión administrativa**

La práctica de la administración ha existido desde los tiempos más remotos, el primer consultor administrativo fue Metro. Enseñó los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Frederick, W. Taylor y la escuela de la administración científica, iniciaron el estudio general de la administración como disciplina.

Gestión es un nuevo estilo de pensamientos en torno a la organización que es un conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes, el aplicar la gestión en una institución implica dirigir y solucionar problemas en cada una de sus partes, teniendo en cuenta que las acciones emprendidas en una parte de la organización afectan a las demás partes de la misma ya que están vinculadas. (Yáñez, 2004, p. 44)

La gestión implica poner en marcha nuevas acciones de cambio, esto se logra a través del análisis del pasado, el mismo que servirá como base para una proyección hacia el futuro. Lo anterior es necesario debido a que tiene que tomar la experiencia para adelantarse a hechos que puedan presentarse, es decir, los errores cometidos en algún momento ayudarán a mejorar las acciones.

Un sistema de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

#### **8.1.2.2.1 Fases del modelo de gestión administrativa**

Paredes (2010) manifiesta que las fases del modelo de gestión administrativa son las siguientes:

##### **Planeación**

Esta es presentada con el fin de plantear soluciones a la situación actual, difícilmente una empresa puede ser eficiente si no tiene claro sus objetivos, sus metas, sus estrategias y sus planes de acción y controles. En base a esta problemática se plantea la siguiente propuesta como respuesta a los problemas. El punto inicial de esta propuesta está formado por la definición de la filosofía de la empresa, es decir la declaración de misión, visión, valores y objetivos de la organización. La formulación de estos conceptos no resuelve la situación, estos deben ir acompañados de la comprensión de todos los miembros de la organización y su compromiso a aplicarlos en cada etapa del proceso administrativo.

La dirección debe estar consciente de que estos conceptos definen a toda la organización y debe asegurarse que estos se cumplan a cabalidad. La declaración de misión, visión y valores como empresa, son la carta de presentación ante los grupos de interés como son: proveedores, clientes, gobierno y la sociedad en su conjunto, quienes seguirán muy de cerca el cumplimiento de estos conceptos.

## **Organización**

**Estructura Organizacional:** Definir una estructura organizacional es clave para el proceso de organización ya que, a partir de ello se coordinan las distintas actividades y cargos que tendrán los miembros de la empresa, sus funciones, jerarquía y la interacción entre ellos.

**Identificación de procesos:** Los procesos de la empresa cubren las actividades contempladas en una empresa comercial, sin embargo, esta propuesta ha sido diseñada para satisfacer las necesidades de los clientes entregándoles procesos de calidad.

Los procesos se recogen en un Mapa de Procesos, en cuya elaboración se ha tenido en cuenta la siguiente clasificación:

- Procesos Gerenciales
- Procesos Claves
- Procesos de apoyo

La identificación y clasificación de los procesos de la empresa permitirá a todo el personal conocer en qué parte de este mapa se encuentran sus funciones y cuáles son sus interacciones con las demás áreas o departamentos, teniendo siempre en cuenta que todas las tareas que se realizan dirigidas a satisfacer las necesidades de los clientes.

**Manual de funciones:** una vez identificados los procesos de la empresa se realiza un detalle de cada una de las funciones que tienen cada miembro del equipo de trabajo de la empresa, se propone un manual de funciones de acuerdo al organigrama antes presentado.

Un manual de funciones es de gran importancia para la organización de la empresa, este permite que cada miembro del equipo de trabajo conozca explícitamente cual es la misión o principal objetivo de su puesto, las funciones a su cargo, a quien reporta y que personas supervisa.

Esta información debe ser de conocimiento general para evitar conflictos laborales, en este manual estará claramente detallado las funciones asignadas y quiénes son los responsables de ellas, además se evitaría la duplicación del trabajo y con ello se hará más eficiente la utilización de los recursos de la empresa.

**Manual de políticas:** un modelo de gestión moderno enfocado en planes estratégicos y en el mejoramiento de los procesos internos es importante en la administración actual en un mercado altamente competitivo, definir las estrategias, objetivos, políticas y procedimientos permitirá que la empresa incremente sus niveles de productividad, eficiencia y eficacia en su gestión.

Establecer y aprobar las políticas en la compañía, hará que estas sean de cumplimiento obligatorio en todas las actividades operativas del negocio y a partir de ellas se elaborarán y revisarán las funciones, procedimientos y presupuestos de la organización. Es importante para la empresa desarrollar sus políticas generales ya que permitirá que todo el recurso humano trabaje en la consecución de los objetivos de compañía, unas políticas bien definidas permitirán que los objetivos de cada una de los departamentos se coordinen en una misma dirección.

**Análisis de situación de la empresa:** realizar un análisis real de la situación de la empresa proporciona a los administradores una herramienta esencial para desarrollar planes estratégicos futuros. El análisis de situación está compuesto por dos escenarios, la situación interna y los factores externos que afectan a las organizaciones.

**Identificación de recursos:** los recursos requeridos para las llevar a cabo el modelo de gestión que propone esta investigación se han ido mencionando implícitamente a lo largo de este trabajo, entre estos se incluyen:

- Recursos Humanos.
- Recursos Tecnológicos.
- Recursos Financieros.

## **Dirección**

**Motivación:** la función administrativa de la dirección se basa en el manejo y motivación del personal que conforma la organización, para conseguir de ellas el compromiso con los objetivos de la empresa y su entrega al cumplimiento de las metas planteadas por la dirección.

La motivación del personal de una empresa se basa fundamentalmente en sus necesidades sean estas de orden económico o de autorrealización, por tanto, la administración deberá cumplir y satisfacer en cierta medida las necesidades de sus colaboradores.

**Establecimiento de metas en la motivación:** Se propone que para que el personal que labora en la empresa este altamente motivado la dirección deberá cumplir con los dos puntos analizados en esta propuesta, es decir, la planificación de los objetivos y metas, los que deben ser claros, explícitos y verificables por todos los miembros de la organización; además deberá definir la organización de las funciones del personal y las políticas de la empresa.

La definición de los objetivos y metas de una organización es un factor clave que influye en la motivación de los trabajadores, puesto que ellos saben a ciencia cierta cuáles son sus responsabilidades, ante quien, y de quienes son responsables, esto los incentivará al cumplimiento de las metas de la compañía ya que tienen una dirección clara a seguir.

## **Control**

El control es la última etapa del proceso administrativo, este consiste en la definición de las normas, la medición y por supuesto la corrección del desempeño de los miembros de la organización. Este punto sirve para monitorear el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa definidos en durante la planeación.

**Establecimiento de normas:** la organización deberá definir las normas que deberán ser cumplidas por su personal en cada una de sus áreas de trabajo o de cumplimiento general.

**Medición del desempeño:** aunque la medición del desempeño no es tan aplicada en las empresas pequeñas, estas deben irse implementando en las áreas más críticas del negocio, a fin de evitar desviaciones y poder corregirlas a tiempo.

**Corrección de desviaciones:** la corrección de desviaciones es la respuesta a la medición de desempeño en una empresa, lo que se busca con esta medida de control es corregir los errores

que se estén cometiendo. Es en este punto donde el control hace su trabajo dentro del proceso administrativo, evitando las desviaciones de recursos para alcanzar las metas trazadas en la planeación.

### **Ventajas**

- Claridad en los objetivos.
- Perfeccionamiento de la planeación.
- Estándares claros para el control.
- Aumento de la motivación.
- Evaluación más objetiva.

### **Desventajas**

- Aprobación por objetivos incompatibles.
- Exceso de papeleo.
- Énfasis en resultados más fácilmente cuantificables que sobre los más importante.
- Seguimiento rígido de objetivos que bien podrían desecharse.

#### **8.1.2.3 Modelo de gestión de talento humano**

García Echevarría, 1992 mediante la investigación relativa a la dirección estratégica de recursos humanos se ha interesado en la explicación sobre cómo cada organización empresarial puede crear ventajas competitivas con su personal a través de las "mejores prácticas de gestión". Estas suponen una evolución de los modelos tradicionales de dirección hacia la consideración de los recursos humanos como un potencial competitivo de la empresa

Las modalidades de la gestión de personal aplicadas a la práctica de la dirección empresarial competitiva han sido reconocidas y analizadas por la literatura aun planteándose con la premisa de que estas prácticas universales solo pueden alcanzar un alto valor si están alineadas con la estrategia del negocio. (Colbert, 2004, p.5)

Dirección de Recursos Humanos en la Empresa. En ese sentido la literatura incluye diversas áreas que bajo la perspectiva estratégica y siguiendo a los autores mencionados en este trabajo hemos sintetizado en ocho grupos: responsabilidades del contexto organizativo, planificación de recursos humanos, sistemas retributivos y de compensaciones, reclutamiento y selección, formación y desarrollo profesional, regulación laboral, gestiones para la salida de personal en la empresa y sistemas de información y control.

Para hacer posible el ejercicio de la responsabilidad directiva en cada área de gestión, son necesarias herramientas específicas de trabajo que contribuyan a la captación y desarrollo del capital humano en la empresa: la selección de personal con métodos y criterios "ad hoc", su formación, el sistema de compensaciones e incentivos, la configuración de un clima laboral adecuado, un sistema de promoción basado en las competencias individuales, etc., mejorarán la productividad y consecuentemente el rendimiento de la empresa. (Heskett, 1994, p. 23)

Estas prácticas enmarcadas en un modelo de dirección estratégica de recursos humanos, representan un avance en la gestión de personal, incluyendo herramientas tales como la planificación de personal, la selección de personal por competencias, la formación y el desarrollo de personal, etc. tal y como veremos en el apartado siguiente.

Dunford (2001) afirma "el modelo conceptual de los recursos humanos ha de ser estudiado en relación a su entorno concreto teniendo presentes tres componentes esenciales" (p. 27).

- a) El grupo humano que dispone la empresa, sus conocimientos y habilidades profesionales, representan un stock de recursos que ha de ajustarse en cada momento a las necesidades estratégicas de la empresa.
- b) El comportamiento cognitivo y relacional de los individuos y de los equipos, comprometido en el éxito de la empresa.
- c) El sistema de gestión estratégica de personal, que integra diferentes prácticas, más allá de su función técnico- administrativa: diseño de tareas y responsabilidades, entrenamiento, sistemas de retribución basados en el desempeño.

En este contexto sistémico e instrumental, situamos las prácticas de gestión estratégica de recurso humanos a las que se refiere el trabajo y que han sido estudiadas desde distintas perspectivas investigadoras. En general se entiende por tales a medidas que refuerzan el potencial de los recursos humanos.

Pfeffer (1998) "ayuda a enmarcar el sentido y fines de estas prácticas cuando postula por siete aspectos que el autor considera esenciales para el éxito de una organización en general" (p.45).

- Mecanismos de contratación de personal que faciliten la idoneidad de adaptación puesto individuo.
- Sistema de compensaciones y retribuciones contingente a los resultados obtenidos y a las metas formuladas.

- Posibilidades de formación continua y desarrollo de la profesión
- Disminuir las barreras organizativas y el número de niveles en los status empresariales.
- Transparencia en los sistemas de información necesarios para cada nivel organizativo.

**Tabla 3** Áreas y prácticas de gestión de talento humano.

<b>ÁREAS Y PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA</b>	
<b>Planificación de Recursos Humanos</b>	
<b>ÁMBITO</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>
Integración en el plan estratégico empresarial	Técnicas para medición de actividades Reingeniería de Procesos Gestión por Competencias
<b>Sistema retributivo y administración</b>	
<b>ÁMBITO</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>
Diseña estructura y escalas retributivas Administración de personal y nóminas Beneficios sociales	Sistema de información especializado Escalas, Convenios y Acuerdos Incentivos variables Compensaciones sociales
<b>Reclutamiento y Selección</b>	
<b>ÁMBITO</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>
Selección propia o subcontratada Trabajo Temporal Altos Directivos	Modalidades Contractuales Empresas de Trabajo Temporal "Assesment Center"
<b>Contexto Laboral</b>	
<b>ÁMBITO</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>
Negociación de Convenios Colectivos Relación con sindicatos Compromiso vs/Disciplina Prevención Riesgos Laborales	Convenio de Empresa Servicio de Prevención Servicio médico Mecanismos de conciliación profesional/personal.
<b>Gestión de salida de los recursos humanos</b>	
<b>ÁMBITO</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>
Ceses voluntarios y despidos Jubilaciones y prejubilaciones	Entrevistas Políticas de jubilación anticipada Sistemas de recolocación laboral
<b>Sistemas de Información y Control</b>	
<b>ÁMBITO</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>
Seguimiento eficiencia, productividad Evolución y estructura de la plantilla: absentismo	Control de Gestión especializado "Cuadro de mando integral" específico

**Elaborado por:** Dr. Miguel Ángel Martínez

La puesta en práctica del modelo supondrá crear una o varias herramientas de análisis tales como encuestas, entrevistas, etc. para obtener la información de las empresas. Ello permitirá a



través de estudios estadísticos verificar tipologías reales en estas prácticas en cuanto a su uso y la graduación del empleo de cada herramienta en particular.

### **Ventajas**

- Desarrolla condiciones organizacionales de aplicación, ejecución satisfacción plena de Recursos Humanos y alcance de objetivos individuales.
- Alcanza eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponibles.
- Contribuir al éxito de la empresa o corporación.
- Responde ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.
- Rediseña la función corporativa de Recursos Humanos para convertirla en una consultaría de la dirección de la empresa sobre contratación, formación, gestión, retribución, conservación y desarrollo de los activos humanos de la organización.

### **Desventajas**

- Al ser una evaluación cualitativa y amplia se vuelve más complejo obtener resultados y datos concretos
- Requiere más planeación y capacitación para asegurar un proceso consistente a lo largo de la organización
- Tiende a generalizar los resultados

#### **8.1.2.4 Modelo de gestión por competencias**

En 1973 cuando se empieza a tomar en consideración este término, hecho este impulsado por el psicólogo David Mc Clelland, profesor de Harvard, quien define la competencia como “la característica esencial de la persona que es la causa de su rendimiento eficiente en el trabajo”. Desde entonces el interés del mundo organizacional por el tema de las competencias no ha hecho más que crecer incesantemente y ampliar su campo de aplicaciones, inicialmente restringido a la selección de personal, a otros muchos campos.

Miranda (2013) da a conocer el modelo de gestión por competencias.

El modelo que se presenta a continuación es concebido bajo el enfoque funcionalista para la identificación y descripción de competencias. Este enfoque fue escogido ya que con este se

pueden adaptar los sistemas de formación y capacitación a las necesidades de la misma. Desde este enfoque, la empresa se entiende en constante interacción con su entorno, pues su funcionamiento depende de sus relaciones con el mercado, la tecnología, las relaciones institucionales y los fenómenos socioculturales, al mismo tiempo que, la empresa como sistema integra diferentes subsistemas interrelacionados funcionalmente. Bajo este enfoque, para analizar el sistema de gestión del talento humano, se debe analizar de qué forma la gestión se relaciona con el resto de la empresa en cuanto a su misión, visión y objetivos de calidad.

#### **8.1.2.4.1 Fases del modelo de gestión por competencias**

**Proceso de selección y reclutamiento de personal:** el objetivo de este proceso es reclutar y seleccionar a través de diferentes actividades los candidatos que cumplan con las características que coincidan con los requerimientos exigidos por la empresa para un cargo determinado, apoyándose en diferentes medios o técnicas para atraer las personas adecuadas, tomando como criterio las competencias previamente establecidas para garantizar así el desempeño esperado.

En este proceso intervienen:

- Jefe de Recursos Humanos
- Jefe inmediato y/o subgerente operaciones o administrativo.
- Psicólogo

**Requisición de personal:** en la requisición se detallan los requisitos que debe cumplir una persona para desempeñarse en el cargo. Luego de llena la requisición se pasa al área de talento humano quien coordina todo lo referente al proceso.

**Proceso de reclutamiento de talento humano basado en competencias:** Una vez hecha la requisición de personal sigue el reclutamiento de talento humano. Con este proceso se busca atraer candidatos potencialmente calificados y aptos para ocupar cargos dentro de la empresa. Es básicamente establecer el sistema de información para que la empresa divulgue y ofrezca al mercado de recursos humanos, tanto internos y externos, las oportunidades de empleo que ofrece.

Este reclutamiento debe atraer suficientes candidatos para los procesos de selección y debe proveer tanto cantidad como calidad. El enfoque por competencias de este proceso se

fundamenta en la utilización de fuentes y medios para atraer el personal indicado a la empresa para llevar a cabo el proceso de selección. Busca encontrar fuentes de vacantes de personal donde se encuentren básicamente las competencias que la empresa requiere, es decir, dirige sus esfuerzos a la búsqueda de las competencias, es por esto que por ejemplo las fuentes principales son universidades y centros de estudio, ya que en estos lugares se encuentran personas disponibles con unas competencias específicas desarrolladas

- **Reclutamiento interno:** Este se da cuando se presenta una vacante en la empresa y esta intenta cubrirla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos o transferidos.
- **Reclutamiento Externo:** Este reclutamiento se refiere a tratar de llenar una vacante con personas que no hacen parte de la empresa.
- **Reclutamiento Mixto:** El reclutamiento mixto busca hacer frente a las desventajas del reclutamiento tanto interno, como externo y enfoca en fuentes internas y externas de recursos humanos. En este tipo de reclutamiento se da igualdad de oportunidades a los candidatos internos y externos para participar en el proceso de selección de cargos de todos los niveles de la empresa

**Proceso de selección de talento humano por competencias:** El proceso de selección de recursos humanos por competencia inicia con la identificación de las competencias y prosigue con la evaluación del candidato frente a tales competencias, estableciendo la idoneidad del candidato para el cargo.

**Fase de preselección:** Esta fase está enfocada en la aplicación de tres técnicas: análisis de hojas de vida, entrevista para identificar las competencias organizacionales y verificación de referencias. Estas técnicas permiten elegir dentro de un grupo más grande, un grupo reducido de personas que poseen el perfil que más se ajusta a las exigencias de la empresa y del cargo, teniendo en cuenta los siguientes pasos: Primero se analizan las hojas de vida de todos los candidatos reclutados para sacar posteriormente el grupo al que se le verifican las referencias y se aplica la entrevista.

**Análisis y evaluación de hojas de vida:** Las hojas de vida son analizadas por el Jefe de Talento Humano, para verificar cuales aspirantes cumplen con el perfil del cargo. En este análisis se verifican los requerimientos académicos y de experiencia laboral. Cuando una hoja

de vida no 94 cumple con alguno de estos requerimientos es descartada y si cumple, continúa en el proceso.

**Evaluación de la Hoja de Vida:** La evaluación se realiza teniendo en cuenta la puntuación de acuerdo a los parámetros que la empresa establezca.

**Verificación de datos y referencias:** Las referencias son las personas, entidades, empresas y demás que han tenido contacto con el candidato. Con la verificación se valida veracidad de información suministrada por el aspirante. Este proceso se realiza a través del teléfono, se lleva a cabo por jefe de Talento Humano con apoyo de la secretaria.

**Entrevista para la identificación y evaluación de competencias organizacionales:** Posterior a la verificación de datos y referencias, se cita a la entrevista por competencias a los candidatos. Con esta entrevista se busca evaluar el conjunto de capacidades que posee el aspirante al cargo, para determinar si es competente en su desempeño y tratar de asegurar que el candidato tenga las competencias para formar parte de la empresa

### **Ventajas**

- Incremento de la productividad
- Equipos de trabajo más eficientes
- Información objetiva
- Objetivos bien definidos
- Optimización de los resultados individuales y por equipos

### **Desventajas**

- No ligar el modelo de gestión por competencias a la retribución, para posibilitar realmente que de la entrevista salgan compromisos de crecimiento personal.
- Ligarlo a la retribución decididamente y olvidarse de hacer un plan de formación y desarrollo que realmente obtenga el compromiso de crecimiento personal deseable, porque la conversación de establecimiento de compromisos debe partir de una evaluación del mando y de una autoevaluación del colaborador y sólo serán efectivos los compromisos en aquellos puntos en los que la conversación haya derivado en un diagnóstico compartido.

## 8.2 Bolsa de Empleos

La Bolsa de Empleo fue creada con el objetivo de satisfacer necesidades de trabajo y responder en alguna medida a los problemas de la comunidad nacional. Son empresas que reclutan, seleccionan, clasifican y emplean el personal, enviándolo a prestar un determinado servicio a un tercer beneficiario. Estas empresas son reglamentadas, controladas y vigiladas por el ministerio de trabajo y seguridad social. (Páez, 1985, p.26)

En la actualidad el desempleo es un factor que está afectando a la sociedad, la bolsa de empleo es una de las alternativas para todas las personas que buscan un trabajo. Es un método en donde varias organizaciones la conforman con un fin en común, encargándose de elegir al personal para poder enviarles a diferentes empresas de forma que obtengan una oportunidad, con el fin de mejorar su vida consigo su estado de ánimo y lo más importante el poder sustentar a sus familias. Además, la bolsa de empleo brinda opciones de trabajo de acuerdo su necesidad, de forma que personas puedan adquirirlo dependiendo sus conocimientos y sean beneficiados tanto del individuo como la entidad la cual contratara.

La bolsa de empleo son una de las fuentes de trabajo más importantes puesto que estas bolsas hacen de puente entre las empresas (que publican las ofertas de empleo en las que detallan los requisitos de la misma y el perfil ideal del candidato) y los candidatos que interesados en buscar trabajo que consultan posibles ofertas ya sea de su área profesional o de otro sector. (Mena, 2006, p. 2013)

La bolsa de empleos está enfocada la necesidad de personas desempleadas o que busquen un mejor trabajo, se trata de una vinculación entre distintas organizaciones que requieren múltiples servicios en diferentes puestos, áreas o departamentos de trabajo. De manera que se pueda ofertar empleo a personas que se encuentren interesadas en ocupar distintos puestos a la vez en la bolsa de empleo se detallan los requerimientos de cada empresa para contratar el personal.

Indistintamente de cómo se maneja hay que recalcar que este método es satisfactorio y de gran relevancia ya que es posible buscar trabajo a través de internet puesto que las bolsas de empleo online se. Es importante recalcar que la bolsa de empleo nos permite no solo conocer las ofertas de trabajo de una empresa sino de varias instituciones las cuales necesitan de servicios.

Bolsas de empleo, son organizaciones privadas, del Estado o no gubernamentales a las cuales se puede acceder en busca de empleo. Son variadas y su forma de operación cambia dependiendo del mercado en el que desenvuelven y del tipo de demandas de empleo hacia las que enfocan sus servicios. Son el puente que une a un profesional con las diferentes empresas que buscan recurso humano. (Valderrama, 1985, p.28)

La bolsa de empleo es un conjunto de empresas ya sean públicas o privadas donde las personas acceden para la consecución de un trabajo los métodos que se utiliza para el reclutamiento son de acuerdo al grado de interés de la entidad y que parámetros necesitan cumplir. La bolsa de empleos es donde los profesionales o personas que han buscado trabajo y no han podido conseguir tienen oportunidades no solo en una empresa sino en distintas para poder prestar sus servicios y sean temporales. Este método consta o tienen un buscador personalizado que instantáneamente escoge al candidato para dicha entidad, a través de distintas estrategias y filtros.

Además, pueda seleccionar esas ofertas de empleo que mejor se ajustan a su perfil profesional de cada una de las personas.

Los que deseen ser parte de la bolsa de empleo debe seguir un exhaustivo procedimiento donde crean en primer lugar su perfil de usuario en las que se inscriben y puedes insertar sus conocimientos y experiencias laborales de forma que tenga más posibilidades de ser seleccionado.

### **8.3 Desempleo**

La tasa de desempleo mide la proporción de personas que buscan trabajo sin encontrarlo con respecto al total de personas que forman la fuerza laboral. Por lo tanto, la tasa de desempleo puede definirse como la razón entre número de personas desempleadas y la fuerza laboral. (Larraín, 2002, p.544)

En el marco de la fuerza de trabajo, el desempleo se define como una situación extrema de la falta total de trabajo esta situación es notable debido a que en todo el mundo hay personas que no cuentan con un trabajo estable estableciendo así que la pobreza incluso altos niveles de desocupación, la desprotección, la competencia entre los trabajadores por los escasos puestos de trabajo, la retirada del Estado y la pérdida de protagonismo de los sindicatos contribuyeron a la conformación de este escenario, donde el riesgo empresario se traslada a los trabajadores, viéndose éstos obligados a aceptar las condiciones que les son impuestas.

La teoría del desempleo natural, es un desempleo consiente con el equilibrio del mercado de trabajo y el producto de pleno empleo. El desempleo natural puede considerarse equivalente al desempleo friccional, que surge como resultado de las propias fricciones del mercado de trabajo. (Jiménez, 2006, p.196)

Se considera natural y alude a este término en cierto modo porque existen trabajadores que cambian de trabajo por aspiraciones profesionales es decir un desempleo voluntario, de esta

manera las personas buscan mejora de la calidad de vida. Incluso cuando existe pleno empleo existen ciertas personas en desempleo, es lo que se conoce como desempleo friccional, ya que los trabajadores necesitan tiempo para encontrar el puesto de trabajo adecuado o el que las personas crean factible para establecerse en un puesto de trabajo.

Existen dos tipos de desempleos como son el voluntario y el involuntario. Hay desempleo voluntario cuando los trabajadores están desempleados, pero no buscan trabajo. Por el contrario, hay desempleo involuntario cuando los trabajadores que desean trabajar o buscan trabajo no lo encuentran. (Jiménez, 2006, p.197)

Existen tipos de desempleos o factores que no permiten que una persona esté trabajando uno de ellos es el involuntario, este se ocasiona por diversos factores como, la tercera edad de una persona, enfermedades que son factores que no permiten que las personas puedan ejercer un trabajo, mientras que el involuntario consiste en que las personas buscan oportunidades de tener un empleo pero no cuentan con uno, se puede dar a conocer que existe un alto porcentaje de personas que cuentan con el segundo tipo de desempleo.

En los últimos años ha aumentado el interés por el estudio del empleo en los países en vías de desarrollo al punto de colocarlo en un primer plano de las preocupaciones de los gobiernos. El crecimiento económico nacional, en lo que concierne a los ciudadanos de los países menos desarrollados, solo tiene sentido en la medida en el que el individuo y su familia realmente se beneficien en un futuro próximo. El desarrollo económico en lo que mejora el bienestar de algún otro, pero no beneficia en particular a la persona o a su familia, no es desarrollo económico en lo que respecta a este último. El aspecto del desarrollo económico más aparente para el individuo es el de obtener un trabajo u obtener un mejor trabajo. (Jusidman, 1971, p.192)

El desempleo es un factor involuntario que las personas deben asumir, por diferentes causas inevitable como la situación inestable de un país, provocando situaciones económicas críticas dentro de una población. El desempleo involucra tanto a las personas como a las empresas, a los individuos que desean emplearse no son contratados y las empresas que por situaciones mayores no puedan contratar a personal y en otras ocasiones el despido de muchos.

### **8.3.1 Desempleo a nivel mundial**

Valastro (2016) Manifiesta que “las elevadas tasas de desempleo que siguen registrándose a nivel mundial y la persistencia del empleo vulnerable en muchas economías emergentes y en desarrollo siguen afectando el mundo del trabajo, advierte un nuevo informe de la OIT” (p.91).

El desempleo siempre ha sido un problema de todo el tiempo, la economía de los hogares no siempre ha sido la mejor pues cada gobierno ha tenido que tomar decisiones algunas con éxito mientras que otros afectaron y a otros los beneficiaron en si la falta de la obtención de un buen empleo con una remuneración que abastezca la canasta básica aún sigue y seguirá siendo una problemática del mundo.

El dato final del desempleo para 2015 se calcula en 197,1 millones de personas y en 2016 está previsto que aumente de alrededor de 2,3 millones para situarse en 199,4 millones. Es probable que otros 1,1 millones de desempleados se agreguen a la cifra en 2017, según el informe de la OIT Perspectivas sociales y del empleo en el mundo Tendencias 2016. (Valastro, 2016, p.97)

Según los datos que dan a conocer se puede observar que la situación de los desempleados ha ido cambiando en los últimos años, y existen datos que afirma que habrá una modificación en los dos últimos años esta información fue publicada en la revista de la organización internacional de trabajo, datos que sirven para analizar la perspectiva social y del empleo a nivel mundial.

Ryder (2017) afirma que “la significativa desaceleración de las economías emergentes junto a una drástica disminución de los precios de las materias primas tiene un efecto negativo sobre el mundo del trabajo” (p.28).

Pues sin duda muchos trabajadores y trabajadoras tienen que aceptar empleos mal remunerados, tanto en las economías emergentes como en las en desarrollo y, cada vez más, en los países desarrollados. A pesar de la disminución del número de desempleados en algunos países de la Unión Europea y en Estados Unidos, demasiadas personas aún no tienen trabajo. Es necesario emprender una acción urgente para estimular las oportunidades de trabajo decente, o corremos el riesgo de que se intensifiquen las tensiones sociales.

La tasa de desempleo de las economías desarrolladas bajó de 7,1 por ciento en 2014 a 6,7 por ciento en 2015. En numerosos casos, sin embargo, estas mejoras no fueron suficientes para colmar el déficit del empleo que se generó como resultado de la crisis financiera mundial. (Valastro, 2016, p.82)

La crisis financiera mundial afectó a familias de todo el mundo, aunque la tasa de desempleos bajo un cierto porcentaje no fue suficiente para minimizar el alto porcentaje de desempleados existentes con el pasar del tiempo se han incrementado progresivamente, Además, las



perspectivas de empleo se han deteriorado en las economías emergentes y en desarrollo, en particular en Brasil, China y en los países productores de petróleo.

El director del Departamento de Investigación de la OIT dice que la inestabilidad del contexto económico asociada con la volatilidad de los flujos de capital, la persistente disfunción de los mercados financieros y la insuficiente demanda mundial, siguen afectando a las empresas y desincentivan las inversiones y la creación de empleo. (Torres, 2017, p.112)

El desempleo es un problema mundial a medida que pasa el tiempo cada país tiene una situación diferente, se podría mencionar que algunos estados tienen un nivel altamente considerada y otros un nivel bajo pero el desempleo afecta de manera principal a las personas de bajos recursos y sus familias. Es de gran importancia dar a conocer que una inestabilidad económica influye a que las grandes empresas tengan deseos de invertir o plantear sus empresas en el país, dando como resultado desempleo.

Los responsables de la toma de decisiones deben concentrarse más en fortalecer las políticas de empleo y enfrentar las desigualdades excesivas. Existen muchas evidencias de que las políticas sociales y del mercado laboral bien formuladas son esenciales para impulsar el crecimiento económico y abordar la crisis del empleo. Después de casi ocho años del inicio de la crisis mundial, es urgentemente necesario afianzar este tipo de enfoque político. (Torres, 2017, p.112)

El desempleo sigue siendo un gran desafío en el mundo. Si bien se ha registrado una disminución en las tasas de pobreza, la tasa de descenso del número de trabajadores pobres en las economías en desarrollo se ha ralentizado y el empleo vulnerable aún representa más de 46 por ciento del total del empleo a nivel mundial, afectando alrededor de 1.500 millones de personas.

El empleo vulnerable es especialmente alto en las economías salientes ya que nuevas reformas se presentan y de esta manera existen un sinnúmero de cambios económicos.

Notoriamente se puede palpar el empleo informal el cual supera el 50 por ciento en la mitad de los países en desarrollo y emergentes que disponen de datos comparables entre cada uno. En una tercera parte de estos países, afecta a más de 65 por ciento de los trabajadores los cuales se ven obligados a buscar maneras de subsistir con sus familias.

(Ryder, La OIT estima que el desempleo mundial aumentará en 3,4 millones en 2017, 2016)  
Manifiesta que “La falta de empleos decentes hace que las personas recurran al empleo

informal, que por lo general se caracteriza por baja productividad, bajos salarios y ninguna protección social. Esto debe cambiar. Responder de manera urgente y enérgica a la magnitud del desafío mundial del empleo es fundamental para la implementación exitosa de la recién adoptada Agenda de Desarrollo Sostenible”

En la actualidad el empleo informal es una de las problemáticas ya que los ciudadanos al no obtener un trabajo estable y que ayude económicamente a sus familias son obligados a tomar decisiones de subsistir, siendo a las calles en busca de empleo o acudir a la venta de diferentes productos.

**Gráfico 1:** Tendencias y proyecciones del desempleo, empleo vulnerable y pobreza de los trabajadores, 2016–2018

	Desempleados (millones)			Tasa de desempleo (por ciento)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>MUNDO</b>	197.7	201.1	203.8	5.7	5.8	5.8
Paises desarrollados	38.6	37.9	38.0	6.3	6.2	6.2
Paises emergentes	143.4	147.0	149.2	5.6	5.7	5.7
Paises en desarrollo	15.7	16.1	16.6	5.6	5.5	5.5
	Tasa de empleo vulnerable (por ciento)			Tasa de pobreza de los trabajadores (por ciento)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>MUNDO*</b>	42.9	42.8	42.7	29.4	28.7	28.1
Paises desarrollados	10.1	10.1	10.0	..	..	..
Paises emergentes	46.8	46.5	46.2	25.0	24.3	23.7
Paises en desarrollo	78.9	78.7	78.5	69.0	67.9	66.7

**Fuente:** OIT, Modelos econométricos de tendencias, noviembre 2016.

**Elaborado por:** Instituto Nacional de Estadística y Censos.

**Nota:** Las cifras para 2017 y 2018 son proyecciones. La tasa de pobreza de los trabajadores se define como la proporción de la población empleada que vive en pobreza extrema o moderada, por ejemplo, con un ingreso per cápita de menos de 3,10 de dólares al día.

El agregado Mundo para los trabajadores pobres no incluye a los países desarrollados.

### 8.3.2 Desempleo en el Ecuador

Ecuador registró una tasa de desempleo nacional de 5,7% en marzo del 2016, en comparación con el 3,8% de igual mes del año pasado, un incremento de 1,9 puntos porcentuales, según la última Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (Enemdu) publicada hoy 15 de abril del 2016. La entidad considera que el factor determinante para explicar la tasa actual de desempleo es el incremento de la tasa de participación laboral. A marzo de 2016, este indicador se ubicó en 68,6%; lo que quiere decir, según el Inec, que existen más personas ingresando al mercado laboral o una mayor oferta laboral. La entidad señala que ese incremento, además, se ve reflejado en el aumento de personas ocupadas. La tasa de ocupación bruta alcanza el 64,6%. En marzo del 2015 esa tasa se ubicó en 63,3%. El subempleo se ubicó en

17,1% el mes pasado, mayor al 13,4% registrado en marzo del año pasado. Los subempleados, define el Inec, son las personas ocupadas que reciben ingresos inferiores al salario básico y/o trabajaron menos de la jornada legal, pero tienen el deseo y disponibilidad de trabajar más. (Orosco, 2016, p.112)

El Ecuador ha pasado por situaciones difíciles que han afectado considerablemente a la economía, como por ejemplo el bajo precio del petróleo, y el terremoto en abril del 2016, esto ha sido de gran influencia para que el país alcance un nivel bajo en su economía, y por consecuencia el alto nivel de desempleo, según las estadísticas el estado está atravesando problemas económicos cada año ya que en el 2016 se registró un total de desempleo de 5,7% a nivel nacional, mientras que en el 2017 ha tenido un incremento de 1,9 esto da como resultado que el problema incrementa considerablemente pese a las medidas que ha tomado el gobierno no se ha logrado disminuir la tasa de desempleo, esto implica más personas afectadas y familias sin algún sustento económico que los respalde.

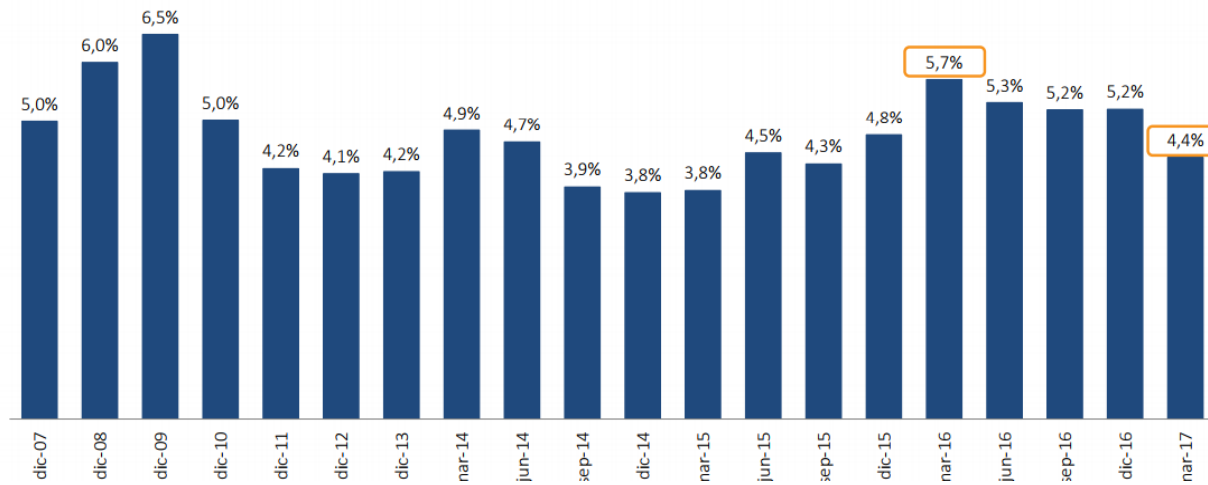
(Universo, 2016) Publica que “según INEC, la tasa de desempleo en el Ecuador creció de 4,3% a 5,2% entre septiembre del 2015 y septiembre del 2016. Así lo informó hace minutos el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en su publicación trimestral de empleo y desempleo en el Ecuador. De acuerdo al INEC, la cifra de desempleo ha sufrido una variación estadísticamente significativa. La cifra también significa que en este periodo hubo 93.677 nuevos desempleados. Desagregado por áreas, la tasa de desempleo urbano se ubicó en 6,7% y en el área rural en 2,3% en septiembre del 2016”.

También el empleo adecuado tuvo un deterioro, pues pasó de 46% a 39,2% entre septiembre de 2015 a septiembre de 2016; mientras el subempleo subió de 14,8% a 19,4% en el mismo periodo. El subempleo describe a las personas ocupadas que reciben ingresos inferiores al salario básico, y/o trabajaron menos de la jornada legal, pero tienen el deseo y disponibilidad de trabajar más.

Según el INEC, la tasa global de participación laboral se ubicó en 69,2%; cifra que refleja una mayor oferta laboral o que existen más personas ingresando al mercado de trabajo.

### **Según el INEC da a conocer los siguientes datos**

En marzo 2017, la tasa de desempleo alcanzó el 4,4% a nivel nacional.

**Gráfico 2:** Instituto Nacional de Estadística y Censos

**Fuente:** Ecuador

**Elaborado por:** Instituto Nacional de Estadística y Censos.

El desempleo en Ecuador es un problema desde hace mucho tiempo atrás, es un fenómeno que no se ha podido controlar pese a muchos estudios realizados, es por esa razón que siempre existirá un desempleado en todo el país. Según los datos que proporciona el desempleo en los últimos años ha variado constantemente dando como resultado el en el 2017 una tasa de desempleo del 4,4% a nivel nacional. La misma que se mantiene del el 2016.

### 8.3.2.1 El desempleo bajo la perspectiva del plan nacional del buen vivir

#### Objetivo 9.

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

### **8.3.3 Desempleo en el Cantón Latacunga**

Según el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) en las últimas estadísticas se ha identificado que en la ciudad de Latacunga existe el 64,7% de pobreza por causas de desempleo que existe en esta ciudad.

El desempleo está afectando sin duda a la ciudad de Latacunga y es palpable pues al pasar por el Salto se puede ver tanta gente en espera y búsqueda de un trabajo todos los lunes algunos lo logran mientras que otros no, cada lunes aumenta la cantidad de personas hay muchos jovencito/as madres de familia con sus hijos en brazos, personas de la tercera edad esperando alguna posible oferta con la esperanza de llevar algunos centavitos para las necesidades de su familia.

Actualmente no hay una compensación para fortalecer el sistema productivo del campo en las comunidades y cada vez se van ahondando más en el desempleo y el subempleo. Considera que el actual gobierno, debe garantizar una base económica para impulsar los sistemas de producción, principalmente para los pequeños y medianos productores. (Iza, 2017, p.57)

Impulsar sistemas de producción ayudará a generar empleo desde el campo agrícola y pecuario. Es una de las situaciones que se ha tomado en cuenta para optimizar el nivel de empleo y que muchas familias vean esto como una forma más de sustentar a sus familias.

Iza (2017) afirma que “se han acentuado las crudas realidades que enfrentan las comunidades a partir de la declaratoria de emergencia que tuvo Cotopaxi por el volcán y se ha profundizado el desempleo en la provincia” (p.58).

Al momento, los jóvenes no han podido entrar a estudiar y tampoco tienen un trabajo y con ello se ven arrastrados a la delincuencia o a los malos hábitos, pero preguntémosnos cuáles son las condiciones reales que la juventud tiene que enfrentar en términos de educación y empleo.

Durante los diez años de Gobierno no ha habido una política de atención para los pequeños y medianos productores y considera que el actual gobierno debe garantizar una base económica, para impulsar los sistemas de producción, principalmente para los pequeños y medianos productores, “lo que significaría primero rehabilitar todas las tierras infértiles en los campos, porque la gente va en busca de campos productivos hacia el páramo y entonces se genera el avance agrícola. (Iza, 2017, p.57)

Para que no exista desempleo en las comunidades, debe haber una política agraria que permita fortalecer y recuperar la soberanía alimentaria y eso está garantizado con sistemas de comercialización justos, con las grandes ciudades.

Es necesario que se garantice el control del mercado de las grandes productoras de alimentos, porque hay sistemas de comercialización completos entre el 70% y 90%, que están controlados por cuatro o cinco empresas comercializadoras, cuando realmente los que producen, están vendiendo un quintal de papas de 4 a 5 dólares. (Iza, 2017, p.5)

En la actualidad hemos tenido varios cambios y lo que se espera es grandes logros y más orientado al desempleo que existe en la ciudad de Latacunga pues en estos momentos con los políticos de cargo llega mucha expectativa, la esperanza de que la situación económica se mejore en el país y principalmente en la ciudad es un pedido generalizado. Este gobierno tendrá que enfrentarse a duros retos como el desempleo, un problema que logrará ser sorteado únicamente con el estímulo y acuerdos con la empresa privada, un segmento que en estos últimos años ha pasado poco motivado y por tal motivo se ha visto interesado hacia otros mercados como el de los vecinos, que es en donde se han establecido muchas empresas que antes aportaban en el país.

Los cambios tienen que ser radicales e inmediatos, ha quedado demostrado que nadie en este país está dispuesto a perder el dólar y para que esto no ocurra, el recorte del tamaño del Estado es imprescindible, esto se tendrá que suplir con eficiencia y muchas secretarías e instituciones que no sirven de mucho para el progreso del país, tendrán que ser cerradas, porque la verdad es que no tienen razón de existir y peor aún en medio de una complicada situación económica, muchas de éstas en la actualidad son definitivamente un lujo innecesario.

### **8.3.4 Desempleo sector el Salto**

El director de la Casa Campesina de Latacunga ente encargado de Federación de Comunidades y Organizaciones, indica que alrededor de 100 personas que se concentran todos los lunes en El Salto a ofrecerse como trabajadores no tienen Ley que los proteja y las que hay son muy blandas con los empleadores. (Bordignon, 2007, p.21)

Sin duda los empleadores aprovechan del exceso de oferta para cambiar de obreros a su antojo diciéndoles si me haces lío cojo a otro y no hay autoridad que controle ese abuso. Son maestros y peones de albañiles que prefieren quedarse sin trabajar una semana antes que aceptar los 40 o 60 dólares que les ofrecen por ocho días de más de 12 horas.

En efecto son gente sin voz en la sociedad y muchos aprenden a desquitarse de sus patronos con trabajo mal hecho porque saben que no necesitan capataz, y trabajan lento por inseguridad: por temor a quedarse sin trabajo pronto.

Bordignon (2007) aclara que “el Código de Trabajo fija en un dólar con 37 centavos el pago de cada hora laborada; con ese precio la misma jornada de seis días de 12 horas produciría 98 dólares con 64 centavos” (p.27)

Ellos tienen que desempeñarse en cualquier ámbito ya que no cuentan con un trabajo estable realizando trabajos duros que hoy en día podría hacer una máquina, pero a más costo, no tienen ningún seguro que los proteja de accidentes; ocuparlos es aprovecharse de la gente en vez de ayudarlos.

## **9. PREGUNTA CIENTÍFICA**

¿Cuáles son los beneficios del diseño de un modelo de gestión para un centro de información de bolsa de empleo de mano de obra técnica en la plazoleta El Salto Ciudad de Latacunga?

## **10. METODOLOGÍA**

### **10.1 Enfoque de Investigación**

Para el desarrollo de este proyecto, se enmarca en una investigación descriptivo-cualitativo, ya que como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno en este caso el desempleo y las características de la situación en el sector el salto para el diseño del modelo de gestión.

## **10.2 Tipos de Investigación**

### **De campo**

El tipo de investigación del proyecto corresponde a una investigación de campo, se tiene un contacto directo entre el grupo de investigación y las fuentes de información primarias, de las cuales se obtendrán los datos que permitan dilucidar el problema de investigación, ya que es necesario por medio de la aplicación de campo identificar los factores que originan la problemática.

En el proyecto la investigación de campo da conocer mediante la exploración sobre la problemática identificada y determinar de forma general las posibles soluciones que se podrían plasmar en el Diseño de un Modelo de Gestión para un Centro de Información de Bolsa de Empleos, ya que de acuerdo a eso se podrá mejorar la situación laboral de los desempleados que se sitúan en la plazoleta el salto.

### **Bibliográfica - Documental**

Se utilizó la investigación bibliográfica – documental para argumentar la parte teórica dentro del trabajo de investigación. Misma que se realizó la investigación en libros, folletos, textos, revistas, páginas de internet, entre otras.

## **10.3 Métodos de la Investigación**

### **Método deductivo**

Es deductivo permitió conocer y abarcar el problema de lo macro a lo micro, es decir que se analizaron los acontecimientos de la problemática de lo general a lo particular, en donde se permitió desglosar los causales del problema, además parte de una observación directa en la plazoleta El Salto ya que se ha identificado un alto índice de desempleo obligando a los ciudadanos a situarse en ese lugar para ser contratados, es por ello que el proyecto se enfoca en investigar la problemática de desempleo en el mundo en el país y en la ciudad de Latacunga. Este método ayudó a identificar el razonamiento lógico del pensamiento de los involucrados, en donde se obtuvieron conclusiones regidas por una realidad clara y sostenida en una verdad absoluta.



## **10.4 Técnicas e Instrumentos de la Investigación**

### **Observación Directa**

Se utilizó la técnica de observación directa para determinar la muestra de estudio, acudiendo al lugar del problema, Sector el salto para obtener un análisis sobre la población total existente de los desempleados, la misma técnica se utilizó para determinar la población de entidades públicas, privadas y PYMES (pequeñas y medianas empresas).

### **La Entrevista**

Para poder realizar un diagnóstico que permita conocer la problemática existente del desempleo en la plazoleta el salto Cantón Latacunga, es necesario establecer la correcta formulación de las preguntas a aplicar en la entrevista, las preguntas estructuradas están dirigidas a los desempleados de mano de obra técnica, las mismas que son de alternativas múltiples.

### **Encuesta**

A través de esta técnica se diseñó una encuesta para el estudio de investigación, realizando un cuestionario de preguntas dirigidas a entidades públicas, privadas y PYMES (pequeñas y medianas empresas) para obtener información sobre la viabilidad que tendrá el diseño de un modelo de gestión.

## **10.5 Definición de Muestra y Población**

Para la investigación se tuvieron en cuenta dos tipos de población:

La primera está conformada por las personas desempleadas ubicadas en la Ciudad de la Latacunga plazoleta el salto, para las cuales se tomó la población de 97 personas establecidas mediante la observación directa.

La segunda población está conformada por entidades públicas privadas y PYMES (pequeñas y medianas empresas), se tomó una muestra de población de las siguientes avenidas y calles cercanas al sector él salto; Av. 5 de junio, Av. Amazonas, Av. Antonio Clavijo, Calle Félix Valencia, Calle Antonia Vela, Calle Guayaquil, Calle 2 de mayo, padre salcedo, Calle General Maldonado Calle Belisario Quevedo, Calle Quito. Mediante la aplicación de una formula a los cuales se les aplico un cuestionario obteniendo así la información requerida.

**Fórmula para determinar la muestra.****(N)** Tamaño de población = 130**(Z)** Valor estandarizado = 1,96**(p)** Probabilidad de ocurrencia = 0,5**(q)** Probabilidad de no ocurrencia = 0,5**(e)** Error muestral = 0,05

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 p \times q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p \times q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(130)}{(0,05)^2 (139) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{124,85}{0,3225 + 0,9604}$$

$$n = 97$$

**11. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS****11.1 Análisis y Resultado de la Entrevista**

Con la finalidad de dar desarrollo al diseño metodológico planteado en el proyecto de investigación se aplicó una entrevista a la muestra establecida de 97 personas desempleadas que se sitúan en la ciudad de Latacunga plazoleta el salto, obteniendo los siguientes resultados.

## 1.- Sexo

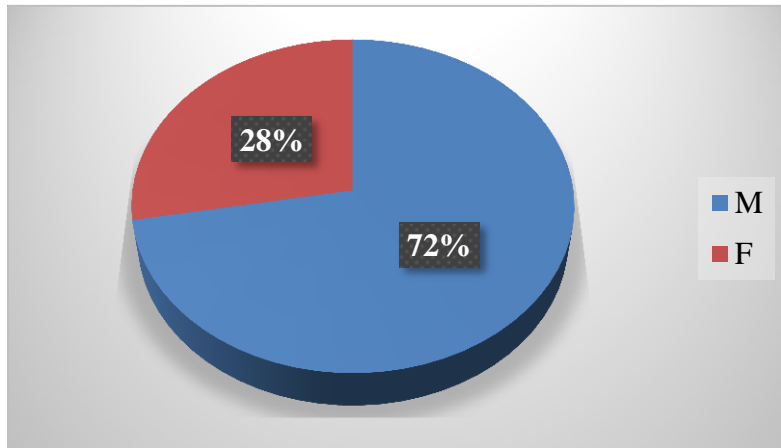
**Tabla 4** Sexo de los desempleados

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
M	70	72%
F	27	28%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 3** Sexo de los desempleados



**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** El 72% que representa a las 70 personas desempleadas del sector de el “Salto” son de sexo masculino debido a que los hombres son el sustento económico y el pilar fundamental de un hogar, mientras que el 28% que representan a las 27 personas desempleadas del sector el “Salto” son de sexo femenino, debido a que existe una gran cantidad de madres solteras que están en busca de un trabajo para sustentar su hogar. Lo importante de este resultado es que la situación no es nada fácil para las mujeres ya que son contratadas para trabajos fuertes que es la construcción, llegando a la determinación que el centro de información de bolsa de empleos ayudara a que las mujeres encuentren un trabajo adecuado para cada una de ellas, ayudándolas a que tengan un ambiente laboral más agradable.

## 2.- ¿Cuánto tiempo está sin trabajo?

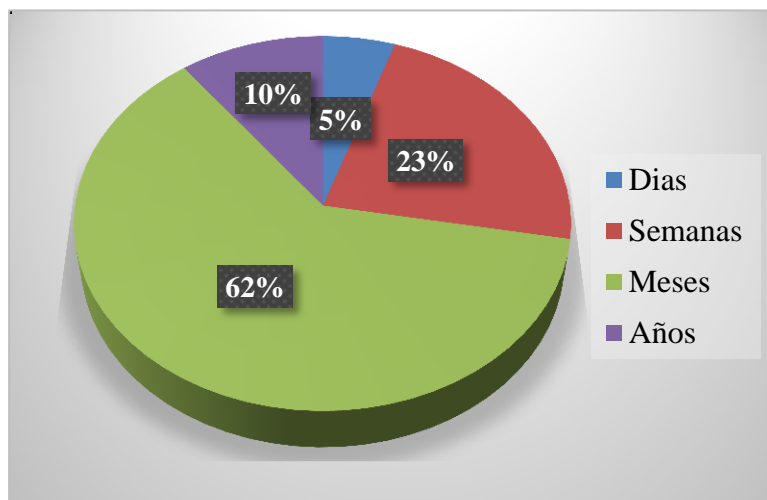
**Tabla 5** Tiempo sin trabajo de las personas

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Días	5	5%
Semanas	22	23%
Meses	60	62%
Años	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 4** Tiempo sin trabajo de las personas



**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** Como resultado obtuvimos que el 5% que representa a 5 personas desempleadas están sin trabajo días lo que indica que situarse en el sector del salto es una primera opción para encontrar un empleo, el 23% que representa a 22 personas desempleadas respondieron que están sin trabajo semanas lo que indica que cada día la situación es preocupante para sus familias, y el 62% que representa a 60 personas desempleadas contestaron que están sin trabajo meses por lo que cada día se sitúan en la plazoleta en busca de una esperanza laboral y el 10% que representa a 10 personas desempleadas respondieron que están sin un trabajo años, por lo que se puede decir que la situación económica del país está en una situación difícil ya que las personas que se quedan sin trabajo acuden inmediatamente a la plazoleta del salto a buscar un empleo, cabe mencionar la importancia del centro de información de bolsa de empleo para la búsqueda de trabajo ya que este recolectara la información del desempleado para que las empresas acudan a contratar a estas personas.

**3.- ¿Cuál es el servicio que desempeña?**

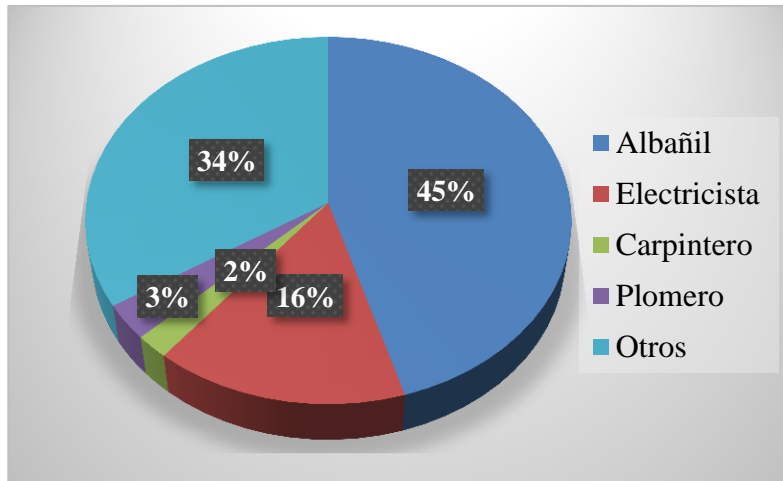
**Tabla 6** Servicio que desempeña el desempleado

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Albañil	44	45%
Electricista	15	16%
Carpintero	2	2%
Plomero	3	3%
Otros	33	34%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 5** Servicio que desempeña el desempleo



**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** como resultado obtuvimos que el 45% que representa a 44 personas desempleadas del sector el salto presta los servicios de albañil debido a que ellos son contratados por un lapso de tiempo determinado, y cuando termina la obra vuelven a estar desempleados, el 16% que representa a 15 personas desempleadas son electricistas que buscan trabajo, pero estas personas manifestaron que estarían dispuestos a trabajar en construcciones y aportar con sus conocimientos, el 2% que representa a 2 personas desempleadas prestan sus servicios como carpinteros al igual que los eléctricos están dispuestos a trabajar en construcción, el 3% que representa a 3 personas desempleadas respondieron que son plomeros y prestan sus servicios en construcciones, y el 34% que representa a 33 personas desempleadas prestan otros servicios es decir en el caso de las mujeres empleadas domésticas, cocineras, comerciantes entre otros.

#### 4.- ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

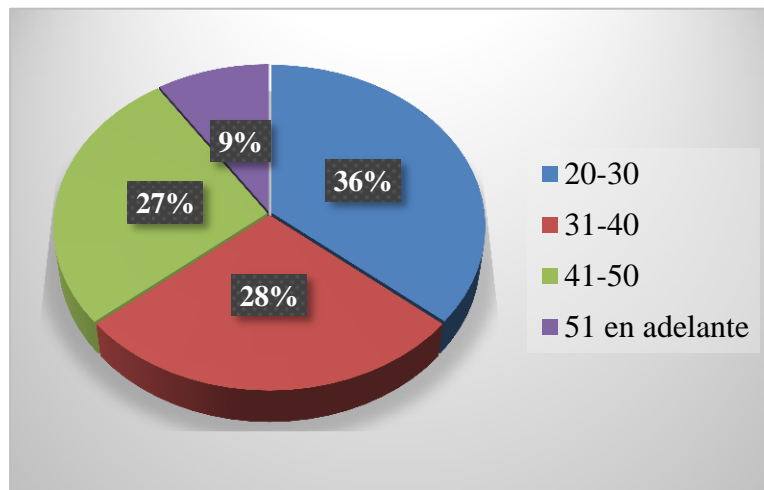
**Tabla 7** Rango de edad del desempleado

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
20-30	35	36%
31-40	27	28%
41-50	26	27%
51 en adelante	9	9%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Desempleados de la plazoleta "El Salto"

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 6** Rango de edad del desempleado



**Fuente:** Desempleados de la plazoleta "El Salto"

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** en el gráfico que se puede observar que el 36% que representa a 35 personas desempleadas están en el rango de edad de 20-30 años jóvenes que no han obtenido un cupo en la universidad o no tienen experiencia para que los contraten, el 28% que representa a 27 personas desempleadas están en el rango de edad de 31-40 personas que posiblemente tienen hijos y son el sustento de su hogar, mientras que el 27% que representa a 26 personas desempleadas están en el rango de edad de 41-50 que son personas con trabajos ocasionales o de temporada que se quedan sin empleos frecuentemente, y el 9% que representa a 9 personas desempleadas están en el rango de edad de 51 en adelante, personas que manifestaron que por la edad no los contratan.

**5.- ¿Le gustaría que exista un centro de información de bolsa de empleo para que la búsqueda de trabajo sea más fácil?**

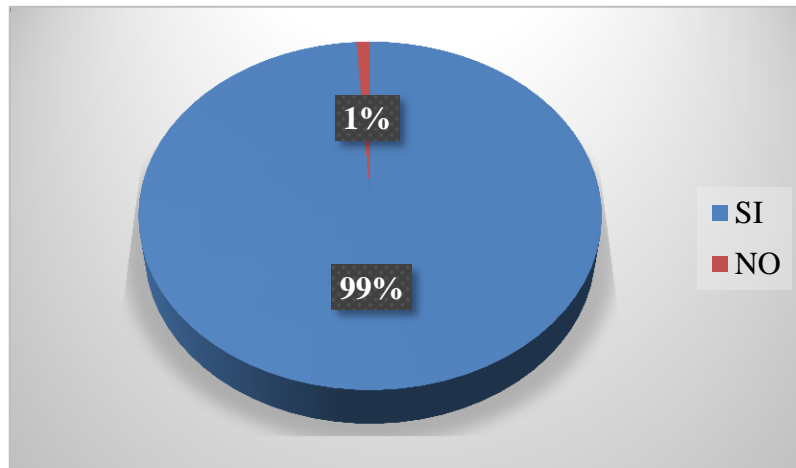
**Tabla 8** Le gustaría que exista un centro de información de bolsa de empleos

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	96	99%
NO	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 7** Le gustaría que exista un centro de información de bolsa de empleos



**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** el 99% que representa a 96 personas desempleadas manifestaron que si les gustaría que exista un centro de información de bolsa de empleos de la población está de acuerdo que exista un centro de información esto con la finalidad de salir beneficiados debido a que ellos tendrá la posibilidad de ser contratados más rápidos por las empresas públicas y privadas, además de las personas que requieran personal de mano de obra técnica de la ciudad de Latacunga o si fuese posible de otros cantones de la provincia de Cotopaxi, y el 1% que representa a 1 persona desempleada no le gustaría que exista un centro de información de bolsa de empleos podría ser porque no conoce sobre el tema.

## 6.- ¿Estaría dispuesto a entregar información para el centro de información de bolsa de empleo?

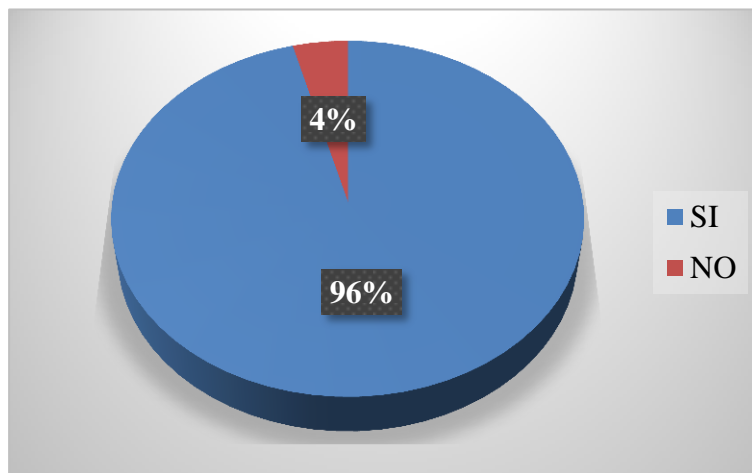
**Tabla 9** Estaría dispuesto a entregar información

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	93	96%
NO	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 8** Estaría dispuesto a entregar información



**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** los resultados son que 96% que representa a 93 personas desempleadas respondieron de manera positiva manifestando que están dispuestas a entregar información para el centro de información de bolsa de empleos, es decir los desempleados están dispuestos a colaborar lo que resulta más fácil recopilar la información necesaria para brindar a las entidades públicas y privadas y personas que deseen contratar trabajadores de mando de obra técnica. Mientras que el 4% que representa a 4 personas desempleadas manifestó que no una respuesta negativa debido a que las personas no confían con facilidad. Esta pregunta es fundamenta ya que en ella se está preguntando si el desempleado entregara información al centro de información de bolsa de empleos, por lo que la mayoría de personas colaboraran.



## 7.- ¿Le gustaría ser parte del centro de información de bolsa de empleo de mano de obra técnica?

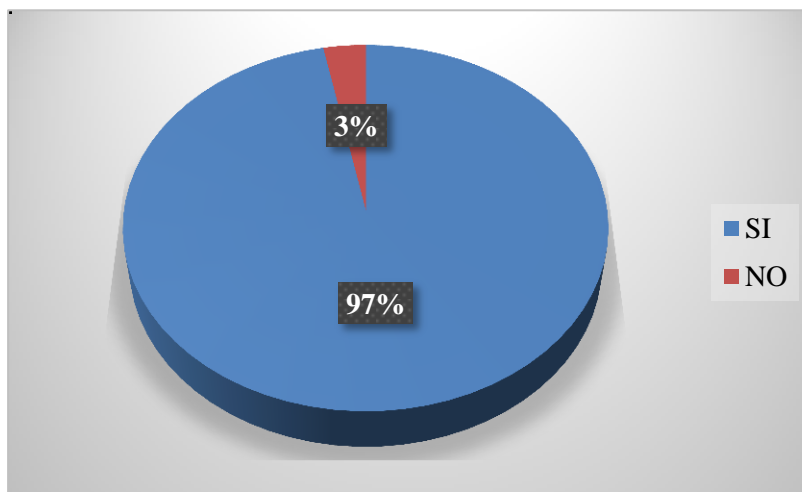
Tabla 10 Sería parte del centro de información

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	94	97%
NO	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Fuente: Desempleados de la plazoleta "El Salto"

Elaborado por: Grupo del proyecto de investigación.

Gráfico 9 Sería parte del centro de información



Fuente: Desempleados de la plazoleta "El Salto"

Elaborado por: Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** en grafico indica que el 97% que representa a 94 personas desempleadas respondieron positivamente que si serian parte del centro de información de bolsa de empleos. En esta pregunta está reflejado el positivismo de las personas para ser parte del centro de información, la aceptación de las personas desempleadas con el proyecto, el interés que ellas demuestran para encontrar un trabajo de manera más rápida, debido a que el desempleo es un factor que está afectando cada día más al país y la provincia de Cotopaxi no es la excepción y eso se ve reflejado cada día en las personas que frecuentan la plazoleta el salto en busca de ser contratados, mientras que el 3% que representa a 3 personas desempleadas respondió que no será parte del centro de información de bolsa de empleos.

### 8.- ¿Estaría dispuesto a viajar fuera de la ciudad en caso que el trabajo lo requiera?

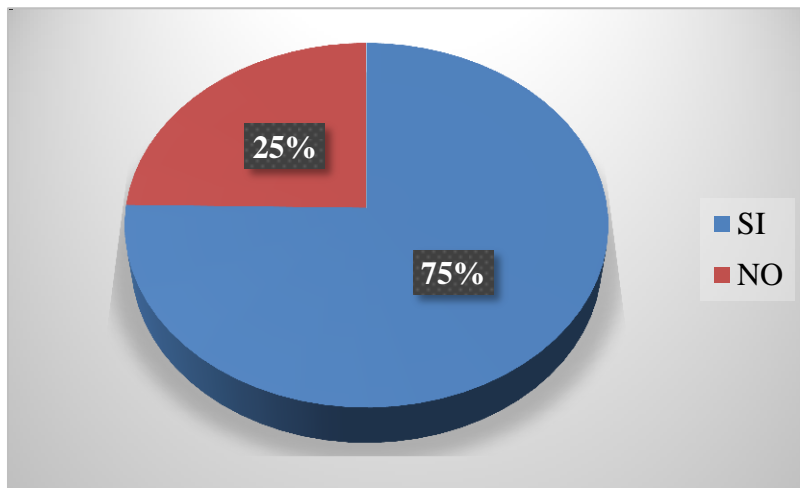
**Tabla 11** Estaría dispuesto a viajar

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	73	75%
NO	24	25%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 10** Estaría dispuesto a viajar



**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** se puede observar que el 75% que representa a 73 personas desempleadas manifestaron que, si están dispuestas a viajar por trabajo, esta pregunta se la realizó con la finalidad de saber si el desempleado se acoplara a condiciones que le impongan en el trabajo por lo que se obtuvo un resultado positivo la mayor parte de las personas manifestaron que sí que por un empleo estarían dispuestos a todo, mientras que el 25% que representa a 24 personas desempleadas no está de acuerdo en viajar por no abandonar a su familia, esta pregunta respondieron de manera negativa la mayoría de mujeres. Cabe mencionar que las personas están con toda la actitud de trabajar sin importarles el lugar o las condiciones del trabajo, este resultado es muy importante ya que las empresas o personas que requieran sus servicios podrán contratarlos sin limitaciones a nada puesto a que ellos están dispuestos a todo.

## 9.- ¿En qué tipo de empresa prefiere trabajar?

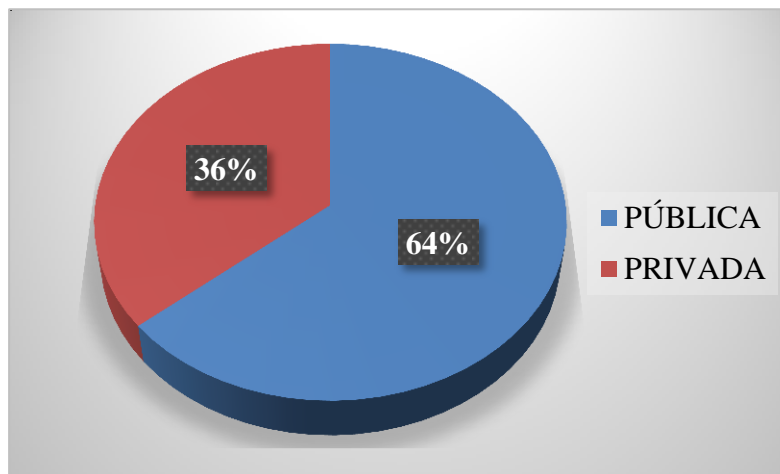
Tabla 12 El tipo de empresa que desea trabajar

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
PÚBLICA	62	64%
PRIVADA	35	36%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Fuente: Desempleados de la plazoleta "El Salto"

Elaborado por: Grupo del proyecto de investigación.

Gráfico 11 El tipo de empresa que desea trabajar



Fuente: Desempleados de la plazoleta "El Salto"

Elaborado por: Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** en la pregunta que se realizó a los desempleados sobre el tipo de empresa que prefiere trabajar el 64% que representa a 62 personas desempleadas respondió que preferiría trabajar en empresas públicas manifestaron que en estas entidades los sueldos son seguros y los beneficios de ley también, mientras que el 36% que representa a 35 personas desempleadas manifestaron que prefieren prestar sus servicios en empresas privadas, por motivo de que ellas remuneraban mejor que las públicas. A esto se debe añadir que el centro de información de bolsa de empleos está apto para cualquier tipo de empresa sea esta pública y privada las personas estarán dispuestas a prestar sus servicios, sin importar el tipo de empresa que sea.

**10.- ¿Le parece importante que la Universidad Técnica de Cotopaxi realice estos proyectos en bienestar de la sociedad?**

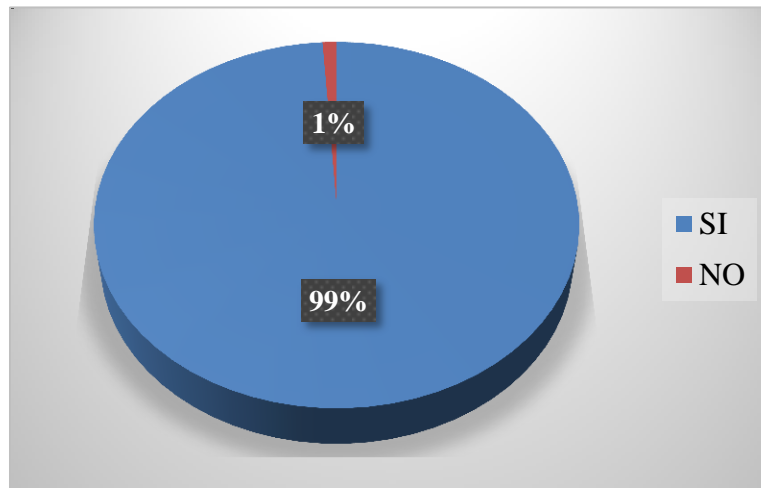
**Tabla 13** Importancia que la UTC realice proyectos en bienestar a la sociedad

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	96	99%
NO	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 12** Importancia que la UTC realice proyectos en bienestar a la sociedad



**Fuente:** Desempleados de la plazoleta “El Salto”

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** En el gráfico se puede aceptar que el 99% que representa a 96 personas desempleadas respondieron que es importante que la UTC realice proyectos en beneficios a la sociedad, La Universidad Técnica de Cotopaxi siempre ha enfocado sus proyectos en bienestar con la sociedad es una universidad que lucha con el pueblo y para el pueblo, es por ello que la mayoría de personas manifiestan que si es importante que se realicen estos proyectos ya que los estudiantes deben estar preparados para trabajar por el bienestar de los demás y sobre todo para servir al país impulsando al éxito y cumpliendo con el buen vivir de manera que la sociedad viva en armonía y en la plenitud total, mientras que el 1% que representa a 1 persona desempleada manifestó que no.

## 11.2 Análisis y Resultado de la Encuesta

Con la finalidad de dar desarrollo al “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA UN CENTRO DE INFORMACIÓN DE BOLSA DE EMPLEOS DE MANO DE OBRA TÉCNICA EN LA PLAZOLETA EL SALTO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, se aplicó una encuesta a la muestra establecida de 97 entidades que se sitúan en la ciudad de Latacunga, obteniendo los siguientes resultados.

**1.- ¿Cree usted que es necesario que la provincia de Cotopaxi cuente con un Modelo de Gestión para un Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra para los desempleados de la plazoleta el salto?**

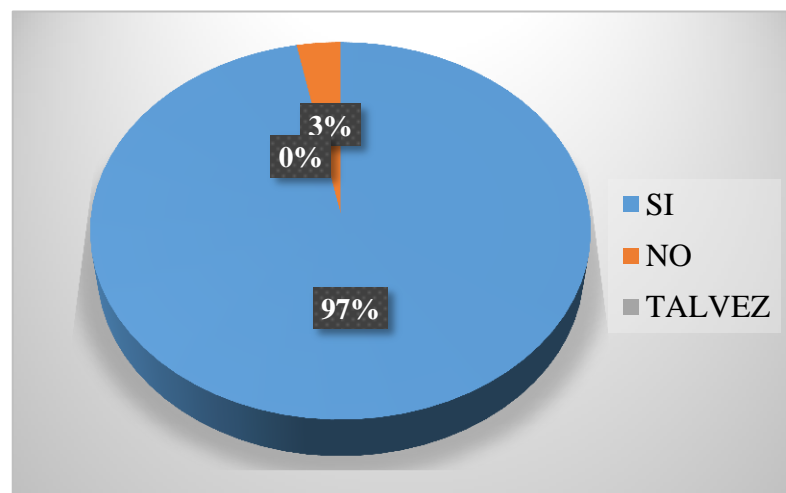
**Tabla 14** Es necesario que exista un modelo de gestión

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	94	97%
NO	3	3%
TALVEZ	0	3%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 13** Es necesario que exista un modelo de gestión



**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** el 97%, que representa a 94 entidades manifiestan y consideran importante contar con un Modelo de Gestión para un Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra para los desempleados de la plazoleta el salto, pues con este proyecto se disminuiría el

desempleo que es uno de los factores principales que afecta a la ciudad de Latacunga, ya que indicaron que al pasar los años se ha evidenciado que existe un mayor índice de desempleados que buscan ser contratados y que además si se los contratan solo es por días o horas mientras que con el proyecto se les podrá ayudar a conseguir un trabajo temporal ayudando a sus familias. Mientras que el 3%, que representan a 3 empresas mencionan que no es necesario y no tendría la acogida de los mismos desempleados ya que la forma de conseguir trabajo para ellos es situarse en el lugar ya indicado.

## 2.- ¿Para contratar los servicios de los desempleados de la plazoleta el salto considera importante su edad?

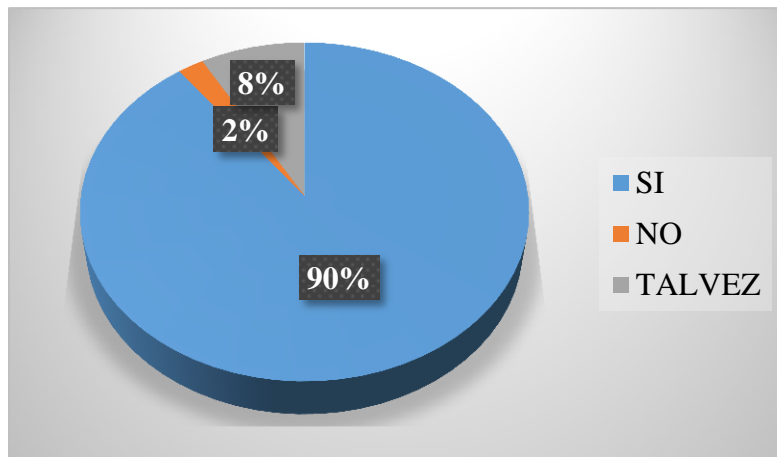
**Tabla 15** Considera importante la edad

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	87	90%
NO	2	8%
TALVEZ	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 14** Considera importante la edad



**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** el 90%, que representa a 87 personas menciono que tomaría en cuenta la edad de la persona para contratar ya que en distintas organizaciones indicaron que algunos trabajos son forzosos entonces no se puede contratar a una persona adulta mayor es mejor contratar a una persona más joven de manera que la edad en la que se encuentra es de gran relevancia para ocupar distintos puesto, mientras que también existe un bajo índice del 2% , que representa a 2 entidades que no considera importante ya que opinaron que indistintamente de su edad

todos están en la capacidad de desarrollar trabajos por lo cual al aplicarse el proyecto estarían dispuestos a ayudar a las persona que se encontrarían registradas, y el 8%, que representa a 8 entidades tal vez consideraría la edad en el que se encuentra el desempleado para ser contratado.

### 3.- ¿Considera que el sexo de la persona desempleada es un factor importante para contratarlo?

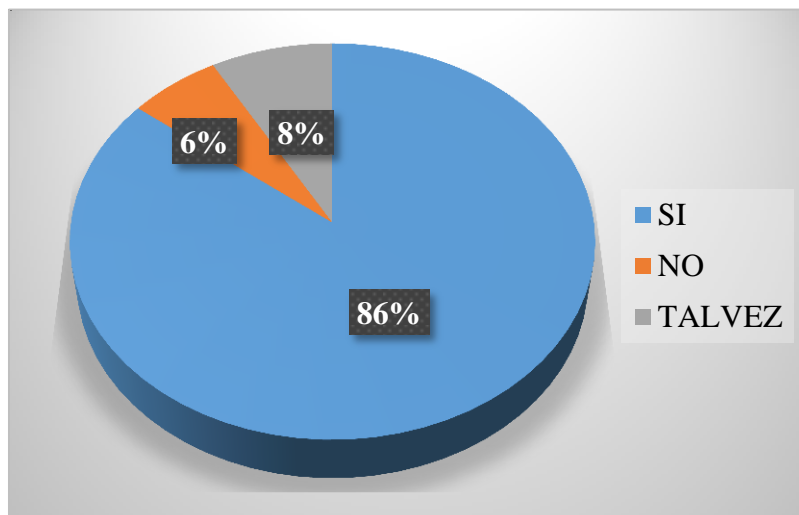
Tabla 16 Es importante el sexo del desempleado

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	83	86%
NO	6	6%
TALVEZ	8	8%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

Gráfico 15 Es importante el sexo del desempleado



**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** el 86%, que representa a 83 empresas manifiesta que el sexo de la persona es un factor importante para ocupar un puesto de trabajo ya que manifestaron que existen trabajos forzosos en los que un hombre los puede hacer fácilmente mientras que una mujer no lo podría hacer por el esfuerzo que necesita el trabajo y que además aunque hoy en día se ha evidenciado la igualdad de género ellos prefieren contratar al sexo fuerte para trabajos fuertes mientras que a las mujeres se les podría ayudar con trabajos con menos riesgos para ellas y pusieron un ejemplo como amas de casa, cocineras y más, pero sin duda el 6%, que representa a 6 entidades considera que no sería un factor para dejar de contratar a una persona

pues tanto el sexo masculino y femenino tienen las mismas capacidades y un 8%, que representa a 8 empresas lo consideraría tal vez significativo dependiendo la entidad que va contratar.

#### 4.- ¿Cree usted que es un factor importante la residencia de la persona desempleada para ser contratada?

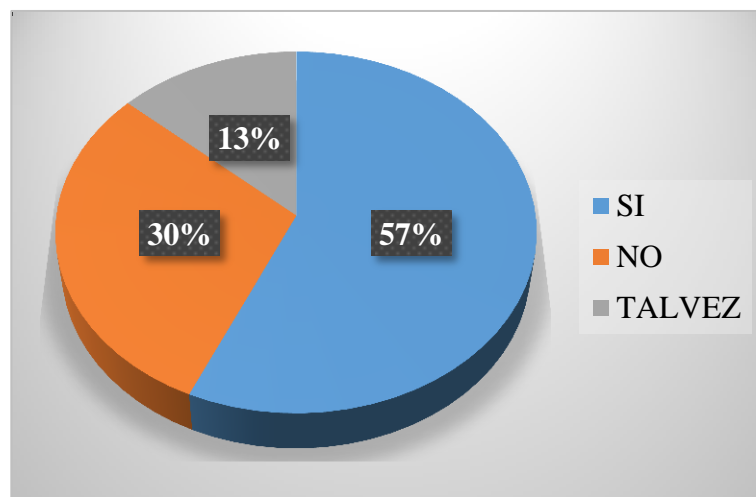
Tabla 17 Importancia del lugar de residencia

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	55	57%
NO	29	30%
TALVEZ	13	13%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

Elaborado por: Grupo del proyecto de investigación.

Gráfico 16 Importancia del lugar de residencia



Fuente: Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

Elaborado por: Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** el 57%, que representa a 55 entidades considera importante la residencia de las personas, indicando que al contratarlos lo que se espera es la puntualidad del empleado entonces mencionaron que el trabajador debe vivir o ser de la ciudad de Latacunga o cerca del lugar de labor, para que no se le dificulte al trasladarse al lugar de trabajo y que lo pueda hacer con facilidad de manera que si es importante la residencia en la que se encuentra el desempleado y es un factor que se tomaría en cuenta al momento de contratar, mientras que un porcentaje mínimo del 30%, que representa a 29 empresas cree que no afecta la residencia quiere trabajar y es una persona responsable lo hará sin importar su ubicación y con el 13%,



que representa a 13 empresas manifestó que tal vez lo consideraría, si cumple con los horarios que le sean establecidos.

**5.- ¿Qué información cree usted que debería contener el Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica en el sector el Salto ciudad de Latacunga?**

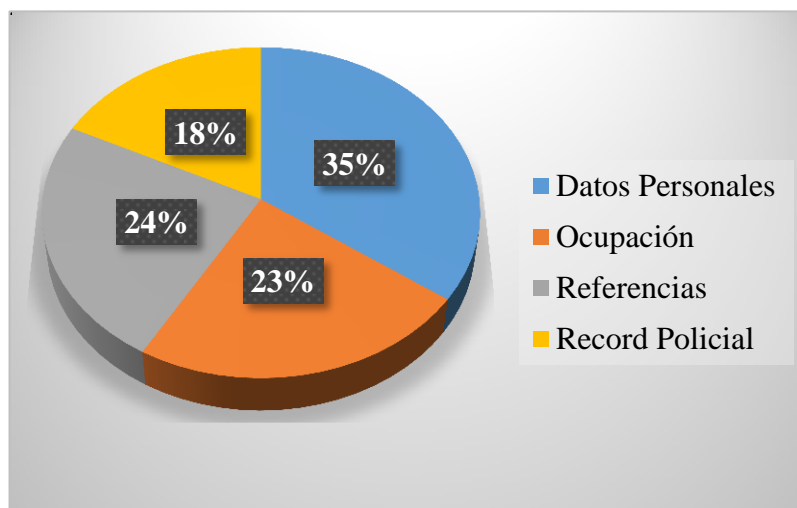
**Tabla 18** Información que debe contener

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Datos Personales	83	35%
Ocupación	56	23%
Referencias	57	24%
Récord Policial	42	18%
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 17** Información que debe contener



**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** el 35%, que representa a 83 entidades encuestadas manifestaron que dentro de los requerimientos para contratar a un apersona lo que consideran más importante son los Datos Personales siendo uno de los indicadores tomados en cuenta ya que con estos papeles se conoce más acerca de la persona y son tomados más en cuenta que otro documento. Con el 23%, que representa a 56 entidades mencionan que la ocupación de la persona es un requisito indispensable para su contratación pues de esta manera se los podrá ubicar. El 24%, que representa a 57 empresas dijeron que es muy importante las referencias que la persona indique para poder ser contratados mientras que el 18%, que representa a 42 empresas consideran que

el récord policial es un documento indispensable para completar una carpeta de trabajo concluyendo que anué para algunas entidades los documentos ya mencionados son menos valorizados que otros, son importantes y exigidos para contratarlos.

#### 6.- ¿Estaría dispuesto a contratar a los desempleados que se encuentran registrados en el Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica en el sector el Salto ciudad de Latacunga?

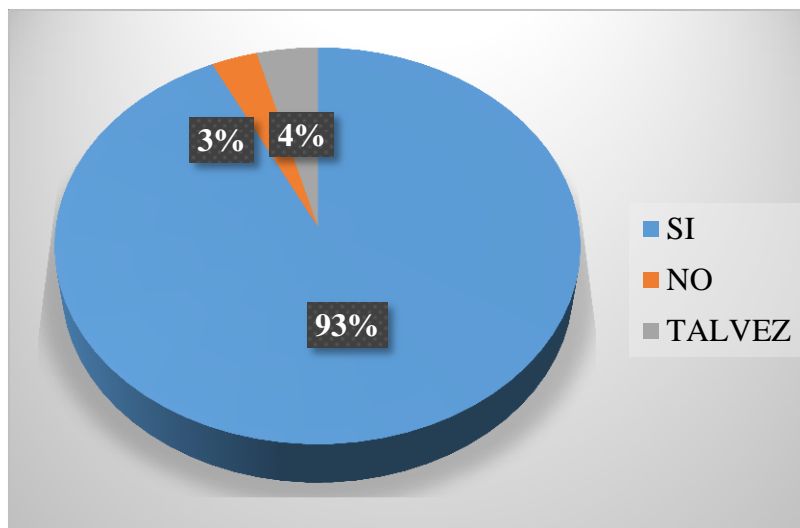
**Tabla 19** Contrataría a los desempleados registrados.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	90	93%
NO	3	3%
TALVEZ	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 18** Contrataría a los desempleados registrados



**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** el 93%, que representa a 90 personas encuestadas está dispuesta a contratar a los desempleados que se encuentran registrados en el Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica en el sector el Salto ciudad de Latacunga, pues no solo por ayudar a facilitar la búsqueda de empleo y que encuentre un trabajo más estable, sino porque al encontrarse dentro del Centro de Información se puede garantizar y obtener los datos de las personas con más seguridad misma que no se la encuentra al contratarlos o buscándolos en el lugar que se sitúan los desempleados, mientras que el 3%, que representa a 3 entidades indicaron que no los contratarían pues ellos optarían por buscar a una persona conocida o que

ya les han realizado trabajos anteriormente y un 4%, que representa a 4 entidades talvez los contratarían siempre y cuando tengan los documentos afines.

### 7.- ¿Cuáles son los servicios de mano de obra técnica que contrata frecuentemente?

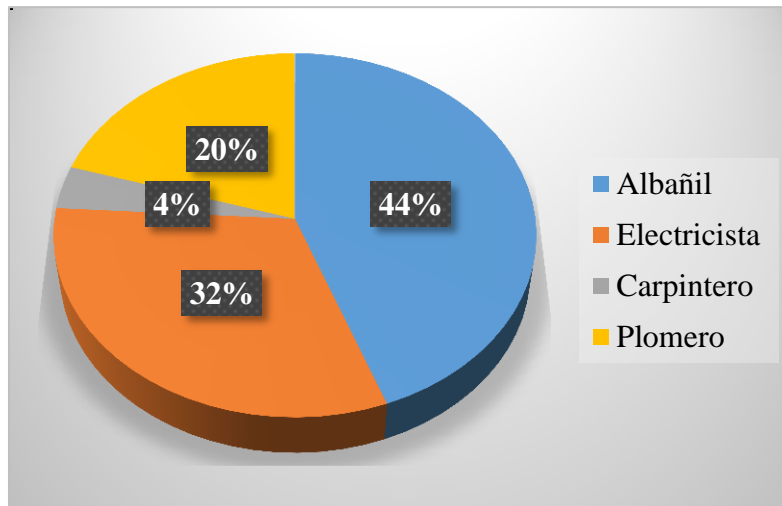
**Tabla 20** Servicio que contrata frecuentemente

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Albañil	70	44%
Electricista	50	32%
Carpintero	6	4%
Plomero	32	20%
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 19** Servicio que contrata frecuentemente



**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** según las encuestas aplicadas un 70% de entidades indicaron que los desempleados como albañiles son los que serían más contratados frecuentemente ya que son más necesarios para la construcción de manera que serían los mayores beneficiados al implementarse el Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica en el sector el Salto. Con el 32%, que representa a 50 empresas indicaron que las personas que se desempeñan como electricistas son necesarias para muchas empresas. Mientras que el 4%, que representa a 6 entidades menciona que los carpinteros también son importantes, pero no se le podría ayudar con un trabajo estable, y con el 20%, que representa a 32 empresas mencionaron que los plomeros también son imprescindibles dependiendo de qué tipo de empresa va a requerir su servicio y que indistintamente se los podría ayudar, aunque se pudo constatar que es un porcentaje bajo a comparación de los albañiles.

**8.- ¿Cree usted que con la creación del Modelo de Gestión para un Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica se disminuirá el desempleo?**

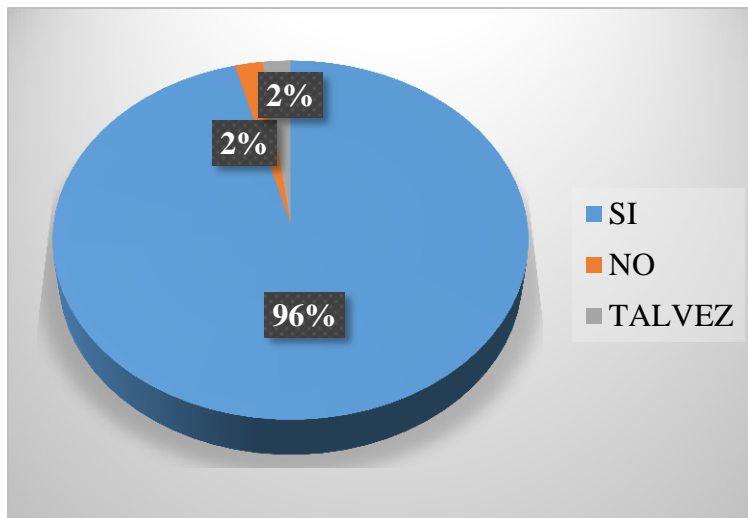
**Tabla 21** Podría disminuir el desempleo

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	93	96%
NO	2	2%
TALVEZ	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 20** Podría disminuir el desempleo



**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** el 96%, que representa a 93 personas encuestadas manifestaron que con el Centro de Información de Bolsa de Empleo para los desempleados de la plazoleta el salto, si se disminuiría el desempleo pues además de ayudarlos con la contratación más fácil los desempleados tendrán un trabajo fijo no por días u horas a los que están sometidos a aceptar por mantener a sus familias, pues las opciones que tienen no son muchas de cuales escoger, entonces se disminuiría notablemente el desempleo que existe en la ciudad de Latacunga. Mientras que el 2%, que representa a 2 empresas indica que no, por la situación económica que está atravesando el país y muchas más personas se están quedando sin trabajo, y el 2%, que representa a 2 entidades dijeron que tal vez se disminuiría, pero es algo difícil de evitar siempre existirá el desempleo como un factor que afecta a todo el país.

**9.- ¿Considera importante que, una vez creado el modelo de gestión, lo adquieran y apliquen las autoridades gubernamentales de distintas ciudades?**

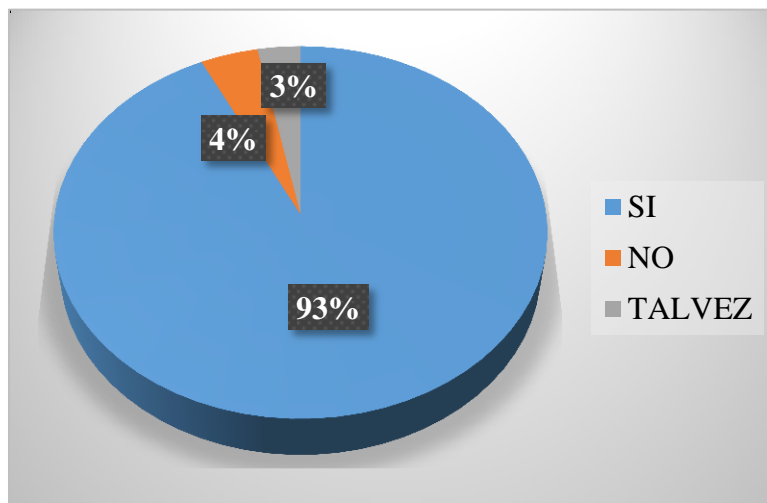
**Tabla 22** Importancia del modelo de gestión

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	90	93%
NO	4	4%
TALVEZ	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 21** Importancia del modelo de gestión



**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** el 93%, que representa a 90 entidades manifiesta que si es importante que el Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica, se lo implemente y lo adquieran como Modelo las autoridades gubernamentales de distintas ciudades con el fin de ayudar a los desempleados que se sitúan en lugares y días fijos para ser contratados, sin importar por cuanto tiempo o quienes los contraten sometiéndose hacer incluso maltratados o abusados al momento de su pago, pues deben aceptar ya que no todos cuentan con la misma suerte de ser contratados, y sin contar que los que no logran conseguir un trabajo, pueden pasar semanas, meses e incluso años sin trabajo y acudiendo siempre a estos lugares donde se le puede presentar algún empleo, es por esto que con el proyecto dado a conocer no se disminuirá por completo el desempleo, pero si se ayudara a muchas familias. Mientras que el 4%, que representa a 4 entidades no lo considera importante pues indican que no tendría acogida y que sería un procedimiento muy largo, y el 3%, que representa a 3 entidades

indican que tal vez se encuentran de acuerdo porque así se evidenciaría que se está haciendo algo por las personas desempleadas de todas las ciudades.

### 10.- ¿Considera que es importante que la Universidad Técnica de Cotopaxi realice estos proyectos en beneficio de la sociedad?

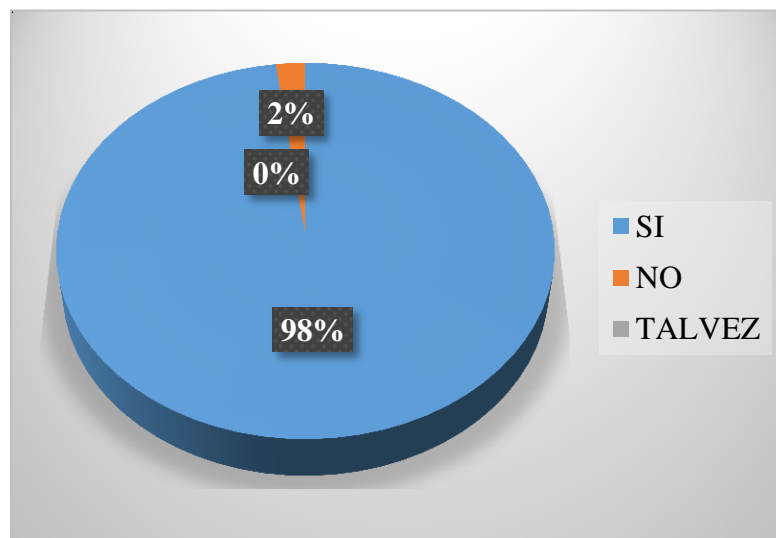
**Tabla 23** Importancia que la UTC realice proyectos en beneficio a la sociedad

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	95	98%
NO	2	2%
TALVEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Gráfico 22** Importancia que la UTC realice proyectos en beneficio a la sociedad



**Fuente:** Empresas públicas, privadas y PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas).

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

**Análisis:** el 98%, que representa a 95 personas encuestadas están de acuerdo y apoyan que la Universidad Técnica de Cotopaxi realice proyectos vinculados con el bien de la sociedad, manifestando que es bueno saber que existen proyectos que ha realizado la universidad y que ha sido beneficioso para la ciudad. Mientras que existe un bajo índice del 2%, que representa a 2 entidades no les parece importante pues explicaron que hay personas que no valoran esto y por ende no apoyan a estos proyectos que son importantes, indicando además que si los estudiantes contaran también con el apoyo de los alcaldes de esta ciudad otra sería la situación, pero no siempre son escuchadas estas propuestas que si benefician a la población Latacungueña.

## **12. MODELO DE GESTIÓN PARA UN CENTRO DE INFORMACIÓN DE BOLSA DE EMPLEO DE MANO DE OBRA TÉCNICA**

Para la creación del diseño del modelo de gestión para un centro de información de bolsa de empleo de mano de obra técnica se realiza en base a tres etapas que son:

- Planeación
- Organización
- Control

### **Datos Informativos**

Beneficiarios: desempleados de la plazoleta el salto

Equipo responsable del modelo de gestión:

Autores: Ana Lucia Alajo Toapanta, Tannia Marivel Chiluisa Paucar

### **12.1 Planeación**

El punto inicial de esta propuesta está formado por la definición de la filosofía de la empresa, es decir la declaración de misión, visión, valores y objetivos del modelo de gestión.

La propuesta es presentada con el fin de plantear soluciones a la situación actual de los desempleados de la plazoleta el salto. Difícilmente una empresa puede ser eficiente si no tiene claro sus objetivos, sus metas, a continuación, los tipos de planeación más comunes:

**Planeación estratégica:** la planeación estratégica es una actuación a largo plazo, se establece un sistema continuo de toma de decisiones que tendrá que hacerlo la secretaria pasante, además, formula indicadores de seguimiento sobre los resultados e involucra a los desempleados y afines de todo el proceso. Los que se encuentran a cargo estarán encargados de tomar decisiones para que puedan ser a largo plazo de manera que se logre metas y objetivos en el centro de información.

**Planeación táctica:** la planeación táctica parte de los lineamientos sugeridos por la planeación estratégica, está enfocada a las a las principales áreas de actividad del centro de información de mano de obra técnica, de esta forma sea efectiva los recursos que se van aplicar para el logro de objetivos propuestos.

**Planeación operativa:** la planeación operativa, se asignará previas tareas específicas que se realizará por parte de la persona que se encuentra dentro del centro de información. Además, se dará dentro de los lineamientos establecidos por la planeación estratégica y táctica; es conducida y ejecutada por la persona que se encuentra a cargo y el objetivo principal que tienen es la eficiencia.

De acuerdo a este planteamiento se proponen los siguientes elementos de planeación:

### **12.1.1 Misión**

Contribuir a través del Modelo de Gestión para un Centro de Información de Mano De Obra Técnica, los servicios de información y orientación laboral mejorando las oportunidades laborales de la población desempleada, promoviendo ofertas que permitan ser un vínculo entre las empresas y desempleados, satisfaciendo las necesidades del mercado laboral.

### **12.1.2 Visión**

Ser una bolsa de empleo que facilite el vínculo entre las diversos sectores tanto público y privado generando oportunidades laborales. Ser un instrumento eficiente, eficaz, transparente, humanista, justo, sensible, honesto y creativo que responda a las necesidades laborales de la sociedad Latacungueña, propiciando una mejora en la calidad de los mismos, contribuyendo al desarrollo.

### **12.1.3 Valores**

**Positivismo:** Siempre con una sonrisa y mirando hacia adelante para elevar la autoestima del desempleado.

**Ética:** cada proceso de modelo de gestión y de servicio está basado en la ética, para mantener así el buen nombre del centro de información.

**Compromiso:** el compromiso de la secretaria con todas las partes relacionadas, con los desempleados entregándoles una atención de calidad, respetando resultados a cada uno de ellos.

**Respeto:** el respeto de la secretaria hacia todas las personas desempleadas y entidades involucradas.



**Eficiencia:** aplicar los más altos niveles de exigencia en los procesos del modelo de gestión, ofreciendo acciones concretas para ofrecer un servicio integral eficiente a los desempleados.

**Ilusión:** Adorar el trabajo y aceptar los nuevos retos que se presente en el centro de información.

**Confianza:** Sabemos lo que hacemos y estamos seguros de ello, ya que contamos con los mejores futuros profesionales con la finalidad de que los desempleados confíen en el trabajo realizado.

#### **12.1.4 Objetivos**

- Facilitar un vínculo directo con los sectores empresariales de nuestra sociedad para así poder brindarle a los desempleados un espacio laboral donde se desarrollen y a la vez percibir un ingreso económico que apoyen a sus familias y cubran sus necesidades.
- Garantizar la transparencia e igualdad de los desempleados dentro de nuestro Centro de Información, brindando las mismas oportunidades de trabajo.
- Gestionar enlace con las empresas públicas y privadas que están dispuestas a colaborar con el Modelo de Gestión, con la finalidad de que los desempleados registrados obtengan un empleo.
- Influir a las empresas para que puedan contratar pues se garantizara la confiabilidad en cuanto a la presentación de currículum, entrevista, requisitos solicitados, entre otros.

#### **12.1.5 Políticas**

- Velar por el bienestar de los desempleados y contribuir con la facilitación de búsqueda de empleos.
- El modelo de gestión tiene como finalidad vincular a las personas desempleadas de mano de obra técnica a entidades que requieran sus servicios.
- El servicio del modelo de gestión es gratuito y exclusivo para los desempleados de mano de obra técnica.
- El modelo de gestión tiene como función optimizar la búsqueda de empleo de los desempleados de mano de obra técnica promoviendo a su alcance empresas exclusivas que réquiem sus servicios.

- Participar consecuentemente en la aplicación de la solución de problemas prioritarios que permitan la búsqueda de soluciones y satisfacción a las necesidades de la comunidad laticungueña.
- Impulsar proyectos y programas que faciliten la oportunidad de poder ser partícipes de los beneficios que brinda el servicio del modelo de gestión.
- Promover el acceso al servicio que ofrece el modelo de gestión y que sean a favor de todos los que pertenecen al grupo de los desempleados de mano de obra técnica.

## 12.2 Organización

Definir una estructura organizacional es clave para el proceso de organización ya que, a partir de ello se coordinan las distintas actividades y cargos que tendrán los miembros del modelo de gestión, sus funciones, jerarquía y la interacción entre ellos.

Significa integrar y coordinar los recursos humanos, materiales y financieros de que se dispone, con la finalidad de cumplimentar un objetivo dado con la máxima eficiencia, considerando como sus elementos esenciales:

- Meta o finalidad
- Programa o método para alcanzar las metas
- Recursos necesarios para conseguir esas metas (lo máspreciado los recursos humanos)
- Entorno o ambiente (la responsabilidad y la ética social)
- Administradores (líderes)

### 12.2.1 Etapas de la organización

- **División del Trabajo:** Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.
- **Jerarquización:** Es la disposición de las funciones del modelo de gestión por orden de rango, grado o importancia.
- **Departamentalización:** Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas del modelo de gestión.

Para desarrollar lo anterior, se plantea el siguiente diseño de organización:

### 12.2.2 Estructura Organizacional



### 12.2.3 Distribución de Funciones

**Directora de la carrera de secretariado ejecutivo gerencial:** encargada de dar a conocer el modelo de gestión a los estudiantes y realizar el proceso el proceso de selección de la secretaria pasante.

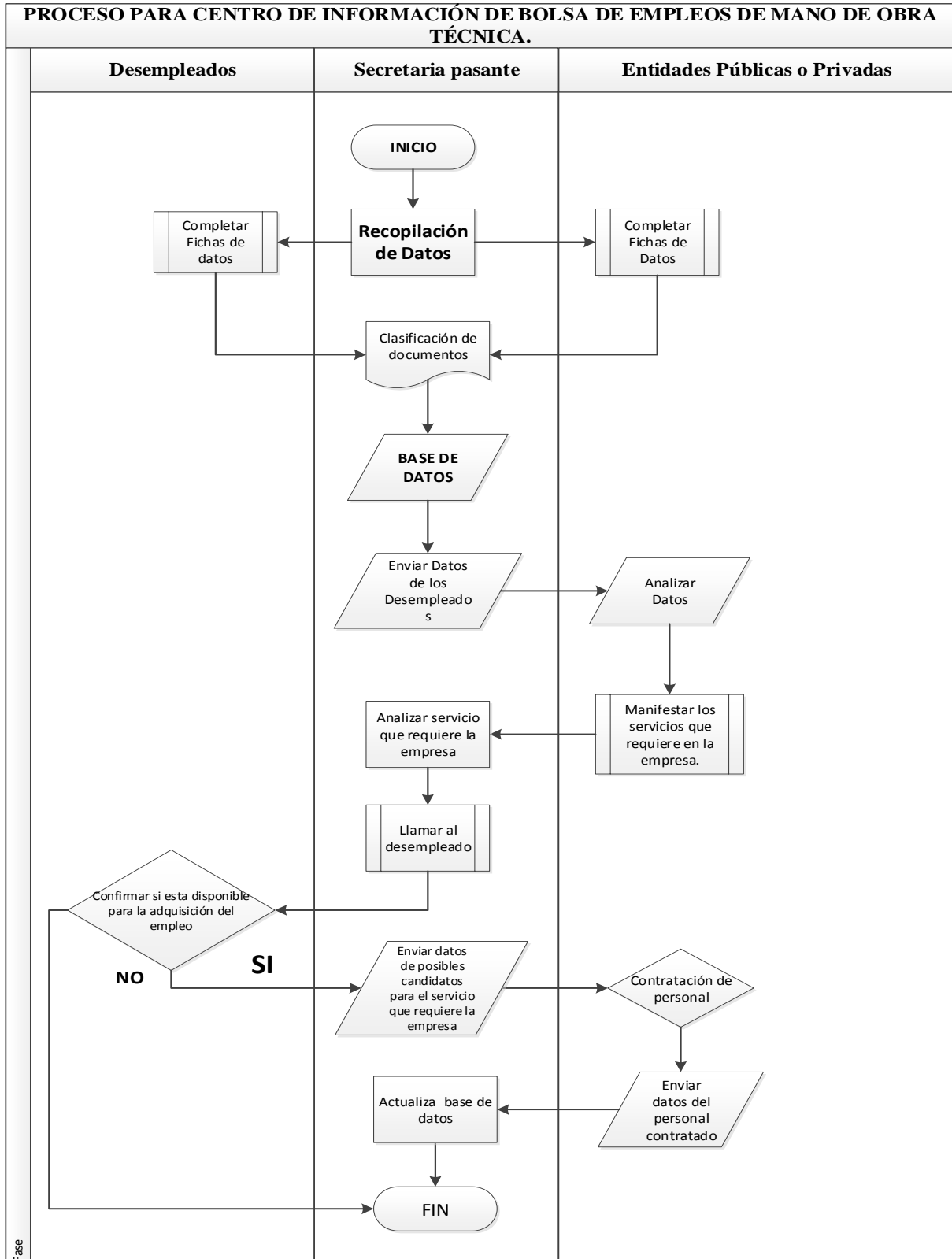
**Tutor de prácticas asignadas:** encargado de controlar las actividades que realizara la secretaria pasante dentro del centro de información.

**Secretaria pasante 1:** cumple las funciones que requiere el centro de información en la oficina.

**Secretaria pasante 2:** cumple funciones de recopilación de información de empleados y entidades públicas y privadas.

### 12.2.4 Proceso del Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica.

Gráfico 23 Proceso del Centro de Información de Bolsa de Empleo



Elaborado por: Grupo del proyecto de investigación

### **Proceso del Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica**

Para el manejo del centro de información se involucran directamente tres pilares fundamentales como son:

- Desempleados que se sitúan en el sector el Salto.
- Secretaria Pasante, correspondiente a la Universidad Técnica de Cotopaxi de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial.
- Entidades públicas o privadas que serán las encargadas de contratar al personal que se encuentra incluido en el Centro de Información.

#### **El centro de información inicia con:**

Proceso de recopilación de datos, el cual consiste en obtener datos de los desempleados como de las entidades públicas o privadas.

Subproceso completar fichas de datos, estas serán entregadas a los desempleados que se sitúan en la Plazoleta el Salto, por la secretaria que se encuentre realizando las practicas pre-profesionales. De la misma manera serán entregadas o enviadas a las entidades públicas o privadas que han sido seleccionadas.

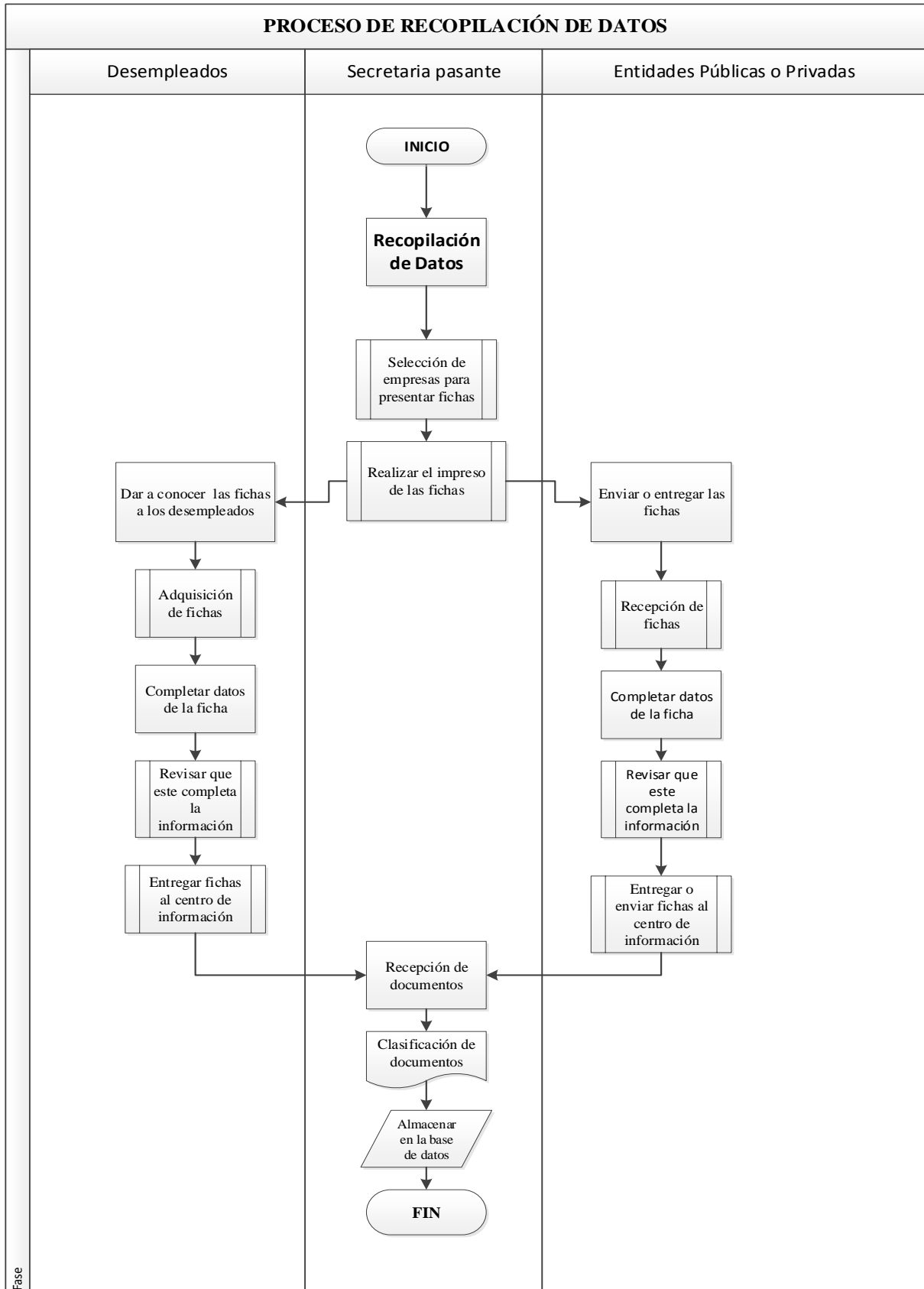
Clasificación de documentos, una vez obtenidas las fichas con los datos requeridos de los desempleados de la plazoleta el Salto y las entidades públicas o privadas se procederá a la clasificación, organización y archivo de las mismas.

Base de datos, se diseñará en el programa Excel donde se almacenará datos obtenidos de las fichas aplicadas de los desempleados como de las empresas públicas o privadas. Una vez completada la base de datos con la información necesaria se enviará a las empresas, las mismas que son encargadas de analizar la información recibida con los datos de los desempleados que forman parte del Centro de Información.

El siguiente subproceso consiste, en dar a conocer los servicios que requiere la empresa, esto será mediante la aplicación de fichas de contratación que deben solicitar, completar y enviar a la secretaria pasante. Inmediatamente la secretaria analiza el servicio que requiere la empresa. Al finalizar la revisión procede a buscar posibles candidatos en la base de datos, para confirmar si los desempleados están disponibles, esto lo realizara mediante llamadas telefónicas.

Al confirmar si el desempleado está disponible para la adquisición del empleo, la secretaria debe enviar los datos de los candidatos a la empresa, la empresa una vez recibida la información toma la decisión de contratación del personal calificado para el empleo, la misma que tiene la responsabilidad de enviar los datos del personal contratado al centro de información. La secretaria debe actualizar la base de datos con los datos del personal ya contratado. De esta manera finaliza el modelo de gestión tomando énfasis que cada proceso y subproceso deben ser ejecutados como se indica en el modelo de gestión.

Gráfico 24 Recopilación de datos



Elaborado por: Grupo del proyecto de investigación

### **Proceso de Recopilación de Datos**

Para el proceso de recopilación de datos para el centro de información se involucran directamente tres pilares fundamentales como son:

- Desempleados que se sitúan en el sector el Salto.
- Secretaria Pasante, correspondiente a la Universidad Técnica de Cotopaxi de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial.
- Entidades públicas o privadas que serán las encargadas de contratar al personal que se encuentra incluido en el Centro de Información.

Inicio de recopilación de datos, para ejecutar este proceso la secretaria realiza un estudio previo de las empresas que existen en la ciudad de Latacunga para posteriormente realizar visitas dando a conocer el Centro de Información a las empresas, una vez culminado con este proceso la secretaria realiza la selección de empresas para presentar fichas.

Realizar el impreso de las fichas diseñadas, cabe mencionar que en este subproceso intervienen directamente los desempleados y las entidades.

La secretaria da a conocer las fichas a los desempleados de la Plazoleta el Salto.

Adquisición de ficha, será entregada personalmente al desempleado por parte de la secretaria, en donde debe completar los datos requeridos, una vez terminado debe revisar que se encuentre completa la información. El desempleado debe acercarse al centro de información para entregar la ficha con sus respectivos datos.

La secretaria entrega o envía fichas a las empresas públicas o privadas, las mismas que realizan la recepción de las fichas, luego realizarán el proceso de completar los datos de la ficha. Una vez concluido este proceso se revisará que la información se encuentre completa, se procederá a entregar o enviar las fichas al Centro de Información.

Recepción de documentos, la secretaria debe recibir las fichas de los desempleados y a la vez de las empresas que serán entregadas al Centro de Información, a su vez realizara una revisión previa de las mismas.

Clasificación de documentos, este proceso es fundamental ya que contiene información confidencial tanto de los desempleados como de empresas que es indispensable para el Centro de Información, este proceso consiste en clasificar, organizar y archivar la información obtenida con el propósito de facilitar el trabajo y evitar la acumulación de datos innecesarios.



Base de datos, una vez concluido el proceso de clasificación de documentos la información se almacenará en una base de datos que está diseñada en Excel siendo el proceso final de la recopilación de datos, permitiendo continuar con el Modelo de Gestión para un Centro de Información de Bolsa de Empleos de Mano de Obra Técnica.

### **12.3 Control**

Este consiste en la definición de las normas, la medición y por supuesto la corrección del desempeño de los miembros de la organización. Este punto sirve para monitorear el cumplimiento de los objetivos y metas del modelo de gestión definidos en la planeación.

Es un mecanismo que permite corregir las desviaciones a través de indicadores para lograr cumplimiento de los objetivos, necesarios para el éxito del modelo de gestión. El control es un proceso netamente técnico de seguimiento, donde se evalúan factores internos y externos de la organización.

#### **Etapas**

- **Establecimiento de Estándares:** Representan el estado de ejecución deseado, de hecho, nos es más que los objetivos definidos del modelo de gestión.
- **Medición de Resultados:** Es medir la ejecución y los resultados, mediante la aplicación de unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares.
- **Corrección:** La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones con relación a los estándares.
- **Retroalimentación:** Mediante ella la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.

### 12.3.1 Evaluación de desempeño

#### Directora de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial

**Tabla 24** Evaluación del desempeño directora de la carrera.

CRITERIOS	VALORACIÓN			
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA	NECESITA MEJORAR
Planea y organiza las actividades.				
Informa a los estudiantes las actividades que se realizarán en el centro de información.				
Realiza el proceso de selección.				
Revisa las instalaciones del centro de información con la secretaria pasante.				
Entrega la oficina personalmente una vez entregado equipos y materiales.				
Realiza el seguimiento respectivo.				

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

#### Tutor de prácticas pre profesionales

**Tabla 25** Evaluación del desempeño tutor de prácticas.

CRITERIOS	VALORACIÓN			
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA	NECESITA MEJORAR
Planea y organiza las actividades.				
Designa actividades.				
Realiza visitas permanentes.				
Solicita informes mensuales.				
Evalúa las actividades que se desarrollan.				

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación

## Secretaria pasante

**Tabla 26** Evaluación del desempeño secretaria pasante.

CRITERIOS	VALORACIÓN			
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA	NECESITA MEJORAR
Planea y Organiza las actividades				
Visita a entidades públicas y privadas.				
Selecciona empresas para presentar fichas.				
Realiza el impreso de las fichas.				
Da a conocer las fichas a los desempleados y empresas públicas y privadas.				
Recibe los documentos de los desempleados.				
Recibe los documentos de las empresas públicas y privadas.				
Clasifica los documentos.				
Almacena la información en la base de datos.				
Actualiza la base de datos				

**Elaborado por:** Grupo del proyecto de investigación.

### 12.3.2 Corrección de desviaciones

Es la respuesta a la evaluación del desempeño en el centro de información, lo que se busca con esta medida de control es corregir los errores que se estén cometiendo. Es en este punto donde el control hace su trabajo dentro del modelo de gestión, evitando las desviaciones de recursos para alcanzar las metas trazadas en la planeación.

La estrategia principal que se utilizará para corregir los errores será la capacitación permanente sobre cómo funciona el modelo de gestión y las actividades que debe realizar la persona a cargo.

### 12.3.3 Mecanismos de control

En cuanto a los mecanismos de control a implementar para mantener la calidad en el servicio se propone lo siguiente: Realizar cada mes evaluaciones de desempeño, las cuales serán calificadas por el tutor de prácticas pre-profesionales encargado. Estas evaluaciones tendrán

como finalidad, conocer los problemas que se presenta, para poder implementar actividades de mejoramiento y así brindar un mejor servicio. Estas evaluaciones serán realizadas de acuerdo al cumplimiento de las actividades indicadas, además se propone que el tutor de prácticas pre-profesionales tenga como función principal el control y evaluación de los estándares.

### **13. IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO**

#### **Impacto Social**

El modelo de gestión para un centro de información de bolsa de empleo de mano de obra técnica tiene un gran impacto en la sociedad debido a que este está enfocado en ayudar a la misma, gracias al modelo de gestión los desempleados tendrán la oportunidad de ser contratados por entidades públicas y privadas que formaran parte del centro de información, impacta socialmente porque no solo el desempleado es favorecido, obtiene beneficio su familia gracias al aporte económico que tendrá el trabajador al obtener un empleo podrá sustentar a su familia, brindarle una buena educación a sus hijos, velar por el bienestar y salud de su esposa, o miembros que conforma su familia, aportando así al bienestar de la sociedad laticungueña, cambiando así el estilo de vida de las personas, el impacto podría ser de gran escala para el país, si varias ciudades adoptaran este modelo de gestión de bolsa de empleo, tras la investigación realizada el problema del desempleo incrementa y es un problema a nivel nacional.

#### **Impacto Económico**

El impacto económico se refleja en las empresas públicas y privadas que sean parte del centro de información de bolsa de empleos, debido a que estimara gastos a las entidades, ya que para contratar personal requiere un proceso que conlleva tiempo, además de fijar un presupuesto para hacer publicidad en medios de comunicación o afiches dando a conocer la necesidad de contratar trabajadores, este modelo impactara directamente a las empresas incluidas en el mismo agilizando el proceso brindando personal de total credibilidad, y lo más relevante es totalmente gratuito. Esto con la finalidad de ayudar a los desempleados aportando al desarrollo social, de la misma manera económicamente a las empresas que están dispuestas a colaborar con el modelo de gestión de bolsa de empleos.

## 14. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 27 Presupuesto

<b>PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO</b>				
<b>RECURSOS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>V. Unitario \$</b>	<b>Valor Total \$</b>
<b>EQUIPOS</b>				
Computadora de escritorio	500	Horas	0,50	250
Escáner	5	Horas	0,75	3,75
Teléfono	25	Horas	1,00	25
<b>TRANSPORTE Y SALIDA DE CAMPO</b>				
Visitas al salto	2	Personas	25	50
Visitas empresas públicas y privadas.	2	Personas	30	60
<b>MATERIALES Y SUMINISTROS</b>				
Hojas papel boom	2	Resma	4	8
Internet	500	Horas	0,75	375
Tóner	1	Tinta	10	10
CD	2	CD	5	10
Esferos	3	Esfero	0,5	1,5
Flash memory	2	16 GB	15	30
Anillados	3	Anillados	2	6
<b>MATERIAL BIBLIOGRÁFICO Y FOTOCOPIAS</b>				
Libros	4	Libros	150	600
Empastados	2	Empastados	30	60
Copias	800	Copias	0,05	50
<b>OTROS GASTOS</b>				
Alimentación	2	Personas	100	200
<b>OTROS RECURSOS</b>				
<b>Sub total</b>				1739,25
<b>10%</b>				173,93
<b>TOTAL</b>				1913,18

Elaborado por: Grupo del proyecto de investigación.

## 15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- El desempleo a nivel nacional es un problema que incrementa día a día, es por ello que los desempleados de la ciudad de Latacunga hombres y mujeres se sitúan en la plazuela “El salto” con la finalidad de ser contratados, por lo general estas personas prestan servicios de albañil, electricistas, carpinteros, plomeros entre otros, una vez realizada la entrevista a estas personas da como resultado que es necesario diseñar el modelo de gestión de bolsa de empleos, el mismo tendrá una gran acogida y respaldo por las personas desempleadas que buscan encontrar estabilidad laboral para sustentar su hogar.
- Un Modelo de Gestión es el conjunto de procedimiento y técnicas que contribuyen a alcanzar objetivos y metas a la vez mejorar la situación actual de una organización, estos se diseñan de acuerdo a la necesidad que tiene la empresa. El modelo de gestión para un centro de información de bolsa de empleos de mano de obra técnica desarrolla varias fases que permite facilitar el manejo de los procesos y la distribución de actividades; planeación, organización y control son las principales etapas que tiene el modelo diseñado.
- El modelo de gestión está enfocado en ayudar a las personas desempleadas porque facilita la búsqueda de empleo aportando a mejorar la calidad de vida y al desarrollo social, adicionado que las empresas públicas y privadas tendrían una garantía de confiabilidad para contratar a los desempleados que se encuentran registrados dentro del centro de información garantizando credibilidad en las personas, es de gran importancia porque al no existir el modelo de gestión en la Ciudad de Latacunga el nivel de desempleo incrementa y la delincuencia es evidente.

## Recomendaciones

- El Modelo de Gestión de Bolsa de Empleos de Mano de Obra Técnica, debe ser compartido o dado a conocer a distintas ciudades se ha podido observar que tendrá acogida en la ciudad de Latacunga por parte de los desempleados y entidades públicas y privadas dispuesta a apoyar, de manera que se pueda ayudar a las personas que se situada en la Plazoleta el Salto disminuyendo significativamente el desempleo con su aplicación, es por esto que es muy importante que otras ciudades lo adquieran como modelo pues el desempleo es un factor que amenaza indistintamente a la sociedad, ayudando a que los trabajadores obtengan un trabajo.
- Es necesario dar a conocer a la sociedad latacungueña que la participación colectiva en el desarrollo del diseño modelo de gestión es indispensable, con el fin de ayudar a las personas que se encontraran registradas dentro de este, y sin duda que las entidades al momento de contratar tengan una garantía de confiabilidad para requerir de sus servicios además es importante que las autoridades de la ciudad de Latacunga apoyen a los proyectos que están enfatizados en ayudar a la sociedad.
- La Universidad Técnica de Cotopaxi debe impulsar a los estudiantes a realizar este tipo de proyectos de investigación que vinculen la participación de toda la población de la ciudad de Latacunga al igual que las autoridades, incentivando de esta manera al desarrollo de la ciudad y un buen vivir de las familias latacungueñas.

## 16. BIBLIOGRAFÍA

- Bolívar, A. (2009). Una dirección para el aprendizaje. Madrid, España: Unported.
- Bordignon, N (2007). Finanzas y Economía. Santiago de Chile: RIMISP.
- Borgato, O. (2011). Tercerización: un modelo de gestión estratégica de los recursos. Madrid, España: Académica Española.
- Buendía, J. (2010). El impacto psicológico del desempleo. Murcia: editum.
- Buendía, J. (2010). El impacto psicológico del desempleo. Murcia: editum.
- Buendía, J (2010). El impacto psicológico del desempleo. Murcia: editum.
- Castro, (2007). La Dimensión de la Pobreza en America Latina. Santiago de Chile: Cepal/Ilpes.
- Colbert B, A. (2004). The complex Resource-Based View: Implications for theory and practice in Strategic Human Resource Management. Madrid, España: Academy of Management Review.
- Deming, E. (1951). Productividad y competitividad. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Dunford, B. (2001). Human Resources and the resource-based view of the firm. California: Journal of Management.
- Guillermo Ruiz, (2013). Pobreza, desigualdad y exclusion social. Mexico: Santander.
- Herrscher, (1995). Desempleo, el motor de la pobreza y la desigualdad. Colombia: Gracemonroy.
- Heskett, J. (1994): " Putting the service-profit chain to work", Madrid, España: Harvard Business Review.
- Iza, (2017). Macroeconomía en la economía global. Buenos Aires: Pearson.
- Jimenez, F. (2006). Macroeconomía. Enfoques Y Modelos Tomo 1. Peru : Fondo Editorial PUCP.
- Jusidman, (1971). Conceptos y definiciones en relación con el empleo, el desempleo y el subempleo. México: D.F.
- Larraín, B. (2002). Macroeconomía en la economía global. Madrid, España: Pearson Educación.
- Mena, (2006). La Pobreza de la Política de la Pobreza. Madrid, España: Ciepp.
- Miranda, V. (2013). Modelo de gestión por competencias. Cartagena.
- Murphy (1991). Derechos de propiedad, actividades rentistas y desempleo. Quito, Ecuador: Flacso.
- Orozco, M. (2016). El desempleo en Ecuador aumentó al 5,7% en marzo del 2016. El Comercio ,1.p.112
- Páez, (1985). Propuesta para la creación de la bolsa de empleo de administradores de empresas. Colombia, Bogotá: leadersearch S.A.



- Paredes, Maricela. (2010). Modelo de gestión administrativa para la empresa. San Borondón: Almuzara.
- Pfeffer, J. (1998). Siete prácticas de organizaciones exitosas. California: Management Review.
- Plan Nacional del Buen Vivir, (2017).
- Ryder, G. (2016). La OIT estima que el desempleo mundial aumentará en 3,4 millones en 2017. Organizaciòn Internacional del Trabajo , 1. p.28.
- Ryder, G. (2016). Se prevé un aumento del desempleo mundial en 2016 y 2017. Organizaciòn Internacional del Trabajo, 1. p.71.
- Ryder, G. (2016). Se prevé un aumento del desempleo mundial en 2016 y 2017. Organizaciòn Internacional del Trabajo, 1.
- Ryder, G. (2017). La OIT estima que el desempleo mundial aumentará en 3,4 millones en 2017. Organizaciòn Nacional de Trabajo , 1. p.73.
- Ryder, G. (2017). La OIT estima que el desempleo mundial aumentará en 3,4 millones en 2017. Organizaciòn Nacional de Trabajo , 1.
- Salazar (1999). Educación y cambio eco social. Barcelona: PPC.
- Salazar, R. (2011). La delincuencia en el Ecuador. Madrid, España: Santander.
- Salazar.R (1999). Desigualdades internacionales. Barcelona: ICARIA.
- Serrano, F. (2011). Escuela de Bolsa. Manual de trading. A Coruña, España Península: Almuzara.
- Sheppard, D. (1999). El desempleo y el fututo del trabajo. Bilbao, España: Sal Terrae.
- Sheppard, D. (1999). El desempleo y el fututo del trabajo. Bilbao, España: Sal Terrae.
- Torres, R. (2017). Organizaciòn Internacional del Trabajo: Madrid España: Santander.
- Universo, E. (2016). Sube el desempleo en Ecuador, según INEC. EL UNIVERSO , 1
- Valastro (2016). Las normas laborales son clave en el libre comercio. Madrid, España: Salvatore DI Nolfi AP.
- Valastro, (2016). Las normas laborales son clave en el libre comercio. Madrid, España: Salvatore DI Nolfi AP.
- Valderrama, (1985). Diferencias y Tendencias. Tercerización e intermediación Laboral: Madrid, España: Santander.
- Yané, M. (2004). Estructura Socioeconomica de Mexico. Un enfoque constructivista. Mexico. Pearson.
- Zaratiegui, J. (1999). La gestión de procesos. Madrid, España: E.O.I.

### **Bibliografía Virtual**


[www.slideshare.net/arianinnita/procesoAdministrativo-ysuselementos](http://www.slideshare.net/arianinnita/procesoAdministrativo-ysuselementos)

## 17. ANEXOS

## ANEXO 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL		
<b>FICHA PERSONAL</b>		
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		
Nombre		<b>Foto</b>
Apellido		
N° de cédula		
Nombre de la última empresa o lugar en caso de haber laborado		
Teléfono convencional		
Celular		
Estado Civil		N° de hijos <input type="text"/>
Fecha de nacimiento		Edad <input type="text"/>
<b>DOMICILIO</b>		
Provincia <input type="text"/>	Cantón <input type="text"/>	Parroquia <input type="text"/>
<b>INSTRUCCIÓN</b>		<b>INSTITUCIÓN</b>
Primaria <input type="checkbox"/>		
Secundaria <input type="checkbox"/>		
Superior <input type="checkbox"/>		
Tercer nivel completado <input type="checkbox"/>		
<b>EXPERIENCIAS LABORALES</b>		
<b>Lugar</b>	<b>Ocupación</b>	
<b>REFERENCIAS PERSONALES:</b>		
<input type="text"/>		

## ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI FACULTADA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL	
<b>FICHA PARA EMPRESAS PÚBLICAS O PRIVADAS</b>	
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>Nombre de la empresa:</b>	
<b>Dirección:</b>	
<b>Teléfono:</b>	
<b>N° de trabajadores:</b>	
<b>Función:</b>	
<b>Sucursales:</b>	
<b>e-mail</b>	
<b>LA EMPRESA ES:</b>	
<b>Pública</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Privada</b>	<input type="checkbox"/>
<b>CROQUIS</b>	<b>SERVICIOS QUE OCUPA FRECUENTEMENTE:</b>
	<input type="checkbox"/> Albañil <input type="checkbox"/> Electricista <input type="checkbox"/> Carpintero <input type="checkbox"/> Plomero <input type="checkbox"/> Otros
<b>Todos los campos deberán ser llenados</b>	

## ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL	
FICHA PARA CONTRATAR	
<b>Nombre de la empresa:</b>	
<b>Dirección:</b>	
<b>Teléfono:</b>	
<b>Función:</b>	
<b>e-mail</b>	
<b>LA EMPRESA ES:</b>	
Pública <input type="checkbox"/>	
Privada <input type="checkbox"/>	
<b>PREFERENCIA:</b>	<b>SERVICIOS QUE DESEA CONTRATAR</b>
Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Albañil
<b>En que rango de edad desea contratar</b>	<input type="checkbox"/> Electricista
<input type="checkbox"/> 20-30	<input type="checkbox"/> Carpintero
<input type="checkbox"/> 31-40	<input type="checkbox"/> Plomero
<input type="checkbox"/> 41-50	<input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> 51 en adelante	
<b>CROQUIS</b>	
<div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid black; height: 25px; width: 100%;"></div>
	<div style="border: 1px solid black; height: 25px; width: 100%;"></div>
	<div style="border: 1px solid black; height: 25px; width: 100%;"></div>
<b>NOTA: Todos los campos deberán ser llenados</b>	

## ANEXO 4

### ENTREVISTA

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

Como parte del proyecto de investigación en la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial se está realizando una investigación sobre el **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA UN CENTRO DE INFORMACIÓN DE BOLSA DE EMPLEOS DE MANO DE OBRA TÉCNICA EN LA PLAZOLETA EL SALTO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA** La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración

**Persona entrevistada:** \_\_\_\_\_

**Función:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_

#### Preguntas

**1. Sexo**

M     F

**2. ¿Cuánto tiempo está sin trabajo?**

Días

Semanas

Meses

Años

**3. ¿Cuál es el servicio que desempeña?**

Albañil

Electricista

Carpintero

Plomero

Otros

**4. ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?**

- 20-30  
 31-40  
 41-50  
 51 n adelante

**5. ¿Le gustaría que exista un centro de información de bolsa de empleo para que la búsqueda de trabajo sea más fácil?**

- SI  
 NO

**6. ¿Estaría dispuesto a entregar información para el centro de información de bolsa de empleo?**

- SI  
 NO

**7. ¿Le gustaría ser parte del centro de información de bolsa de empleo de mano de obra técnica?**

- SI  
 NO

**8. ¿Estaría dispuesto a viajar fuera de la ciudad en caso que el trabajo lo requiera?**

- SI  
 NO

**9. ¿En qué tipo de empresa prefiere trabajar?**

- Publica  
 Privada

**10. ¿Le parece importante que la Universidad Técnica de Cotopaxi realice estos proyectos en bienestar de la sociedad?**

- SI  
 NO

**ANEXO 5****ENCUESTA**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

Encuesta para el Diseño de un Modelo de Gestión para un Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica en el sector el Salto Ciudad de Latacunga.

**Objetivo:** Determinar el nivel aceptación que tendrá el Modelo de Gestión para un Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica en el sector el Salto ciudad de Latacunga en las empresas públicas y privadas.

Por favor conteste el presente cuestionario según su criterio.

**1.- ¿Cree usted que es necesario que la provincia de Cotopaxi cuente con un Modelo de Gestión para un Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra para los desempleados de la plazoleta el salto?**

- SI  
 NO  
 TALVEZ

**2.- ¿Para contratar los servicios de los desempleados de la plazoleta el salto considera importante su edad?**

- SI  
 NO  
 TALVEZ

**3.- ¿Considera que el sexo de la persona desempleada es un factor importante para contratarlo?**

- SI  
 NO  
 TALVEZ

**4.- ¿Cree usted que es un factor importante la residencia de la persona desempleada para ser contratada?**

- SI  
 NO  
 TALVEZ

**5.- ¿Qué información cree usted que debería contener el Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica en el sector el Salto ciudad de Latacunga?**

- Datos Personales
- Ocupación
- Referencias
- Récord Policial

**6.- ¿Estaría dispuesto a contratar a los desempleados que se encuentran registrados en el Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica en el sector el Salto ciudad de Latacunga?**

- SI
- NO
- TALVEZ

**7.- ¿Cuáles son los servicios de mano de obra técnica que contrata frecuentemente?**

- Albañil
- Electricista
- Carpintero
- Plomero
- Otros

**8.- ¿Cree usted que con la creación del Modelo de Gestión para un Centro de Información de Bolsa de Empleo de Mano de Obra Técnica se disminuirá el desempleo?**

- SI
- NO
- TALVEZ

**9.- ¿Considera importante que, una vez creado el modelo de gestión, lo adquieran y apliquen las autoridades gubernamentales de distintas ciudades?**

- SI
- NO
- TALVEZ

**10.- ¿Considera que es importante que la Universidad Técnica de Cotopaxi realice estos proyectos en beneficio de la sociedad?**

- SI
- NO
- TALVEZ



## ANEXO 6

<b>NÓMINA DE ENTIDADES PÚBLICAS PRIVADAS Y PYMES (PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS)</b>			
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>N°</b>	<b>Nombre</b>
1	Ferretería Chávez	50	Almacenes Pintex
2	Hotel Makoz	51	Market Quik
3	Minimarket Mova	52	Compuventas
4	Comisariato la Merced	53	SRI
5	Papelería Amazonas	54	IESS
6	Restaurante Amazonas	55	CNE
7	Distribuidora el Salto	56	Comercial Corrales
8	Tía Latacunga	57	Panadería Alauseñita
9	Tamburumy restaurant	58	Almacenes Panamericana
10	Frijo la Merced	59	Supermercados Super Carnes
11	Puro Toro restaurant	60	Casa Comercial Amazonas
12	Hotel la Merced	61	Distribuidora Caramelos y Chocolates
13	Minimarket Bryan	62	Comercial La Económica
14	Pizza Don Ángelo	63	Abarrotes en General
15	Restaurante Pasuales	64	Distribuidora Susi
16	Bazar Confitería Katlhen	65	El rebaraton
17	Sandy Sport	66	Don Sebitas
18	Yolis Sport	67	Asadero el Leñador
19	Comercializadora Calixto	68	Calzado Jazmín
20	Ritzort Hotel	69	Almacenes Mundo Junior
21	Pisos Magia de la Naturaleza	70	Distribuidora Mundo Textil
22	Relieves y Marmolería el Recuerdo	71	Restaurant su Casita
23	Relieves y Marmolería Cotopaxi	72	Distribuidora La Española
24	Almacenes Duque	73	Cafetería Sungari
25	Marmolería Arte Azuayo	74	Comercializadora Valdivieso
26	Flores y Detalles G&D	75	Mecánica en General
27	Tienda Mundo Vegetal	76	Distribuidora Sernitex
28	Posada don Julio	77	Panadería Mishel
29	Marisquería San Cangrejo	78	San Luis Carnicos
30	La Bahía del Juguete	79	Distribuidora Cotopaxi
31	Vente y Alquiler de Traje	80	Comercial Martha Corrales
32	Construcciones Cenalvid	81	Macord Supermercados
33	Pollos Jimy	82	Comercial Estelita
34	Muebles CHP	83	Ferretería Americana
35	Gran Hotel Julio Sampedro	84	Distribuciones Cornejo
36	Hotel Tilipulo	85	Ferretería la Feria
37	Asadero la Esquina de Alis	86	Mundo Ofertas

38	Trajes Típicos	87	Panadería Americana
39	CNT	88	Abarrotes Mechita
40	Doña Melly	89	Confitería el Dulce Perfecto
41	Confecciones Rueda	90	Ferretería Chávez
42	Foto Estudio Colorama	91	La Aragoneza
43	Asadero el Campesino	92	Confitería Amsa
44	Athisi Cia.ltda	93	Mundo Aseo
45	Hotel Colonial	94	Distribuidora Disfacento
46	Magma Cafetería	95	Minimarket Daniel
47	Restaurant Abuelo	96	Fats Food
48	Ferretería San Agustín	97	Abarrotes Cotopaxi
49	Cóndor la Mano del Maestro		