

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Tesis previa a la obtención del título de:
INGENIERO COMERCIAL**

TEMA:

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
AGENCIA DE EMPLEO EN LA CIUDAD DE QUITO, QUE BRINDE
TRABAJO A JÓVENES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA”.**

AUTORA:

Diana Valeria Sánchez Acosta

DIRECTOR:

Dr. Manuel Rodrigo Arroyo Ramírez

Quito, Julio 2011

Declaratoria de responsabilidad

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Quito, julio 04 del 2011

(f).....

Dedicatoria

Dedico especialmente este trabajo a mis padres María del Carmen y Marcelo como agradecimiento a su esfuerzo, amor y apoyo incondicional, por su comprensión y ayuda, durante mi formación tanto personal como profesional me han enseñado a enfrentar las adversidades sin decaer. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de cariño.

Los quiero y admiro muchísimo.

A mi hermana Vero por ser mi mayor motivación para realizar este proyecto, ella me ha demostrado con su ejemplo que no hay metas imposibles de alcanzar, a mí querida hermana Pame por ser mi compañera y mi amiga en todo momento, por su valentía. Las adoro con todo mi corazón.

Diana Valeria

Agradecimiento

En primer lugar quiero agradecer a mis padres porque me acompañaron en esta aventura de forma incondicional, a la Universidad Politécnica Salesiana, que en su visión de ofrecer una excelente alternativa de Educación Superior, hizo realidad mis sueños y aspiraciones profesionales; Así mismo agradezco al Dr. Rodrigo Arroyo por la dirección de este trabajo.

Esta Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dándome ánimo en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

Gracias a todos.

ÍNDICE

CAPITULO I.....	1.
1. PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Efectos Económicos.....	3
1.1.2. Efectos Sociales.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3. SISTEMATIZACIÓN	4
1.4. OBJETIVOS	5
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
CAPITULO II.....	8
2. ESTUDIO DE MERCADO.....	8
2.1. DATOS GENERALES	8
2.1.1. La Posición de Competitividad del Ecuador a nivel Mundial y Regional. ...	11
2.1.2. Ventajas y Desventajas Competitivas del País.....	12
2.1.3. Empresas en el Ecuador	12
2.2. EMPLEO Y DESEMPLEO EN EL ECUADOR.....	13
2.3. SITUACIÓN DEL EMPLEO EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA Y CIUDAD DE QUITO	20
2.4. SITUACIÓN DE LOS DISCAPACITADOS EN EL ECUADOR	22
2.4.1. La discapacidad está ligada a la pobreza.....	29
2.4.2. Promedio Mensual de Ingresos Per Cápita	29
2.4.3. Discapacidad Auditiva	31
2.4.4. Grado o intensidad de la pérdida	32
2.4.5. Características que definen a la población SORDA	33
2.4.6. La Comunicación de las Personas Sordas.....	33
2.4.6.1. La lengua de señas / signos.....	33
2.4.7. La Comunicación a través de la Lengua Oral	35
2.4.8. Asociaciones de Personas Sordas	35
2.4.9. Ayudas técnicas	36
2.4.10. Intérprete de lengua de Signos	36
2.4.11. Necesidades sociales y laborales	37
2.4.12. Características.....	37

2.4.13.	Causas	38
2.5.	ESTUDIO DE MERCADO LABORAL DE DISCAPACITADOS AUDITIVOS EN LA CIUDAD DE QUITO	38
2.5.1.	Cálculo de la Muestra	38
2.5.2.	La Encuesta	40
2.5.2.1.	DISEÑO DE LA ENCUESTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA (Ver Anexo 1).....	41
2.5.2.2.	ENCUESTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA (Ver Anexo 2).....	53
2.6.	IDENTIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO.....	64
2.6.1.	Agencia de Empleo	64
2.6.2.	Reclutamiento de Personal.....	64
2.6.3.	Importancia del proceso de búsqueda y selección de personal.....	65
2.6.4.	Reclutamiento Interno.....	68
2.6.5.	Reclutamiento Externo	68
2.6.6.	Ventajas del reclutamiento externo.....	69
2.6.7.	Evaluación del Desempeño Personal.....	70
2.6.8.	Evaluación de Personal	70
2.6.9.	Selección de Personal	71
2.6.10.	Técnicas de Selección	72
2.6.11.	Entrevista de selección.....	72
2.6.12.	Pruebas de Conocimiento o Capacidad.....	73
2.6.13.	Pruebas Psicométricas.....	74
2.6.14.	Pruebas de Personalidad.....	74
2.6.15.	Metodología para aplicar la entrevista para este tipo de aspirantes.....	74
2.6.16.	Mercado Laboral.....	75
2.7.	MERCADO OBJETIVO NICHOS DE MERCADO.....	76
2.7.1.	OFERTA	76
2.7.1.1.	Población Económicamente Activa	76
2.7.2.	Cálculo de la Oferta	80
2.7.3.	DEMANDA.....	81
2.7.4.	Cálculo de la Demanda	84
2.7.5.	Trabajos que pueden desempeñar los SORDOS E HIPOACÚSICOS	85
2.8.	ANÁLISIS FODA.....	95

2.8.1.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	96
2.8.1.1.	MISIÓN.....	96
2.8.1.2.	VISIÓN.....	97
2.9.	OBJETIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEOS	97
2.10.	BARRERAS DE ENTRADA.....	98
2.11.	PRODUCTO.....	99
	CAPITULO III	100
3.	ESTUDIO TÉCNICO	100
3.1.	ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIOS EN EL MERCADO.....	100
3.2.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIOS QUE OFRECE LA AGENCIA DE EMPLEOS.....	100
3.2.1.	Conocimiento de la Empresa y requisitos del cargo.....	101
3.2.2.	Búsqueda	102
3.2.3.	Selección de Candidatos Finalistas.....	102
3.2.4.	Informes	102
3.2.5.	Contratación	102
3.2.6.	Plan de reclutamiento.....	103
3.2.7.	Descripción de los procesos a seguir	103
3.3.	PROGRAMA DE INDUCCIÓN DE JÓVENES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	106
3.3.1.	Compromiso del nuevo empleado con la organización	106
3.3.2.	Proporcionar información respecto a las tareas y las expectativas en el desempeño	107
3.3.3.	Reforzar una impresión favorable	107
3.3.4.	Etapas de la Inducción	107
3.3.5.	Técnicas de evaluación	108
3.3.5.1.	Evaluación de desempeño (Ver Anexo 3).....	108
3.3.5.2.	Pruebas de Personalidad (Ver Anexo 4).....	109
3.3.5.3.	Prueba de Aptitud (Ver Anexo 5).....	109
3.4.	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	110
3.5.	ORGANIGRAMA FUNCIONAL	111
3.6.	PERFILES DE COMPETENCIA.....	112
3.7.	LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DEL PROYECTO.....	117
3.7.1.	Carácter Comercial del Sector y Cercanía a Empresas.....	118

3.7.2.	Disponibilidad de Servicios.....	119
3.7.3.	Costo de Arrendamiento	119
3.7.4.	Accesibilidad	119
3.8.	DISTRIBUCIÓN DE LA AGENCIA DE EMPLEOS.....	119
3.8.1.	Marketing Mix	120
3.8.2.	Producto o Servicio.....	121
3.8.2.1.	Lanzamiento:.....	122
3.8.2.1.1.	Estrategia de Penetración:.....	123
3.8.2.1.2.	Estrategias de Nicho de Mercado.....	123
3.8.2.2.	Crecimiento:.....	123
3.8.2.2.1.	Estrategias de Crecimiento Intensivo	124
3.8.2.2.2.	Estrategia de desarrollo del servicio:.....	124
3.8.2.2.3.	Estrategia de desarrollo de mercado:.....	124
3.8.2.3.	Madurez:	124
3.8.2.3.1.	Estrategia para mantener la satisfacción.....	125
3.8.2.4.	Declive:.....	125
3.8.2.4.1.	Estrategias centradas en el producto:	126
3.8.2.4.2.	Estrategias centradas en el mercado:.....	126
3.8.2.5.	Precio	126
3.8.2.6.	Plaza o Distribución	126
3.8.2.7.	Distribución del Servicio	127
3.8.2.8.	Canal Directo:	127
3.8.2.9.	Publicidad prensa y/o televisión:	127
3.8.2.10.	Publicidad por radio:	128
	CAPITULO IV	129
4.	ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL.....	129
4.1.	NORMATIVAS LEGALES	129
4.1.1.	Base Legal.....	129
4.2.	MARCO LEGAL DE LA EMPRESA Y FACTORES RELEVANTES	129
4.2.1.	CONCEPTO	129
4.2.2.	FUNDACIÓN DE LA COMPAÑÍA.....	129
4.3.	PROCEDIMIENTOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA... 131	
4.3.1.	Superintendencia de Compañías.....	131

4.3.2.	Distrito Metropolitano de Quito	131
4.3.3.	Registro Mercantil	132
4.3.4.	Servicio de Rentas Internas (SRI).....	133
4.3.4.1.	Documentación requerida para obtener el RUC	133
4.3.4.2.	Obligaciones Tributarias.....	134
4.3.5.	Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social (IESS).....	134
4.3.5.1.	Pasos para registrar en el IESS la Historia Laboral:	135
4.3.5.2.	Ministerio de Relaciones Laborales	136
	CAPÍTULO V.....	137
5.	ESTUDIO FINANCIERO.....	137
5.1.	INVERSIÓN	137
5.2.	PLAN DE FINANCIAMIENTO	140
5.3.	VARIABLES DE INGRESO Y EGRESOS.....	141
5.4.	DEPRECIACIONES	146
5.5.	PROYECCIONES FINANCIERAS	147
5.5.1.	Interpretación.....	148
5.5.2.	Interpretación.....	149
5.5.3.	Interpretación.....	151
5.5.4.	Interpretación.....	151
5.5.4.1.	Liquidez	151
5.5.4.2.	Endeudamiento.....	152
5.5.4.3.	Eficiencia	153
5.5.4.4.	Rentabilidad	153
5.6.	FACTIBILIDAD DEL PROYECTO	154
5.7.	PUNTO DE EQUILIBRIO.....	157
	CAPÍTULO VI	159
6.	ESTUDIO DE IMPACTOS	159
6.1.	IMPACTO AMBIENTAL.....	159
6.2.	IMPACTO SOCIAL.....	160
6.3.	IMPACTO ECONÓMICO	161
	CAPÍTULO VII.....	162
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	162
7.1.	CONCLUSIONES	162

7.2. RECOMENDACIONES	165
BIBLIOGRAFÍA	167
ANEXOS	170
ANEXO 1	171
ENCUESTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	171
ANEXO 2	173
ENCUESTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	173
ANEXO 3	1755
MODELO DE PRUEBA PARA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	1755
ANEXO 4	17676
PRUEBA DE APTITUD.....	¡Error! Marcador no definido.6
COMPRESIÓN DE LECTURA	1777
ANEXO 5	1800
TEST DE PERSONALIDAD 16 FACTORES	1800

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1	10
Gráfico No. 2	13
Gráfico No. 3	18
Gráfico No. 4	19
Gráfico No. 5	21
Gráfico No. 6	21
Gráfico No. 7	26
Gráfico No. 8	31
Gráfico No. 9	32
Gráfico No. 10	34
Gráfico No. 11	41
Gráfico No. 12	42
Gráfico No. 13	43
Gráfico No. 14	44
Gráfico No. 15	45
Gráfico No. 16	46
Gráfico No. 17	47
Gráfico No. 18	48
Gráfico No. 19	49
Gráfico No. 20	50
Gráfico No. 21	51
Gráfico No. 22	52
Gráfico No. 23	53
Gráfico No. 24	54
Gráfico No. 25	55
Gráfico No. 26	56
Gráfico No. 27	57
Gráfico No. 28	58
Gráfico No. 29	59
Gráfico No. 30	60

Gráfico No. 31	61
Gráfico No. 32	62
Gráfico No. 33	63
Gráfico No. 34	77
Gráfico No. 35	77
Gráfico No. 36	78
Gráfico No. 37	78
Gráfico No. 38	79
Gráfico No. 39	79
Gráfico No. 40	82
Gráfico No. 41	83
Gráfico No. 42	117
Gráfico No. 43	118
Gráfico No. 44	120
Gráfico No. 45	158

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1	16
Cuadro No. 2	25
Cuadro No. 3	29
Cuadro No. 4	30
Cuadro No. 5	67
Cuadro No. 6	80
Cuadro N° 7	84
Cuadro No. 8	85
Cuadro N° 9	86
Cuadro N° 10	87
Cuadro N° 11	88
Cuadro N° 12	89
Cuadro N° 13	90
Cuadro N° 14	91
Cuadro N° 15	92
Cuadro N° 16	93
Cuadro N° 17	94
Cuadro No. 18.....	110
Cuadro No. 19.....	111
Cuadro No. 20.....	112
Cuadro No. 21.....	113
Cuadro No. 22.....	115
Cuadro No. 23.....	116
Cuadro No. 24.....	121
Cuadro No. 25.....	122
Cuadro No. 26.....	137
Cuadro N° 27	138
Cuadro No. 28.....	139
Cuadro No. 29.....	139
Cuadro No. 30.....	140

Cuadro No. 31.....	141
Cuadro No. 32.....	143
Cuadro No. 33.....	144
Cuadro No. 34.....	144
Cuadro No. 35.....	145
Cuadro No. 36.....	145
Cuadro No. 37.....	146
Cuadro No. 38.....	147
Cuadro No. 39.....	148
Cuadro No. 40.....	149
Cuadro No. 41.....	150
Cuadro No. 42.....	151
Cuadro No. 43.....	154
Cuadro No. 44.....	155
Cuadro No. 45.....	157
Gráfico No. 46.....	158

RESUMEN EJECUTIVO

En los actuales momentos en que la humanidad vive crisis económicas, sociales y laborales es plausible que el gobierno se preocupe por la inserción laboral de personas con discapacidad auditiva y que la sociedad se interese por este tema. El campo socio-económico, educativo y laboral reclama cambios sustanciales y ajustes profundos en la forma de promover la demanda de grandes transformaciones.

Este proyecto permite determinar la necesidad urgente de capacitar y motivar a las personas con discapacidad auditiva para poder optar por un puesto de trabajo en instituciones públicas y privadas en igualdad de condiciones.

El presente trabajo de tesis tiene la siguiente estructura:

Capítulo I Se refiere al planteamiento del problema, justificación y Objetivos

Capítulo II Presenta el estudio de mercado donde se determina su segmento y la demanda insatisfecha a la que será orientada el servicio que ofertará la Agencia de Empleos, se analiza e interpreta los datos que arrojaron las encuestas, se establece la correlación de los ítems para determinar los resultados y llegar a conclusiones y recomendaciones válidas.

Capítulo III En este se establece la estructura organizacional y funcional que tendrá la Agencia, describe detalladamente los procesos de reclutamiento a seguir para brindar un servicio adecuado a los clientes meta, se define la localización adecuada para su funcionamiento y se hace una clara descripción del marketing mix.

Capítulo IV En este capítulo se puntualiza los requisitos principales que se debe cumplir e impone la Legislación Ecuatoriana para la creación de una Empresa.

Capítulo V Se muestra el Estudio Financiero, donde se analizan los riesgos a los que se encuentra sujeta la Agencia y las operaciones que esta desarrollará, evalúa la

situación financiera y rentabilidad de la empresa, tomando en consideración el tiempo y los datos que sustenta la organización.

Capítulo VI Estudio de Impactos Económico, Social y Medio Ambiental

Capítulo VII En esta sección se establecen las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

Es importante tomar en cuenta que la inserción laboral en igualdad de condiciones no es un trabajo a corto plazo sino un proceso continuo y paulatino que requiere de la colaboración y participación de las empresas, de la familia, y de los centros educativos y de la sociedad en general. Si se trabaja en conjunto y bajo la consigna de que una persona con discapacidad es un ente productivo se alcanzará el objetivo final.

INTRODUCCIÓN

Según consta en la Constitución de la República, El estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce el derecho a un trabajo en igualdad de oportunidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.

Esta preocupación del estado y la falta de conocimiento y en algunos casos de sensibilidad de las entidades y empresas motivó la realización del presente trabajo de tesis. Para su fundamentación teórica se ha revisado bibliografía actualizada de los parámetros económicos, sociales y educativos relacionados con la discapacidad auditiva con el afán de que la inserción laboral sea una realidad.

La metodología de la investigación se basó en los lineamientos propuestos por la Universidad Politécnica Salesiana con orientación de expertos y bibliografía especializada. Se implementaron varias técnicas: encuestas a personas con discapacidad auditiva, encuestas a empresas, técnica de pilotaje como una forma de ensayo que disminuye errores, análisis de resultados mediante los cuales se infirieron conclusiones y recomendaciones.

Los resultados obtenidos permiten confirmar los supuestos de que las personas con discapacidad auditiva son entes inteligentes, responsables, con aptitudes para un desempeño eficiente que les permite acceder de una manera viable y válida al gran mundo del conocimiento y del trabajo.

La propuesta de crear fuentes de trabajo para este grupo de ecuatorianos y ecuatorianas se inscribe en una necesidad personal y social que conlleva a un proceso de socialización, monitoreo y evaluación. Incluye una agencia de empleos que proyecta fortalecer los valores éticos, sociales y laborales de este sector con derechos y deberes en igualdad de oportunidades.

CAPITULO I

1. PROBLEMA

Debido a que nuestra sociedad no está diseñada para aceptar la diversidad de las personas con discapacidad auditiva y por lo tanto las discrimina impidiéndoles el acceso a la plena participación social en igualdad de oportunidades, y el acelerado crecimiento del desempleo en este país me han hecho reflexionar y plantear la creación de una Agencia de Empleos que sirva como mediadora para que los jóvenes con discapacidad auditiva se inserten en el mercado laboral.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las personas con discapacidad auditiva históricamente han sido ignoradas, discriminadas y ocultadas. El mayor reto para ellos ha sido convencer a la sociedad que como cualquier ser humano tienen necesidades e intereses, que son capaces de ejercer cualquier actividad que se propongan, y que pueden convertirse en ciudadanos productivos; generalmente se sienten aisladas y frustradas por sus dificultades para acceder a la información.

En general la ciudad, los medios de comunicación, las entidades públicas, los organismos del estado, las universidades y colegios, no han realizado adaptaciones para que las personas sordas tengan garantías en el respeto de sus derechos fundamentales. Resaltándose que estas personas deben recibir desde pequeños una formación en su lengua natural.

En el Ecuador el desempleo es un problema que afecta gravemente a la población, lo que puede generar profundas consecuencias tanto en el individuo como en la sociedad, lo que tiene un efecto directo en la economía del Ecuador y adicionalmente efectos sociales. Así, el porcentaje de desempleo en el tercer trimestre del 2009 subió

al 9,1%, en tanto el subempleo alcanzo el 51,7%; esto se debe a que existe un descenso temporal que experimenta el crecimiento económico caracterizado por la disminución de la demanda, de la inversión y de la productividad y por el aumento de la inflación.

En el momento en el Ecuador existe una situación en la que el número de personas que demanda empleo sobrepasa las ofertas de trabajo existentes, debido a que los elevados salarios reales atraen a un mayor número de desempleados a buscar trabajo e imposibilitan a las empresas ofrecer más empleo.

1.1.1. Efectos Económicos.

El desempleo impone un costo en la economía como un todo, debido a que se producen menos bienes y servicios. Cuando la economía no genera suficientes empleos para contratar a aquellos trabajadores que están dispuestos y en posibilidades de trabajar, ese servicio de la mano de obra desempleada se pierde para siempre.

Adicionalmente el desempleo trae consigo una pérdida en el nivel de ingresos en los gobiernos, por cuanto deja de percibir impuestos que el trabajador y la empresa aportaba normalmente mientras desempeñaba éste su trabajo. A esto se suma los egresos que tiene que realizar la administración pública por concepto de subsidiar a los desempleados.

1.1.2. Efectos Sociales

El coste económico del desempleo es, ciertamente, alto, pero el social es enorme.

La pérdida de un ingreso fijo, es la causa de un sin número de problemas tanto en el individuo como en la sociedad en la cual se desarrolla. Así tenemos, las siguientes:

- Deterioro de la salud física y psicológica.

- Pérdida de la autoestima.
- Destrucción del núcleo familiar.
- Descuido de las habilidades para el trabajo.
- Inseguridad para buscar un nuevo trabajo.

En dicho contexto y vistas las necesidades de contar con un ente que ofrezca empleo confiable, equitativo, y responsable, que brinde un servicio de calidad y a su vez esté comprometida con el logro de los objetivos de jóvenes discapacitados, de las empresas y de la ciudadanía en general, se fortalece la idea de creación una Agencia de Empleo, ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Quito, la cual cumplirá con las expectativas de las jóvenes protagonistas de este proyecto y les ayudará a integrarse de una mejor manera en la sociedad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es factible la creación de una Agencia de Empleo, enfocada principalmente a servir como mediadora para brindar trabajo a jóvenes con discapacidad auditiva, con la finalidad de dar solución alternativa y creativa para mejorar su calidad de vida?

1.3. SISTEMATIZACIÓN

- ¿La creación de la Agencia de Empleo se adapta a las necesidades de los jóvenes discapacitados y las exigencias de sus posibles clientes?
- ¿Las propuestas de constitución de la Agencia de Empleo se encuentran dentro del marco legal?
- ¿En cuánto tiempo se pueden generar excedentes después de la puesta en marcha de la Agencia?
- ¿Al poner en marcha este proyecto se podrá mejorar la calidad de vida de los jóvenes discapacitados?
- ¿Con la ejecución de esta propuesta se mejorará la inclusión social de los jóvenes con discapacidad auditiva, de manera que aumente su autoestima?

- ¿Con el desarrollo de este proyecto los jóvenes sordos incrementaran su autonomía económica y personal para conseguir una plena integración laboral y social?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Generar oportunidades de inclusión social y laboral para jóvenes con discapacidad auditiva a través de acciones integradas que permiten identificar las áreas en las que los jóvenes sean más capaces y en la cuales deseen desempeñarse, para así iniciar una actividad productiva de manera independiente que les permita insertarse en el mercado laboral.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el porcentaje de empresas e instituciones públicas y privadas que han acatado la Ley Reformatoria del Código de Trabajo, vigente desde el 30 de enero de 2006.
- Determinar las potencialidades que poseen las personas con discapacidades: físicas, visual y auditiva para desenvolverse en el campo laboral.
- Identificar a través del estudio de mercado la demanda de jóvenes desempleados que tengan discapacidad auditiva en el Cantón Quito.
- Realizar las proyecciones financieras inherentes para determinar si el proyecto es viable y sostenible
- Realizar la propuesta administrativa y legal que permita la operatividad de la Agencia de Empleo.

- Establecer un punto de encuentro entre empresas y candidatos que padezcan discapacidad auditiva, ayudando en todo momento a la integración socio laboral de este núcleo social desfavorecido en el entorno laboral.

1.5. JUSTIFICACIÓN

La actual Constitución de la República, en el Título V DE LOS DERECHOS Y BENEFICIOS, literal d) Accesibilidad al Empleo busca nuevas y mejores condiciones para las personas con discapacidad. Es una preocupación del gobierno otorgar a las personas con capacidades especiales mejores condiciones de vida, razón por la cual surge la idea de implantar una Agencia de Empleo que sirva como mediadora para crear fuentes de trabajo para jóvenes con deficiencia auditiva, cuyo propósito es fortalecer la accesibilidad a mejorar su condición. Según el detalle del CONADIS, desde el año 1996 hasta la fecha se han carnetizado y registrado 4.681 personas con discapacidad Auditiva en la Provincia de Pichincha.¹

Esta agencia tendrá como objetivo central promover la inclusión social de estos jóvenes a través de la incorporación a un empleo formal y su gestión principal será facilitar el enlace entre la oferta y la demanda laboral, lo que ayudará a combatir el desempleo o por lo menos mantenerlo a niveles bajos, ya que con esto se asegura que el bienestar económico vaya paralelamente con el bienestar social.

En el mundo, en América Latina, y en el Ecuador la mayoría de la población enfrenta problemas derivados de la crisis económica; se observa descomposición de los hogares, altos índices de migración y jóvenes que no pueden acceder al campo laboral. El desempleo sigue acosando a las economías de mercado modernas, la baja del empleo y la menor capacidad de consumo actualmente son las principales características que marcan la economía de la gente.

¹ www.conadis.gov.ec

Sobre la situación laboral existe un dato muy ambiguo en el mismo que se informa que el 40% de las personas con discapacidad trabajan y el 56% no trabaja. También se dice que el 50% de las personas con discapacidad están ubicadas en los quintiles 1 y 2 de pobreza, es decir 789.998 personas con un ingreso per cápita de 30 USD mensuales. Además, el 8% de los hogares rurales y el 5% urbanos tiene alguna persona con discapacidad.²

El desempleo en 2009 paso de 8,3% en junio a 9,3% en septiembre eso significa que 403 mil ecuatorianos que desean trabajar no tienen empleo y no lo pueden encontrar. El desempleo castiga más a los discapacitados ya que igual o peor situación es la que viven los jóvenes con deficiencia auditiva en la ciudad de Quito.³ Como posibles propuestas para el progreso de esta parte vulnerable de la sociedad, se plantea:

- Favorecer el acceso al mercado laboral a personas con discapacidad auditiva víctimas de la exclusión social.
- Incentivar la Igualdad en la oportunidad de empleo.
- Mejoramiento de los niveles y condiciones de vida de los jóvenes con discapacidad auditiva.
- Incrementar la autoestima de los jóvenes con discapacidad.
- Fomentar la autonomía económica de este estrato de la sociedad.

² Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC Encuesta SIEH Nov. 2004

³ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC www.inec.gov.ec

CAPITULO II

2. ESTUDIO DE MERCADO

2.1. DATOS GENERALES

La situación económica del Ecuador ha venido a agravarse por varios factores como:⁴

- Los efectos de la globalización, la apertura comercial y el cambio tecnológico, que desplazan mano de obra por capital
- El estancamiento del ingreso por habitante prevaleciente desde 1982, en un contexto de rápido crecimiento de la fuerza laboral.
- La crisis económica de 1998 y 1999 que conlleva a una caída pronunciada del ingreso por habitante, la quiebra de la mayor parte del sistema financiero y la elevación del desempleo urbano total en las tres principales ciudades llega hasta el 17 % a mediados del 2000; Esta crisis condujo a un proceso masivo de migración internacional cuya magnitud puede estimarse en el 10 % de la PEA; y a decretar en enero del 2000 la dolarización oficial de la economía.

Por otro lado, en el período entre 1990 y 2001 el rendimiento industrial del Ecuador es inferior a la media de América Latina⁵, pues la contribución del valor agregado manufacturero (VAM) al Producto Interno Bruto (PIB) cayó 1.6%. Hacia finales de la década la producción industrial se contrajo casi el 5%; no se creó empleo y un número importante de empresas cerraron o emigraron del país.⁶

⁴ PALMA CAICEDO, Tito. Publicación: *Empleo y Subempleo en el Ecuador*. Octubre 2008. p.5

⁵ ARTETA, Gustavo, *Crecimiento de la productividad total de factores en Ecuador: su ausencia explica el estancamiento, Tendencias económicas, financieras y políticas*, Corporación de Estudios para el Desarrollo, CORDES, primer semestre, 2000.

⁶ s/a, *Competitividad industrial en el Ecuador*, www.micip.gov.ec

A pesar de conservar el décimo segundo puesto en el ranking de VAM per cápita, Ecuador empieza a sentir la presión competitiva de países de Centroamérica como Guatemala y Honduras.

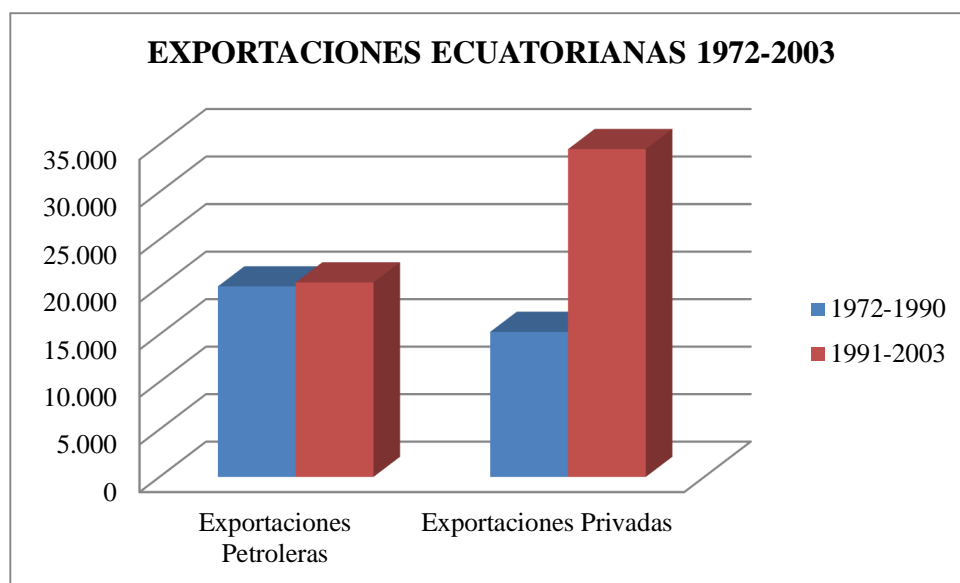
Entre los 17 países latinoamericanos con Índice de Rendimiento Industrial Competitivo el Ecuador se ubicó en décimo segundo lugar y mejoró solo un puesto desde 1990. Todos los países de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), con excepción de Bolivia, superan a Ecuador en el ranking.

Por otro lado, las exportaciones manufactureras ecuatorianas crecieron por encima de la media de la CAN y América Latina para el mismo período. Sin embargo, la base exportadora es todavía limitada lo que sitúa a Ecuador en el puesto 14 del ranking de exportaciones manufactureras per cápita, y solo supera a Bolivia y Paraguay en Sudamérica.⁷ Además el Ecuador es un país netamente exportador de productos primarios (principalmente petróleo) y de manufacturas basadas en recursos naturales. Se encuentra último en el ranking de exportaciones de productos de media y alta tecnología en América Latina, como porcentaje del total de las exportaciones. La poca tecnología que se exporta tiene escaso contenido local y está totalmente supeditada al mercado andino; ejemplos de esto son las industrias automotriz y farmacéutica.

A excepción de la agroindustria, la manufactura ecuatoriana ha tenido un impacto limitado en el mercado mundial. Entre 1990 y 2001 el Ecuador ganó el 0.05% del mercado mundial de manufacturas basadas en recursos naturales, y menos de un 0.02% en manufacturas de baja y media tecnología; es decir que el mundo todavía no conoce la industria manufacturera ecuatoriana.

⁷ ALBALADEJO, Manuel, *La utilidad de los índices de competitividad: una revisión crítica de los índices*, Boletín de Competitividad No. 5, Banco Central del Ecuador, junio 2003.

Gráfico No. 1



Fuente: Base Estadística del Banco Central del Ecuador
Elaborado por: La Autora

El año 2009 empezó con un escenario complejo, producto de profundos cambios económicos a nivel mundial durante el 2008. La crisis financiera que detonó durante sus últimos meses trajo consigo varios efectos inmediatos y un escenario de débil crecimiento y posible recesión.

Estados Unidos, el mayor importador del mundo con un 20% de todos los bienes comercializados, ha sufrido duros golpes en su economía desde mediados del 2008 y en los primeros meses del 2009, causando inmediatamente una fuerte reducción de su consumo en general⁸. Varias empresas americanas ícono se han visto en graves problemas y algunas de ellas obligadas a plegar por una bancarrota estructurada.

La desaceleración de la economía norteamericana ha tenido una fuerte repercusión en el resto de las economías afectando al comercio global e incidiendo en una reducción de los precios de las materias primas, principal factor de crecimiento de las economías menos desarrolladas.⁹

⁸ DELOITT, "Ecuador Competitivo 2009" Investigación y análisis, Quito - Ecuador 2009. p. 1

⁹ Idem, p. 3

La economía del Ecuador es considerada como pequeña ya que no tiene capacidad para afectar los términos de intercambio en los mercados mundiales, es decir, los precios internacionales de sus exportaciones e importaciones; y como una economía abierta ya que el sector externo es el motor de ésta.

Una de las formas para medir el grado de apertura¹⁰, es la relación:

$$\frac{(\text{Importaciones} + \text{Exportaciones})}{\text{Producto Interno Bruto}}$$

Si en una economía pequeña y abierta como la ecuatoriana se aumenta la oferta monetaria sin que tal aumento guarde relación con el crecimiento real de la actividad económica, ese exceso de liquidez en poder del público se materializará en una creciente demanda de bienes que serán satisfecho por medio de importaciones adicionales, que a su vez afectarán el nivel de reservas internacionales, pero sin incidir en el nivel de precios internos del país. Todas estas tendencias se verifican por las dinámicas superiores relacionadas con los cambios económicos globales, y el traslado inter-generacional del desfase entre población y economía.

2.1.1. La Posición de Competitividad del Ecuador a nivel Mundial y Regional.

De acuerdo al ranking global, el Ecuador se ubica en el puesto 104 de 134 países, obteniendo el puesto 90 en Factores Básicos (calidad de instituciones públicas, infraestructura, estabilidad macroeconómica, y calidad de salud y educación primaria), el puesto 117 en Incrementadores de Eficiencia (educación superior, eficiencia de mercados de bienes, eficiencia de mercado laboral, capacidad tecnológica y tamaño del mercado) y el puesto 118 en factores de innovación y sofisticación.

¹⁰ ALTAMIRANO ZHUNO, Gustavo Alfredo y FERNÁNDEZ, Jorge. *Análisis Estadístico del Entorno Económico del Ecuador*. Quito – Ecuador 2009. p. 3 y 4

2.1.2. Ventajas y Desventajas Competitivas del País¹¹

El WEF (*World Economic Forum*)¹², de acuerdo a su ranking estableció algunas ventajas competitivas del país frente al resto de naciones analizadas, entre otras:

- La estabilidad macroeconómica producto de la dolarización
- El volumen de ingreso de estudiantes a la educación primaria
- Las tasas impositivas para intercambio comercial

De acuerdo a la encuesta realizada por Deloitte los empresarios ecuatorianos consideran que el país cuenta con las siguientes ventajas competitivas:

- Bajo nivel de inflación
- Costos de producción y mano de obra competitivos con incidencia de la devaluación del dólar lo que reduce el peso de dichos costos en la producción de productos exportables
- Tarifa del impuesto a la renta
- Recursos naturales y potencial turístico
- Ventajas comparativas en productos (agroindustria)

2.1.3. Empresas en el Ecuador

Las Empresas en el Ecuador, se clasifican de acuerdo a su tamaño, y tienen las categorías siguientes:¹³

- **Microempresas:** emplean hasta 10 trabajadores, y su capital fijo (descontado edificios y terrenos) puede ir hasta 20 mil dólares.

¹¹ DELOITTE 2009.Op. Cit. p. 4

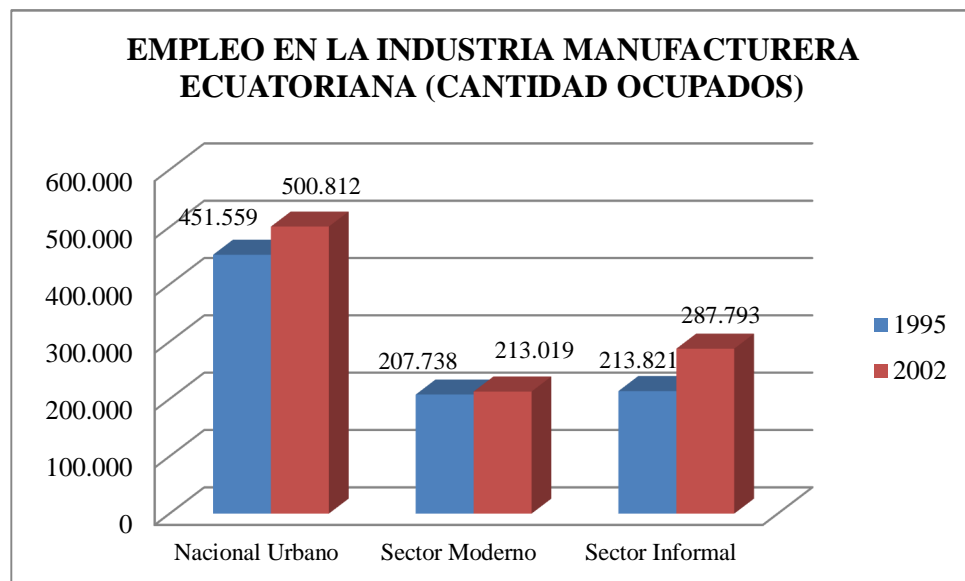
¹² Foro Económico Mundial.

¹³ BARRERA, Marco, *Situación y Desempeño de las PYMES de Ecuador en el Mercado Internacional*. Cámara de la Pequeña Industria de Pichincha CAPEIPI, p. 18

- **Talleres artesanales:** se caracterizan por tener una labor manual, con no más de 20 operarios y un capital fijo de 27 mil dólares.
- **Pequeña Industria:** puede tener hasta 50 obreros
- **Mediana Industria:** alberga de 50 a 99 obreros, y el capital fijo no debe sobrepasar de 120 mil dólares.
- **Grandes Empresas:** son aquellas que tienen más de 100 trabajadores y 120 mil dólares en activos fijos.

2.2. EMPLEO Y DESEMPLEO EN EL ECUADOR

Gráfico No. 2



Fuente: Base Estadística del Banco Central del Ecuador
Elaborado por: La Autora

La participación del sector informal como generador de empleo dentro de la industria manufacturera ecuatoriana es creciente. En 1995, constituyó el 50.7% del total del empleo generado en la manufactura, mientras que en 2002 alcanzó el 57.5%. Igualmente, entre 1995 y 2002, el empleo del sector informal creció en 34.6%, mientras que el del sector moderno lo hizo en apenas 2.5%.

En efecto, la agudización de la crisis que atraviesa el Ecuador como resultado de la aplicación de políticas de estabilización, así como los efectos de la globalización, han dificultado la creación de nuevos puestos de trabajo en el sector formal e inclusive se han eliminado empleos formales, con la consecuente migración de estos trabajadores al sector informal de la economía.

En cuanto a las características principales de los trabajadores del sector informal, según la información del INEC, para el año 2002, el 61.3% del total son hombres, el 51.8% se encuentra en edades que fluctúan entre 18 y 39 años y el 83.1 % tiene educación primaria y secundaria. Apenas el 13.6% de las personas con instrucción superior se encuentran empleadas en el sector informal, mientras que en el sector moderno esta participación llega a 40.3%.

Los trabajadores del sector informal ecuatoriano afrontan condiciones difíciles en aspectos como educación, ingresos, falta de seguridad social y acceso a servicios básicos.¹⁴

El desempleo es el porcentaje de la población laboral que no tiene empleo, que busca trabajo activamente y que han sido despedidos temporalmente con la esperanza de ser contratados de nuevo. Las tasas de desempleo varían considerablemente por cambios del volumen de movimiento del mercado de trabajo, resultado del cambio tecnológico, lo que conduce al cambio de empleo de una empresa a otra, de un sector a otro y de una región a otra: además también según la edad, sexo y raza.

La tasa global de desempleo es uno de los indicadores más frecuentemente utilizados para medir el bienestar económico global, pero dada la dispersión del desempleo, debería considerarse que es un indicador imperfecto de dicho bienestar.

¹⁴ Banco Central del Ecuador, Competitividad Industrial del Ecuador

Ecuador tiene una tasa de desempleo del 8,3%, a junio de este año, según el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC). Esta cifra es menor al primer semestre del 2009 que se ubicó en 8,6%.

Para empezar a dilucidar la situación del empleo es necesario considerar en primera instancia la relación entre la misma población y la capacidad de actividad económica¹⁵, contenida bajo el concepto de Población Económicamente Activa (PEA), la misma que depende de un crecimiento directo de la población, la oferta laboral (bruta) está alimentada generacionalmente por la población que se incorpora a ella. Así la relación PEA/POBLACIÓN en el caso del Ecuador, en los últimos 15 años es directa pero asimétrica ya que la PEA lo ha hecho con un dinamismo mayor que el crecimiento de la población.

Según las cifras, la relación PEA/Población Total en 1992 era del 34%, después de algunos años esta relación llega a ser en el 2003 del 48,1%. Esto proviene del hecho de que la población ha crecido en el 15,5% mientras que la PEA lo ha hecho en el 60%. Así, el crecimiento de la PEA es invariable y exponencial frente al crecimiento poblacional. Esta lógica continúa hasta la actualidad. Esto a su vez se debe a varios factores que han intervenido en la modificación de esta primera relación (Población y PEA), entre otros los fundamentales son:

1. La disminución natural de la tasa global de crecimiento de la población (factores demográficos como la misma urbanización o el modo de vida urbana).
2. La disminución de expectativas de crecimiento poblacional debido a factores exógenos culturales y a expectativas del desarrollo económico.
3. La migración hacia el exterior ocasiona el vaciamiento de segmentos importantes de la PEA, el cual se ve compensado con un amplio margen debido al mayor crecimiento de la nueva PEA.

¹⁵ GALLEGOS LONDOÑO, Jaime F. Tesis sobre: *El Empleo en el Ecuador: dimensión, análisis y perspectivas*. Marzo 2008, p. 2 y 3

4. El elevado crecimiento endógeno generacional de la población que por sucesión inyecta más mano de obra a la PEA. Así la PEA se va acumulando sobre todo en los estratos bajos y medios de edad.

Cuadro No. 1

Total de la PEA: 4.568.291	100%
Ocupados: 1.485.039	32.5%
Subempleados: 2.680.938	58.7%
Desocupados: 402.314	8.8%

Fuente y Elaboración por: Ministerio de Trabajo y Empleo

En la Tesis *El Empleo en el Ecuador: dimensión, análisis y perspectiva*¹⁶, se refiere a la Población Económicamente Activa como las personas de 10 años y más que trabajaron al menos una hora en la semana de referencia, o aunque no trabajaron, tuvieron trabajo (*ocupados*), o bien aquellas personas, que no tenían empleo pero estaban disponibles para trabajar (*desocupados*).

El Ecuador ha sido uno de los países con mayores niveles de desigualdad social en América Latina, con una progresiva expansión del sector informal urbano, convirtiendo el subempleo en la expresión de un amplio excedente laboral. Por otro lado, el desempleo es un problema socioeconómico presente en el país y se debe a diferentes causas tanto políticas como económicas y sociales, definiéndose como “la situación en la que se encuentran las personas que teniendo edad, capacidad y deseo de trabajar, no pueden conseguir un puesto de trabajo viéndose sometidos a una situación de paro forzoso”¹⁷

¹⁶ GALLEGOS LONDOÑO, Jaime F. Op. Cit. p. 2

¹⁷ SERRANO, Felipe. *Pensamiento post-keynesiano y pensamiento marxista*. En publicación: *Confrontaciones Monetarias. Marxistas y post-keynesianos en América Latina* CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires - Argentina. 2006.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que el Ecuador es uno de los países con menor disminución del desempleo con un porcentaje de población adecuadamente empleada cercana al 45%, y un nivel de desempleo abierto urbano que hacia 1995 alcanzaba el 7.7.¹⁸

La cuantía del desempleo se utiliza habitualmente como una medida del bienestar de los trabajadores, muestra también si se están aprovechando adecuadamente los recursos humanos de un país y sirve como índice de la actividad económica. El desempleo en un país tiene los siguientes efectos¹⁹:

Efectos Económicos: Impone un costo en la economía como un todo, debido a que se producen menos bienes y servicios. Cuando la economía no genera suficientes empleos para contratar a aquellos trabajadores que están dispuestos y en posibilidades de trabajar, ese servicio de la mano de obra desempleada se pierde para siempre.

Efectos Sociales: El coste económico del desempleo es ciertamente alto, pero el social es enorme. Ninguna cifra monetaria refleja satisfactoriamente la carga humana y psicológica de los largos períodos de persistente desempleo involuntario. La pérdida de un ingreso fijo es la causa de un sinnúmero de problemas tanto en el individuo como en la sociedad en la cual se desarrolla.

La PEA en el Ecuador en el 2001 se estimaba en casi 4 millones seis cientos mil personas, de los cuales el 32.5% están ocupados y el 58.7% subempleados. Adicionalmente casi un 9% están desocupados.

¹⁸ LARREA, Carlos, *Proyecto de Apoyo Plan de Empleo para el Ecuador*, Organización Internacional del Trabajo (OIT) 2004-2006.

¹⁹ PALMA CAICEDO, Tito. Op. Cit. p. 8

Gráfico No. 3



Fuente: www.inec.gov.ec Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC

Elaboración: la autora

En los últimos años la tasa de subempleo se incrementó, en junio del 2009 año cerró en 51,6%, mayor al segundo trimestre del año anterior que fue de 50,1%. La mayor parte de esta variable la ocupan los informales.²⁰

En los últimos 20 años, el Ecuador registra una lógica casi invariable, en su evolución de empleo, salpicada de cambios bruscos, relacionados sobre todo por la crisis bancaria y el cambio hacia la dolarización y son:²¹

- Acrecentamiento de los procesos de subempleo e informalidad;
- Crecimiento de los empleos de actividades de cuenta propia;
- Baja calidad de empleo, asociados a niveles bajos de productividad;
- Disminución del ingreso real, (Índices de GINI casi invariables);
- Crecimiento de la disponibilidad del empleo urbano;
- Flexibilización, agotamiento de la organización sindical.

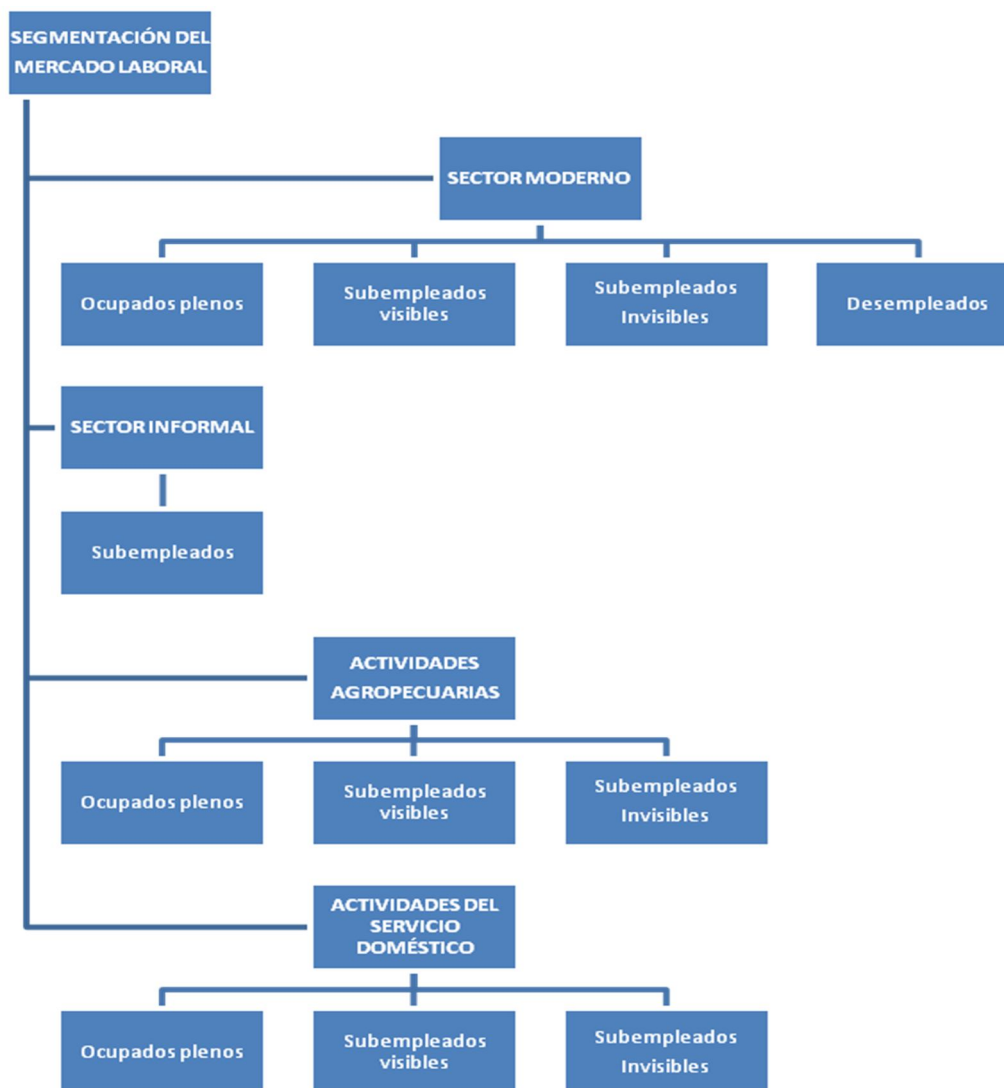
²⁰ s/a, “El desempleo crece en el Ecuador”, Publicación en DIARIO HOY, Quito, 9 de septiembre del 2009

²¹ GALLEGOS LONDOÑO, Jaime F, Op. Cit. p. 13

En este contexto el INEC presenta un gráfico donde contextualiza la segmentación del mercado laboral, dividiéndolo en sectores:

1. Moderno donde se agrupan empleados plenos, subempleados visibles, subempleados invisibles y desempleados
2. Sector informal que concentra a los subempleados
3. Actividades agropecuarias que tiene ocupados plenos, subempleados visibles y subempleados invisibles
4. Finalmente actividades del servicios doméstico ocupados plenos, subempleados visibles y subempleados invisibles

Gráfico No. 4



Fuente: www.inec.gov.ec Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC
Elaborado por: La Autora

El crecimiento del empleo informal es el resultado de la poca capacidad que tiene en este momento la industria latinoamericana para generar empleo, como producto de la crisis de la economía experimentada durante los últimos 3 años. En Latinoamérica se espera que en su conjunto el crecimiento no superará el 1.5 %. La OIT, lo expresa claramente, refiriéndose al Ecuador: “la crítica situación de sus cuentas externas y la falta de dinamismo de su producción interna seguirán debilitando el crecimiento de Ecuador.

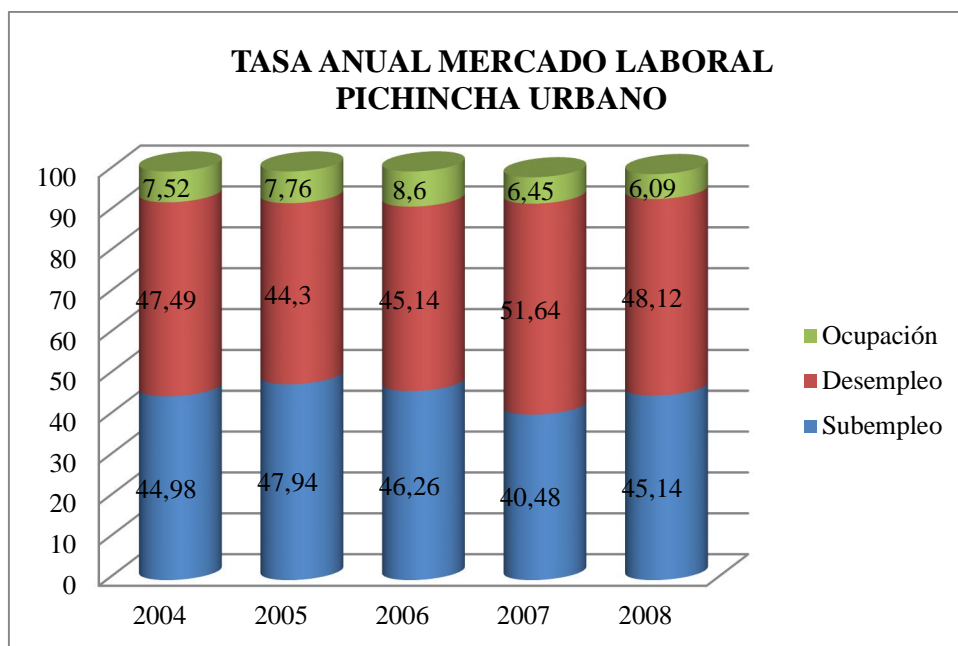
2.3. SITUACIÓN DEL EMPLEO EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA Y CIUDAD DE QUITO

La subocupación total considerada como la sumatoria entre la subocupación visible y otras formas de subocupación en Quito, hasta marzo de 2007, llega al 46,1 %, es decir que cerca de la mitad de la población económicamente activa tiene un empleo no adecuado si no es por horas, por ingresos bajos. Este indicador refleja desde el punto de vista sociológico que se trata de una población que muestra insatisfacción con respecto al empleo actual y que de darse otra situación podría cambiar o modificar las condiciones de su actual trabajo.

Esta problemática se sustenta en los resultados de la Información de la Tasa Anual de Mercado Laboral Empleo, Desempleo y Subempleo de 2004-2008 en Pichincha y de 2004-2009 en la ciudad de Quito que consta en la página del Instituto Nacional de Estadística y Censo INEC.²²

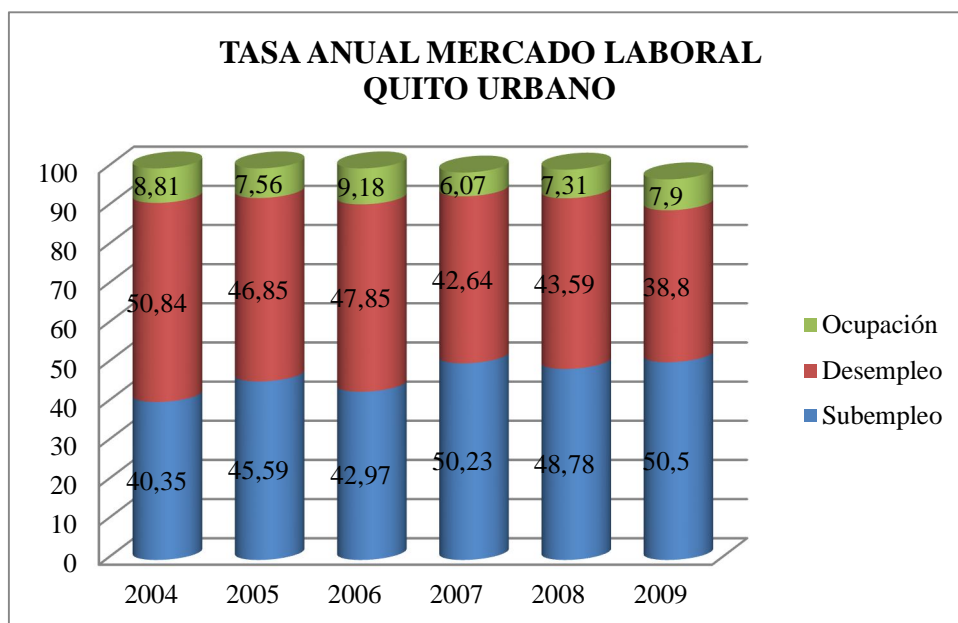
²² INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Investigación *Tasa Trimestral de Mercado Laboral Empleo, Desempleo y Subempleo*, Quito. 12 de agosto de 2010.

Gráfico No. 5



Fuente: www.inec.gov.ec Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC
Elaborado por: La Autora

Grafico No. 6



Fuente: www.inec.gov.ec Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC
Elaborado por: La Autora

2.4. SITUACIÓN DE LOS DISCAPACITADOS EN EL ECUADOR

El 27.7% de la población ecuatoriana es joven, con una edad comprendida entre 18 y 29 años de edad. Es decir, un poco más de uno de cada cuatro ecuatorianos es joven. Sin embargo su acceso al mercado laboral se dificulta por su escasa o inadecuada educación y calificación, así como por su falta de experiencia laboral. A esto se agrega el hecho de que los jóvenes pobres, indígenas, afrodescendientes, discapacitados, mujeres y de minorías sexuales sufren discriminación en el mercado de trabajo. Esta situación se ve agravada por un contexto económico de creciente apertura comercial y flexibilización laboral que ha provocado una mayor demanda de mano de obra calificada, la ampliación de las brechas salariales entre trabajadores calificados y no calificados y la precarización de las relaciones laborales.

Estas problemáticas que afectan a la juventud no han merecido una respuesta efectiva de las instituciones públicas relacionadas con los y las jóvenes y con las políticas de empleo y mercado de trabajo. La debilidad de estas instituciones y la falta de coordinación entre ellas contribuyen a la falta de políticas, programas y proyectos dirigidos a este segmento de la población.²³

En este contexto, la situación de las personas con capacidades especiales empieza a experimentar un cambio. Según la Reforma al Código del Trabajo que entra en vigencia desde el 30 de enero del 2006, debe insertarse laboralmente a personas con discapacidad en las empresas públicas o privadas que tenga más de 25 trabajadores; en el año 2010 deben ser insertados laboralmente 4% de personas con discapacidad en el sector laboral. Sin embargo, las personas que se ven afectadas directamente por el desempleo son los discapacitados, ya que son relegados como entes productivos, pasando a constituirse en una carga social y económica para su grupo familiar, los Gobiernos Seccionales, y el Estado Ecuatoriano; Y se ven privados de la oportunidad de poder acceder al mercado laboral.

²³ ROB, Vos y LEÓN, Mauricio, *Promoción de exportaciones, liberalización comercial y pobreza en el Ecuador: desafíos para una economía dolarizada*, Quito - Ecuador 2004.

En el Ecuador la atención específica a las personas con discapacidad se inicia aproximadamente a mediados del siglo XX, por iniciativa de algunos padres de familia que en la búsqueda de soluciones para el problema de sus hijos encuentran en los países desarrollados muchas alternativas, las mismas que para ser aplicadas requieren la conformación de organizaciones que den una respuesta a la demanda de las necesidades en salud, educación e integración social. La intervención de las entidades gubernamentales de manera más sistematizada y técnica surge más tarde, y en las décadas del 40 al 60 se crean las primeras escuelas de Educación Especial.

En 1973 se crea el Consejo Nacional de Rehabilitación Profesional (CONAREP), que se encarga de la formación ocupacional e inserción laboral de las personas con discapacidad; en 1977 se expide una Ley General de Educación en la que se puntualiza como responsabilidad del Estado la Educación Especial.

En abril de 1979 se crea la Unidad Especial de Educación Especial. De esta manera progresivamente han venido creándose centros junto con leyes de protección a la persona con discapacidad; pero lamentablemente hasta la actualidad el discapacitado está marginado, por lo tanto, sin opciones de participar en la educación regular por ende con dificultad para ingresar en el mercado laboral.

El 29 de julio de 1992, el Congreso Nacional del Ecuador y el Plenario de las Comisiones Legislativas, en uso de sus atribuciones, promulga la LEY N° 180 SOBRE DISCAPACIDADES, que luego fue reformada quedando solamente como Ley y Reglamento sobre Discapacidades. Esta ley se encarga de proteger los derechos de las personas con discapacidad. Con la misma se crea el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), que se encarga de dictar políticas, coordinar las acciones públicas y privadas e impulsar investigaciones sobre el tema de Discapacidades. Según el último estudio auspiciado por el CONADIS, Banco Mundial y Banco Interamericano de Desarrollo, de la poblacional total nacional el 12.14% tiene algún tipo de discapacidad, siendo del total el 48.4% hombres y 51.6% mujeres, dando un total de 1.736.855 personas con discapacidad.

En reuniones mantenidas entre el CONADIS y las Federaciones de Personas con Discapacidad, se consigue la Reforma al Código del Trabajo que entra en vigencia desde el 30 de enero del 2006, la misma dice que en el año 2006 debe insertarse laboralmente una persona con discapacidad en cada empresa pública o privada que tenga más de 25 trabajadores; en el año 2007 deben ser insertados laboralmente el 1% de personas con discapacidad en cada empresa pública o privada, en el año 2008 el 2%, en el año 2009 el 3% hasta llegar a insertar laboralmente en el año 2010, el 4% de personas con discapacidad en el sector laboral.²⁴

El CONADIS realiza el proceso de calificación y carnetización a las personas con discapacidad a nivel nacional, que consiste en hacerlas constar en el Registro Nacional de Discapacidades y así obtener el carnet de discapacidad, lo cual les permite acceder a la condición legal de “persona con discapacidad”

A continuación se detalla la información de las personas carnetizadas y registradas en el CONADIS desde el año 1996 hasta la fecha; a nivel Nacional existen 174.888 personas con algún tipo de discapacidad, en Pichincha se registran 28.198.

Las personas con discapacidad auditiva en total son 20.103 y en la Provincia de Pichincha 4.301.

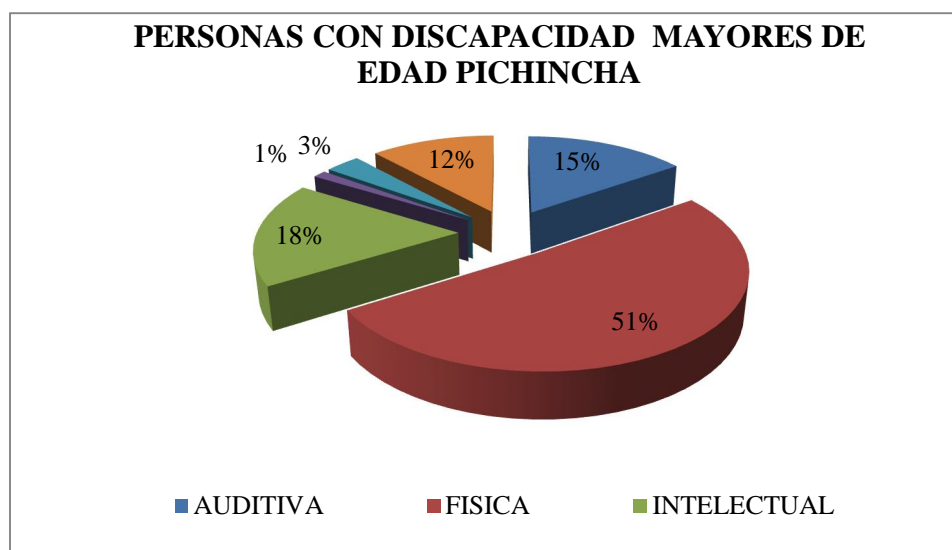
²⁴ CAZAR, Ramiro, *Derechos y Discapacidad de las Palabras a los Hechos*. Editorial PPL. Quito-Ecuador. 2003, p. 123.

Cuadro No. 2
NUMERO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD CARNETIZADAS DISTRIBUIDAS POR
PERSONAS MAYORES DE EDAD Y POR TIPO DE DISCAPACIDAD

PROVINCIA	AUDITIVA	FISICA	INTELECTUAL	LENGUAJE	PSICOLÓGICO	VISUAL	TOTAL
AZUAY	1013	6040	2067	137	231	1073	10561
BOLIVAR	466	1322	586	39	57	359	2829
CAÑAR	328	1455	590	80	116	301	2870
CARCHI	757	1799	490	60	177	363	3646
CHIMBORAZO	1085	2626	1479	26	75	594	5885
COTOPAXI	521	2179	994	137	103	610	4544
EL ORO	742	5115	2301	97	485	1043	9783
ESMERALDAS	469	3353	1315	84	122	853	6196
GALAPAGOS	18	63	41	3	5	16	146
GUAYAS	3876	21962	8598	462	1355	4731	40984
IMBABURA	1184	2346	843	85	166	536	5160
LOJA	882	3107	2164	40	333	904	7430
LOS RIOS	542	4851	1389	103	175	785	7845
MANABI	1622	10795	2445	132	2319	2189	19502
MORONA SANTIAGO	185	1170	330	34	77	382	2178
NAPO	176	771	274	32	22	244	1519
ORELLANA	171	802	223	35	59	304	1594
PASTAZA	136	549	221	10	46	147	1109
PICHINCHA	4301	14352	4957	347	933	3308	28198
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	376	2416	682	58	187	410	4129
SUCUMBIOS	224	1146	382	27	103	386	2268
TUNGURAHUA	833	2255	1105	92	125	473	4883
ZAMORA CHINCHIPE	196	812	358	27	64	172	1629
TOTAL	20103	91286	33834	2147	7335	20183	174888

Fuente y elaborado por: www.conadis.gov.ec Consejo Nacional de Discapacidades

Gráfico No. 7



Fuente: Consejo Nacional de Discapacidades CONADIS

Elaborado por: La Autora

La limitación más frecuente en Pichincha es la discapacidad física, le sigue la discapacidad intelectual con un 18%, en tercer lugar se ubica la discapacidad auditiva con un 15%, y en cuarto lugar se encuentra la discapacidad visual con 12%; se colocan entre las menos frecuentes la discapacidad psicológica y de lenguaje que en conjunto suman el 4%.

Las discapacidades se clasifican en:

- Discapacidad Mental
 - Discapacidad Intelectual
- Discapacidad Física
 - Discapacidad Motriz
 - Discapacidad Visceral (diabético, cardiaco)
- Discapacidad Psíquica
- Discapacidad Sensorial
 - Discapacidad Visual
 - Discapacidad Auditiva
 - Discapacidad relacionada con la disminución de algunos sentidos.

Es importante resaltar que la mayoría de las personas en edad laboral sufren alguna forma de discapacidad que difiere en la naturaleza y el grado de severidad. A ello se añade el aspecto del género, la edad o la situación económica, que influyen en el estatus y acceso al mercado de trabajo.

Las personas con discapacidad en el trabajo están definidas como aquellas cuyas perspectivas de seguridad, regreso, mantenimiento y progreso en un empleo adecuado se ven reducidas de forma importante debido a un reconocimiento adecuado de una discapacidad física, sensorial, intelectual o mental.

De manera general, las personas con discapacidad experimentan formas comunes de discriminación, como un alto nivel de desempleo, prejuicios en cuanto a su productividad o incluso la exclusión del mercado laboral. Se enfrentan asimismo a la discriminación en el momento de la contratación, la misma que es más notoria con la edad. Por otro lado, las mujeres tienen menos posibilidades que los hombres de encontrar trabajo y más probabilidades de sufrir violencia física y abuso sexual.²⁵ Adicionalmente, varias investigaciones revelan que la discriminación en la sociedad se basa en el desconocimiento acerca de aquello que las personas con discapacidad pueden realizar y también sobre cuáles son sus necesidades.

Para empezar a eliminar estos prejuicios, es necesario tener en cuenta los siguientes principios elementales²⁶:

- Adoptar una mentalidad positiva al tratar con personas con discapacidad, es decir, ver en ellos lo que tienen y no lo que les falta.
- Intentar ponerse en su lugar, comprenderlos y respetarlos
- No ayudarles nunca sin consultar antes. La ayuda "impuesta" puede herir y sentirse como un desprecio. Hay que preguntar con naturalidad si desean ayuda y cómo se las puede brindar.

²⁵ OIT, Oficina Internacional de Trabajo. Informe sobre Discriminación por razones de discapacidad *Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo*, 12 de mayo de 2003.

²⁶ CILSA, ONG por la inclusión, *Guía para la incorporación laboral de personas con discapacidad*, Buenos Aires – Argentina, p. 2-15; 19-25

- En ningún caso pronunciar frases compasivas sobre su estado o sentir lástima por ello.
- No tratarlos como niños, ni siquiera a las personas con discapacidad intelectual, pues les molesta.
- No dirigirse al acompañante de la persona con discapacidad a menos que él no pueda seguir la conversación. Esta es una actitud de marginación que puede lastimarlos profundamente.
- Demostrarles comprensión y tolerancia.

Con respecto a los datos en Ecuador, los principales resultados que arrojó la investigación 2004 son:

- a) En Ecuador hay 1.736.855 personas con alguna discapacidad, que representa el 12.14% de la población total.
- b) 184.336 hogares ecuatorianos con al menos una persona con discapacidad
- c) El 6% de los hogares ecuatorianos tiene al menos un miembro con discapacidad.
- d) El 8% de los hogares rurales tienen alguna persona con discapacidad, frente al 5% de hogares urbanos.
- e) 116.196 hogares de la Sierra con al menos una persona con discapacidad
- f) El 8% de las familias de la Sierra tiene al menos un miembro con discapacidad. Este porcentaje es superior a los porcentajes encontrados en la Región Costa (4%) y Amazónica (6%).
- g) Cerca de 830.000 mujeres en Ecuador tienen discapacidad (51,6%), mientras que el número de hombres con discapacidad es 778.594 (48,4%). Esta distribución no es igual a la distribución de la población nacional por sexo que es: mujeres 50.3% y hombres 49.7%, demostrando que existe mayor discapacidad en las mujeres.
- h) De la población infantil ecuatoriana menor de 5 años, los niños y niñas con discapacidad infantil representan el 1.4%. De ellos el 76% tiene alguna deficiencia y el 24% presenta alguna limitación en la actividad.
- i) Entre los menores de cinco años con limitaciones, el 56.7% son niños y el 43.3% son niñas.

- j) En el grupo de edad de 5-40 años con discapacidad, el 53% son hombres y el 47% son mujeres.
- k) En la población con discapacidades de 41 años y más de edad, el 54% son mujeres y el 46% son hombres.

2.4.1. La discapacidad está ligada a la pobreza

El cuadro siguiente indica los valores promedio de ingresos de los hogares por quintiles, que sirvió de base para los análisis por ingresos

2.4.2. Promedio Mensual de Ingresos Per Cápita

Cuadro No. 3

QUINTIL	USD
Quintil 1	9.93
Quintil 2	31.23
Quintil 3	58.69
Quintil 4	105.3
Quintil 5	2935.8

Fuente y elaborado por: www.conadis.gov.ec

El 50% de las personas con discapacidad están ubicados en los quintiles 1 y 2, es decir son 789.998 personas con los menores ingresos en el país, cuyo ingreso per cápita promedio oscila entre 0 a 30 dólares mensuales. Este porcentaje es 20% mayor a la población sin discapacidad ubicada en los mismos quintiles.²⁷

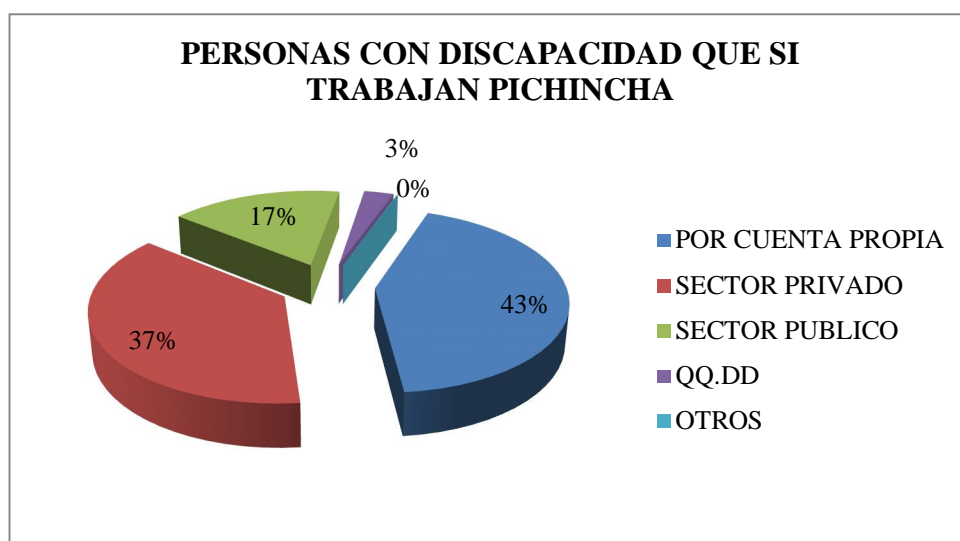
²⁷ INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Encuesta a través del Sistema Integrado de Encuestas de Hogares SIEH, Ecuador, Noviembre del 2004.

Cuadro No. 4
NUMERO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD CARNETIZADAS DISTRIBUIDAS POR
PERSONAS QUE SI TRABAJAN

PROVINCIA	POR CUENTA PROPIA	SECTOR PRIVADO	SECTOR PUBLICO	QQ.DD	OTROS	TOTAL
AZUAY	1747	832	477	1131	12	4199
BOLIVAR	522	42	92	50	3	709
CAÑAR	513	107	94	187	2	903
CARCHI	434	96	62	43	7	642
CHIMBORAZO	442	117	159	110	8	836
COTOPAXI	1324	325	103	356	9	2117
EL ORO	793	330	190	172	3	1488
ESMERALDAS	1002	196	233	256	15	1702
GALAPAGOS	19	6	8	2	0	35
GUAYAS	3831	2787	718	293	23	7652
IMBABURA	714	352	138	149	5	1358
LOJA	1201	185	254	774	15	2429
LOS RIOS	656	555	205	345	12	1773
MANABI	2414	967	557	1318	15	5271
MORONA SANTIAGO	599	39	124	314	11	1087
NAPO	376	33	64	37	4	514
ORELLANA	545	69	68	101	7	790
PASTAZA	261	57	65	68	1	452
PICHINCHA	3319	2895	1302	224	5	7745
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	689	260	91	40	2	1082
SUCUMBIOS	670	91	81	19	0	861
TUNGURAHUA	845	254	153	275	8	1535
ZAMORA CHINCHIPE	204	20	75	29	22	350
TOTAL	23120	10615	5313	6293	189	45530

Fuente y elaborado por: www.conadis.gov.ec Consejo Nacional de Discapacidades

Gráfico No. 8



Fuente: Consejo Nacional de Discapacidades

Elaborado por: La Autora

En la provincia de Pichincha más del 40% de la población discapacitada trabaja por cuenta propia lo que demuestra que estas personas no han tenido las oportunidades suficientes para incluirse en el mercado laboral en las empresas tanto públicas como privadas en Pichincha y se han visto forzados a buscar alternativas de trabajo por su cuenta; más del 35% se encuentran empleados en empresas privadas, el 20% restante laboran en el sector público y en actividades domésticas.

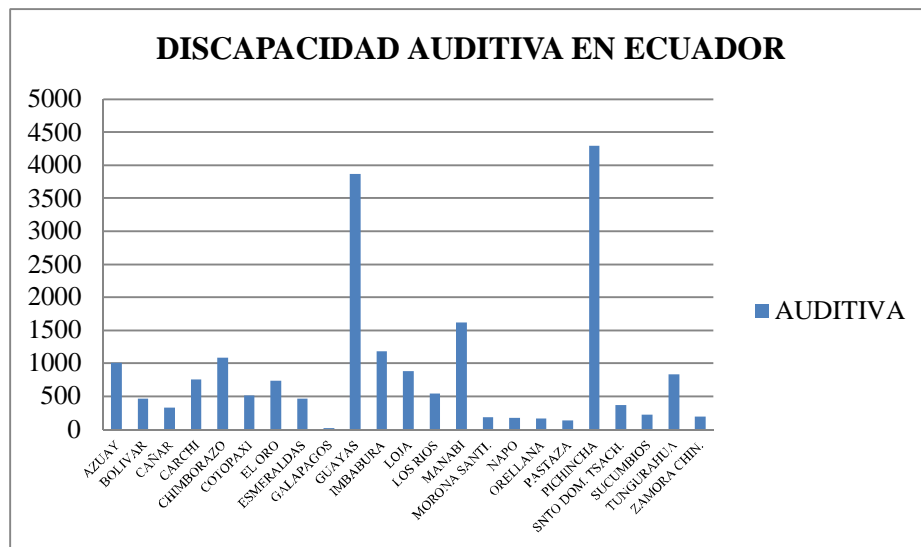
2.4.3. Discapacidad Auditiva

Se manifiesta por la pérdida o disminución de la capacidad de oír. Esta deficiencia abarca el oído, pero también las estructuras y funciones asociadas a él.

La capacidad auditiva de una persona se evalúa por el grado de pérdida de audición en cada oído en función de diferentes frecuencias. Podemos hacer una distinción entre personas

- Sordas: deficiencia del oído severa (total o profunda), no tienen capacidad De oír y entender palabras.
- Hipoacúsicas: Déficit parcial o leve. Esta pérdida no impide adquirir la palabra porque perciben la voz humana emitida a una intensidad normal o un poco más fuerte. En la mayoría de los casos la persona tiene audición residual que mejora con el uso de audífono.²⁸

Gráfico No. 9



Fuente: Consejo Nacional de Discapacidades
Elaborado por: La Autora

2.4.4. Grado o intensidad de la pérdida²⁹

1. **Deficiencia auditiva ligera.** La pérdida tonal media está comprendida entre 21 y 40 dB. La persona tiene dificultades para percibir la voz baja o lejana, así como para entender el mensaje en un entorno ruidoso.
2. **Deficiencia auditiva media.** La pérdida tonal media se sitúa entre los 41 dB y los 70 dB. Escuchar produce tensión y la persona necesita con frecuencia que se le repitan los mensajes, normalmente en un tono algo más elevado.

²⁸ CILSA, ONG por la inclusión, Op. Cit, p. 6

²⁹ CAZAR, Ramiro, Op. Cit. p. 217.

3. **Deficiencia auditiva severa.** La pérdida tonal se sitúa entre los 71 dB y los 90 dB. Se perciben los ruidos fuertes y también el habla siempre que se emita con voz fuerte y cerca del oído. Muchas veces la persona parece totalmente ajena a la situación, sin darse cuenta de que le están hablando.
4. **Deficiencia auditiva profunda.** La pérdida tonal media se sitúa entre 91db y 120 dB. No hay ninguna percepción del habla. Sólo se perciben los ruidos muy potentes.
5. **Cofosis.** La pérdida es superior a 120 dB. La persona no percibe prácticamente nada por vía auditiva. Dependiendo del lugar del sistema auditivo que esté afectado.

2.4.5. Características que definen a la población SORDA

El colectivo de personas sordas está lejos de ser un colectivo homogéneo: algunos son hijos de padres sordos, otros son la única persona sorda en todo el entorno familiar; algunos son sordos desde el momento de nacer, otros se quedaron sordos en algún momento de su infancia, otros comenzaron a perder su audición en la edad adulta; algunos son prácticamente “insensibles” a ningún estímulo sonoro; otros tienen posibilidades de aprovechar sus restos auditivos con ayudas técnicas apropiadas.

2.4.6. La Comunicación de las Personas Sordas

2.4.6.1. La lengua de señas / signos³⁰

A partir de unidades mínimas “queremas”³¹ se configuran los signos que, combinados a partir de reglas morfológicas y sintácticas, configuran frases o

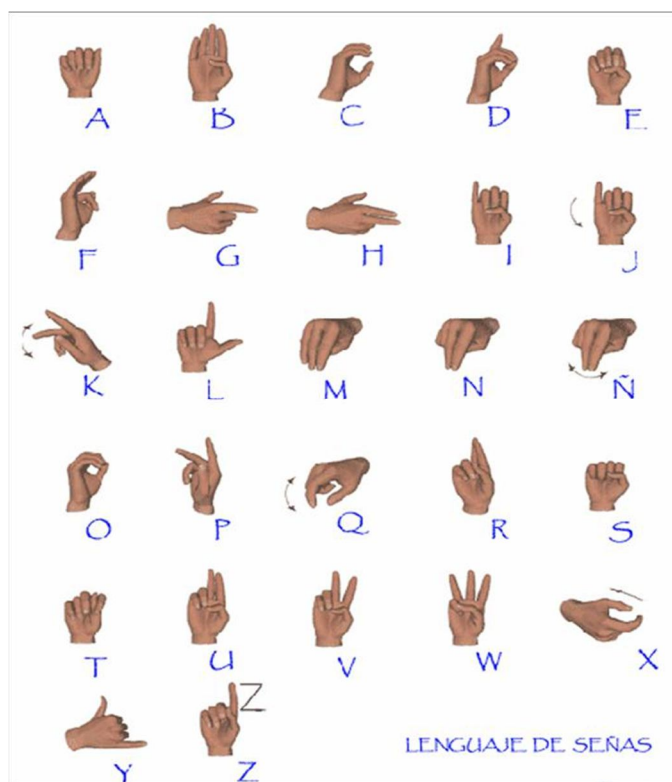
³⁰, CAZAR, Ramiro, Op. Cit., p. 207.

³¹ Son elementos formativos que hacen que surja un signo con un significado determinado, son comparables a los fonemas del lenguaje oral.

enunciados, los cuales, a su vez, se incorporan en unidades textuales superiores. Es una lengua que emplea el canal visual para la recepción y el movimiento gestual en el espacio como forma de expresión.

Quizá la característica más peculiar de las lenguas de signos y la que más las diferencia de las lenguas orales es que un buen número de relaciones morfo-sintácticas se expresan a través del movimiento de las manos, de las expresiones faciales y, sobre todo, del uso del espacio. La complejidad de ese espacio lingüístico es abrumadora para una vista “normal”, para una mirada no lingüística. A diferencia de las lenguas orales que, en gran medida, expresan las relaciones sintácticas a través del orden de las palabras, las lenguas de signos lo hacen a través de la manipulación de los signos en el espacio. Otro tanto sucede con muchos elementos morfológicos: la referencia pronominal, el tiempo, el aspecto, la concordancia verbal etc. La mirada es un elemento fundamental para iniciar una conversación en Lengua de Signos; ninguna conversación podrá comenzar si no existe contacto ocular entre los signantes.

Gráfico No. 10



Fuente: www.lenguajesordos.com

2.4.7. La Comunicación a través de la Lengua Oral³²

Muchas personas sordas (niños, jóvenes y adultos), son también en mayor o menor medida, usuarios de la lengua Oral y emplean esta forma de comunicación en sus intercambios con personas oyentes.

Mientras que la Lengua de Signos se adquiere de manera natural por el simple contacto con usuarios competentes, el caso de la lengua Oral es muy diferente, por lo que es imposible caracterizar de una manera única la forma de comunicar de las personas sordas a través de esta lengua.

Por lo general, más que un proceso de adquisición, la incorporación de la lengua Oral constituye un proceso de aprendizaje para el que se requiere una enseñanza intencional y sistemática (logopedia).

Este aprendizaje puede ser muy variado de unas personas a otras dependiendo de sus condiciones audiológicas, de la disponibilidad de las ayudas técnicas adecuadas, de la posibilidad de realizar un aprendizaje efectivo, de la dedicación y perseverancia de la familia y del nivel económico; ya que la oralidad se consigue con clases particulares generalmente. Es evidente que la sordera tiene implicaciones en la adquisición de la lengua oral. Sin embargo, es muy importante tener en cuenta que pérdida auditiva no es sinónimo de problema de comunicación ni de problema de lenguaje, como se refleja en el desarrollo de la lengua de Signos de los niños sordos que reciben input lingüístico temprano en LS y al que hemos hecho referencia con anterioridad.

2.4.8. Asociaciones de Personas Sordas³³

A la hora de entablar relaciones sociales o incluso de establecer lazos más estrechos de amistad, muchas personas sordas acuden a las asociaciones de sordos. Estas

³² CAZAR, Ramiro, Op. Cit., p. 209.

³³ Cazar, Ramiro. Op.cit.

asociaciones constituyen un foro para la interacción. A pesar de que muchos oyentes los consideran “guetos”, el 83% de los encuestados creen que son muy necesarias y piensan que mejora su calidad de vida social. Gracias a ellas mantienen contacto con un buen número de personas con las que realizan actividades variadas, muchas de ellas de carácter informativo y cultural: debates, comentarios de noticias de actualidad, conferencias, excursiones, viajes, fiestas, actividades deportivas y otras.

2.4.9. Ayudas técnicas

Para empezar hablaremos de esos aparatos técnicos que proporcionan un nivel básico de autonomía a las personas sordas pues, sin ellos, tendrían que depender de un oyente para que les avisara, por ejemplo, de que ya es hora de levantarse, de que llaman a la puerta o de que suena el teléfono. Es frecuente que, en aquellos hogares en los que viven las personas sordas, se realicen adaptaciones técnicas a fin de hacer más accesible y confortable su vida diaria, por ejemplo un timbre que no suene sino que encienda una luz. El avance de la tecnología proporciona, asimismo, importantes ventajas para la autonomía de estas personas. La comunicación a distancia, por ejemplo, cada vez resulta menos problemática gracias a los teléfonos de texto, los fax y los ordenadores con Internet.

2.4.10. Intérprete de lengua de Signos

La presencia de intérpretes de Lengua de Signos constituye un recurso que mientras para muchas personas (mayoritariamente oyentes) es una muestra de dependencia, para otras (mayoritariamente sordas) es un elemento que favorece su autonomía e independencia cotidiana, les ofrece posibilidades de participación más igualitaria en foros mixtos entre personas sordas y oyentes; y el enterarse de las noticias emitidas por televisión.

2.4.11. Necesidades sociales y laborales

Muchas personas sordas consideran que la Lengua de Signos resuelve en gran medida “su” problema. Una persona sorda que sabe signar deja de tener dificultades de comunicación ya que es capaz de comunicarse con cualquier usuario (sordo u oyente) competente en esa lengua.

Bajo el término de eliminación de las barreras de comunicación encontramos un conjunto de necesidades y sus consiguientes reivindicaciones. Algunas de ellas son: televisión accesible, ayudas técnicas, accesibilidad en las telecomunicaciones.

2.4.12. Características³⁴

Algunas personas con discapacidad auditiva se comunican con señas y leen los labios. Muchas veces pueden hablar aún sin escuchar.

Para lograr una comunicación eficaz, se sugiere:

- Ser paciente en la comunicación, hablarles de frente y en forma clara.
- Solo alzar el tono de voz si la persona se lo indica.
- Mirar de frente a la persona sorda para facilitar la lectura labial.
- Quitarse las manos de la cara al hablar.
- No comer, masticar ni fumar mientras se le está hablando.
- No pasar rápidamente de un tema a otro.
- Cuando observe que las personas no entienden lo que les está diciendo, rehacer la frase.
- Las expresiones corporales, faciales y la lectura de los labios son de suma importancia para completar los sonidos del habla cuando la audición falla.
- Otra alternativa es escribir en un papel

³⁴ CILSA, ONG. Op. Cit., p.7

- Además de las observaciones anteriores se debe tener en cuenta que: la comunicación visual es la base fundamental de su entendimiento.
- Existe el lenguaje de señas en varios idiomas.

2.4.13. Causas³⁵

- Congénitas, infecciosas
- Otitis, traumáticas, ruido, tumorales -M, óseas
- Neurológicas, tóxicas (alcohol, drogas)

Estos factores citados anteriormente que reflejan la problemática de las personas con discapacidad auditiva, establecen que es urgente atender a esta población para incorporarle al mercado laboral y para que la sociedad la acepte con sus potencialidades y limitaciones, además para que respete sus diferencias individuales.

2.5. ESTUDIO DE MERCADO LABORAL DE DISCAPACITADOS AUDITIVOS EN LA CIUDAD DE QUITO

2.5.1. Cálculo de la Muestra

La muestra es una parte representativa y significativa del universo, en este caso el análisis se basa en encuestas directas aplicadas en la Asociación de Personas Sordas de Pichincha.

Muestreo Probabilístico

Conocido también como muestreo de selección aleatoria, utiliza el azar como instrumento de selección, pudiéndose calcular de antemano la probabilidad de que cada elemento sea incluido en la muestra, este tipo de muestreo es el que alcanza

³⁵ Idem., p.9

mayor rigor científico, y se caracteriza porque se cumple el principio de la equiprobabilidad, según el cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de salir elegidos en una muestra.

El tamaño de la muestra se establece en función de la población de jóvenes mayores de edad con deficiencia auditiva carnetizados en el Consejo Nacional de Discapacidades CONADIS y establecida mediante la fórmula de cálculo para determinar poblaciones finitas.

Formula Poblaciones finitas

$$n = \frac{Nz^2pxq}{d^2x(N - 1) + Z^2pxq}$$

En dónde:

N = Población

Z = el nivel de confianza fijado

D = el margen de error

P = valor de la proporción que se supone existe de la población

q = el otro valor de la proporción que se supone existe de la población.

Calculo de la Muestra

N = 39. 553 jóvenes carnetizados en el CONADIS

$$Z^2 = (1,96)^2 = 3,8416$$

$$P = 0,11$$

$$q = 0,89$$

$$d = 6\%$$

$$n = \frac{14.875,59}{147,549} = 100,82$$

Entonces, el resultado del tamaño de la muestra es: 100,82

n = 100 ENCUESTAS, que se aplicarán a los jóvenes pertenecientes a la Asociación de Sordos de Pichincha.

Muestreo no probabilístico.

En esta técnica no se utiliza el muestreo al azar, ni el criterio de equiprobabilidad, sino que siguen otros criterios, procurando que la muestra obtenida sea lo más representativa posible.

Debido a la reserva en la entrega de información que mantiene las organizaciones se optó por aplicar una encuesta a 25 empresas conformadas por más de 20 trabajadores en su nómina, para así conocer la demanda real del servicio.

2.5.2. La Encuesta

Recolección de Información de fuentes primarias

Para la recolección de información mediante fuentes primarias, se ha preparado una encuesta, la misma que se elaboró mediante preguntas dirigidas a conocer la actitud de los jóvenes con discapacidad auditiva como posibles candidatos, nivel de educación, habilidades, situación actual y predisposición para formar parte de la Agencia.

Recolección de Información por fuentes secundarias

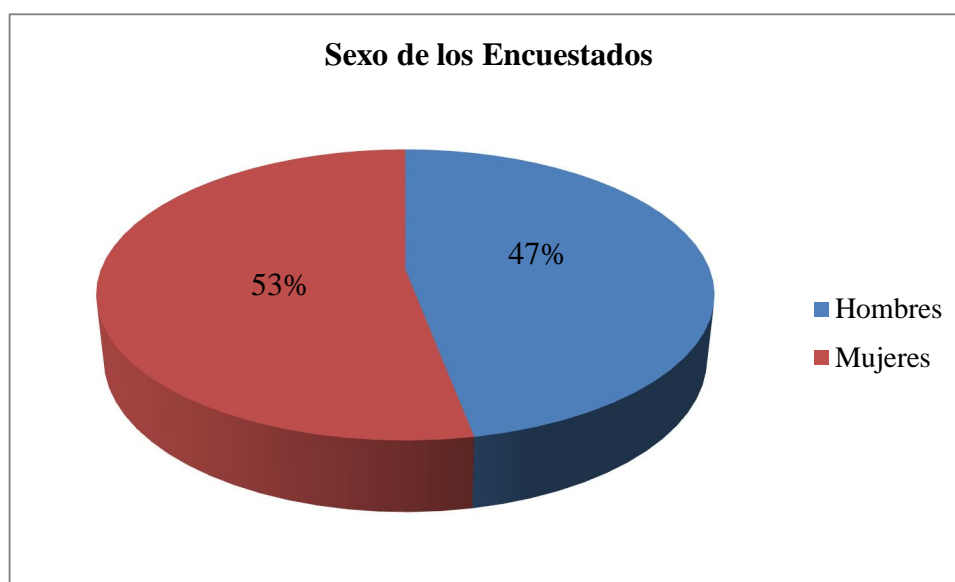
Se denominan fuentes secundarias aquellas que reúnen la información escrita que existe sobre el tema, ya sean estadísticas del gobierno, libros, datos, etc.

Debido a que en el país hasta la fecha no existen datos concretos referentes al cumplimiento de la Reforma del Código de Trabajo en las empresas se optó por recopilar información de un total de 25 empresas en el cantón Quito que cuenten con más de 20 funcionarios en su nómina.

2.5.2.1. DISEÑO DE LA ENCUESTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA (Ver Anexo 1)

TABULACIÓN

Gráfico No. 11



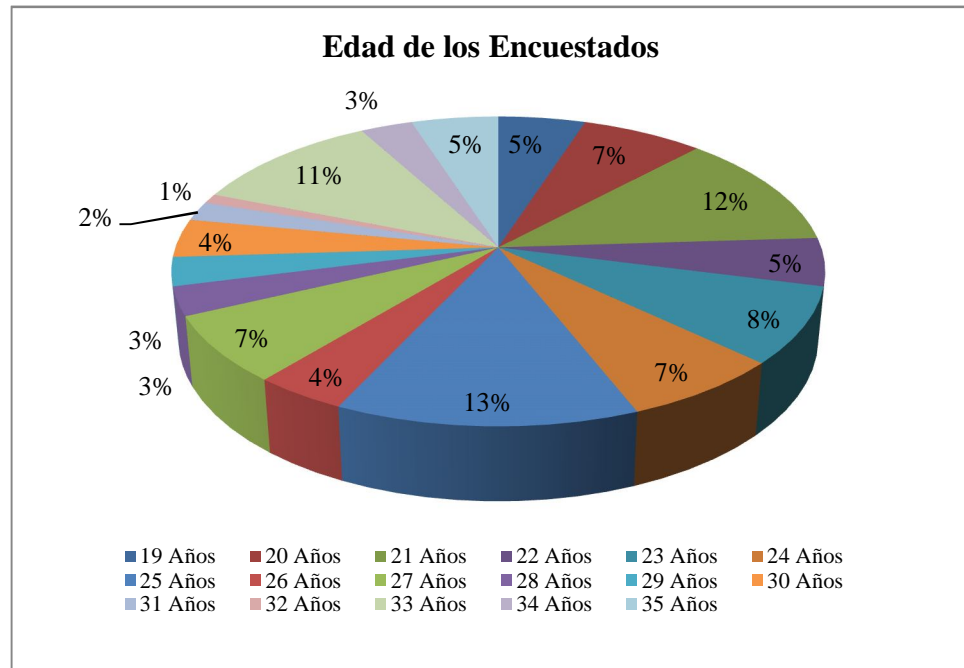
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Sexo de los encuestados, 2010

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta se puede apreciar que la mayoría de la población de jóvenes con discapacidad auditiva en el cantón Quito son mujeres con un 57%, mientras que un 47% representa a hombres sordos, con lo cual se desprende una equidad de género dentro de la población analizada.

Gráfico No. 12



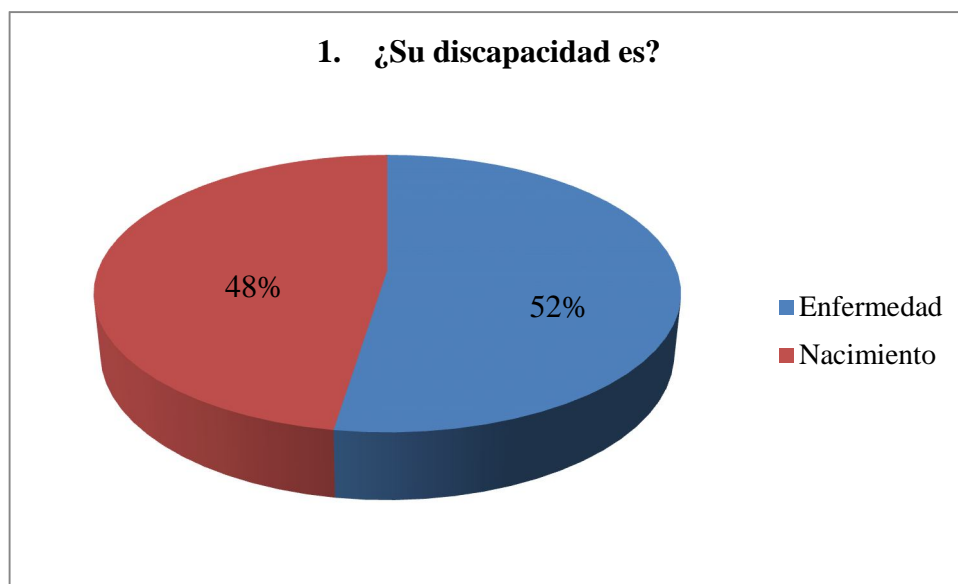
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Sexo de los encuestados, 2010

Interpretación

El promedio de edad de los encuestados es de 26 años, lo que demuestra que efectivamente la población elegida está conformada por jóvenes con discapacidad auditiva del Cantón Quito.

Gráfico No. 13



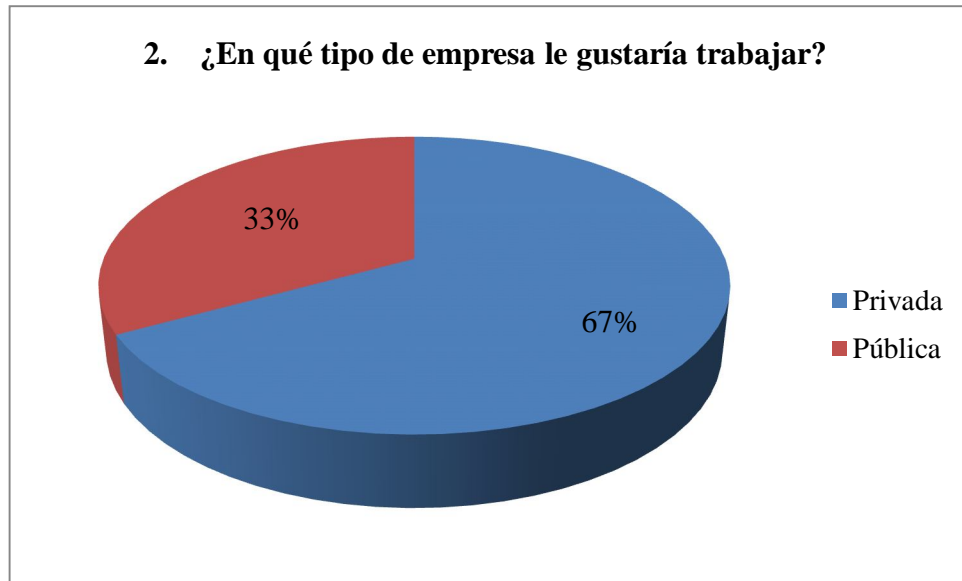
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Tipo de discapacidad, 2010

Interpretación

De la población encuestada se desprende que más de la mitad de la población de jóvenes sordos adquirió la discapacidad a través de una enfermedad reflejado en un 52%, y un 48% representa a la población con sordera congénita,

Gráfico No. 14



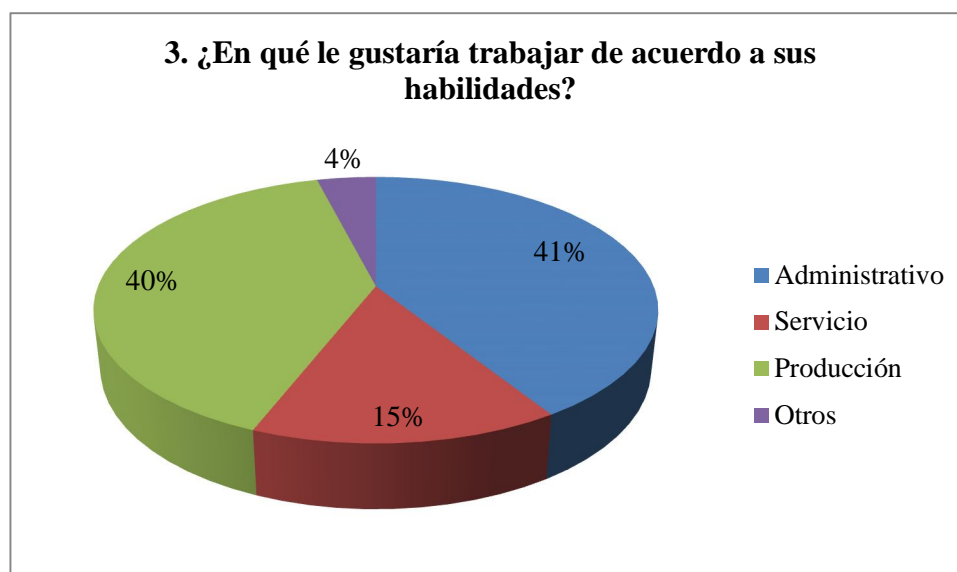
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Tipo de empresa en la que le gustaría trabajar, 2010

Interpretación

Más del 50% de los jóvenes sordos de Quito preferirían trabajar en empresas privadas y eso se demuestra en los resultados de la encuesta con un 67%, mientras que el 33% les gustaría laborar en la empresa pública, es decir que las ventas del servicio de la Agencia de Empleo deben enfocarse fundamentalmente al mercado de empresas privadas en Quito.

Gráfico No. 15



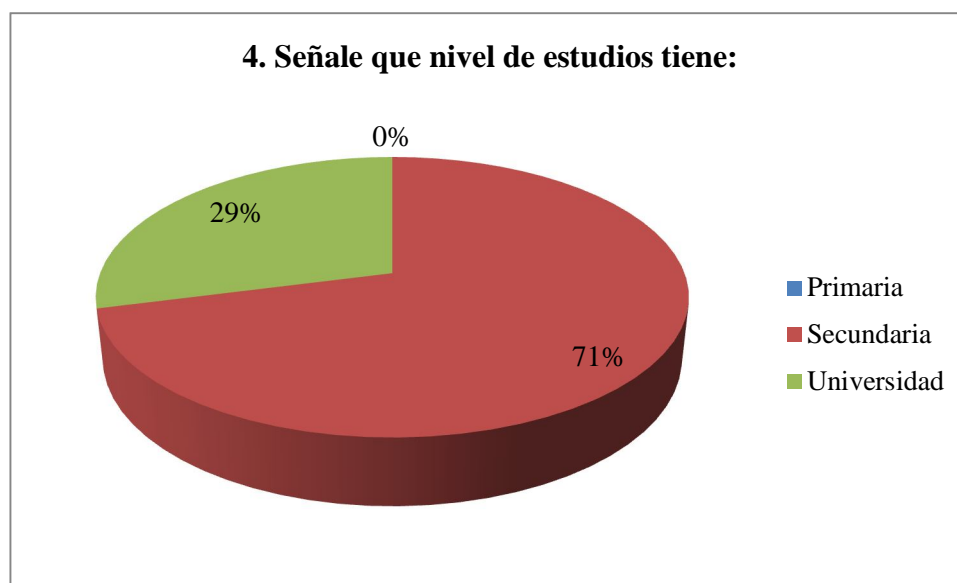
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Tipo de trabajo de acuerdo a habilidades, 2010

Interpretación

En su mayoría la población encuestada desearía trabajar en áreas administrativas y de producción de las empresas, y una mínima parte se inclina por laborar en el área de servicios, en vista de estos resultados la Agencia de Empleo podría enfocarse en ofrecer al mercado laboral jóvenes sordos con destrezas en actividades administrativas y de producción.

Gráfico No. 16



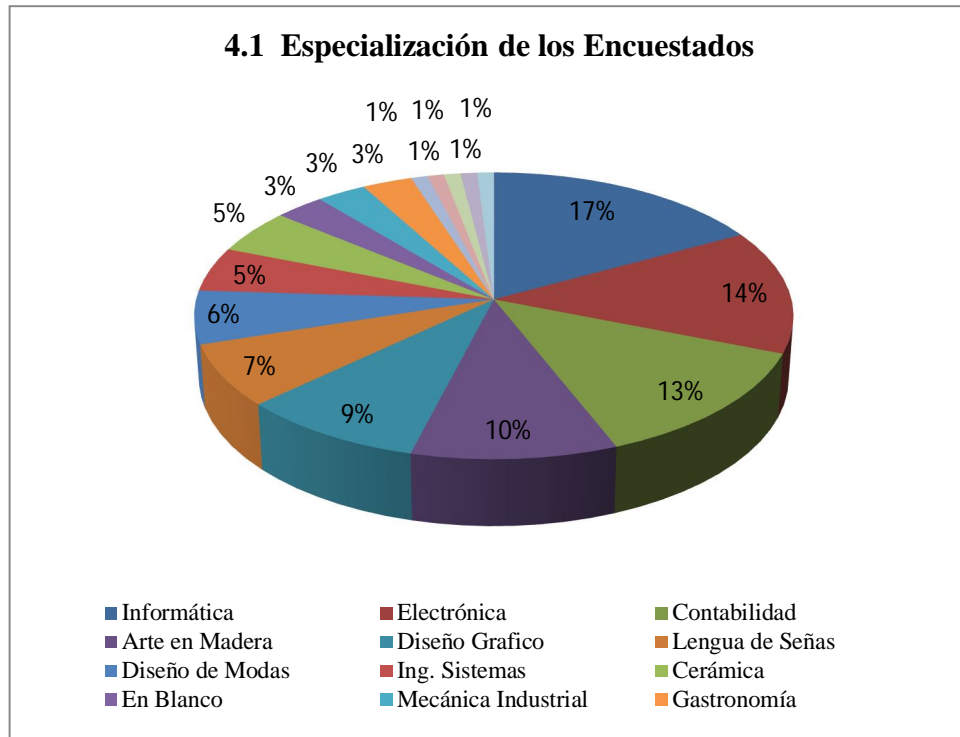
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Nivel de Estudios, 2010

Interpretación

Una mayoría considerable tiene un nivel medio de educación, lo que indica que se debe incentivar a los jóvenes discapacitados auditivos a que continúen con sus estudios superiores debido a que ahora existen más oportunidades de inclusión laboral tanto a nivel público como privado y el estar capacitados les da un valor agregado a la hora de ser elegidos.

Gráfico No. 17



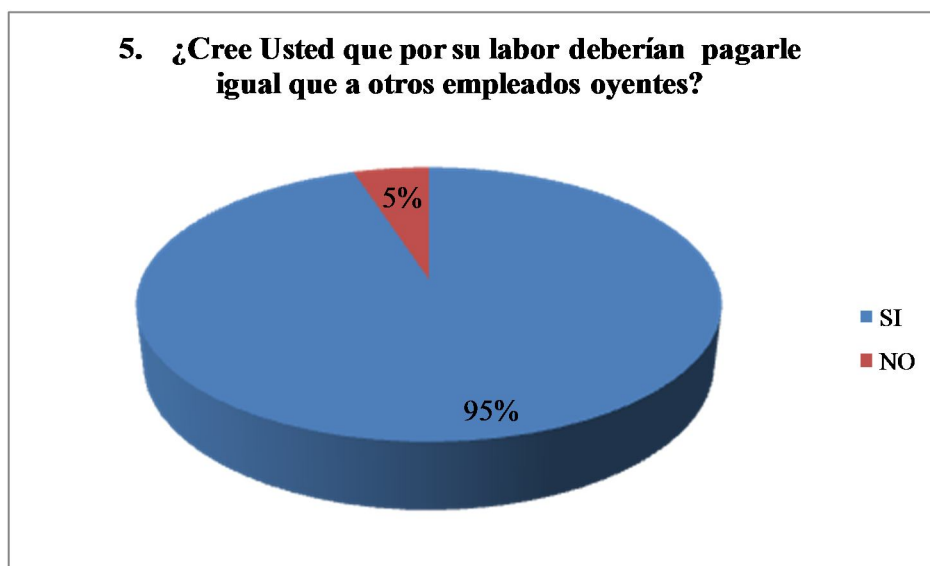
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Tipo de Especialización, 2010

Interpretación

Los resultados que arroja la encuesta señalan que los jóvenes con discapacidad auditiva si están capacitados y tienen conocimientos en varias áreas, las más comunes son Informática y Electrónica esto les da una ventaja competitiva en el mercado laboral.

Gráfico No. 18



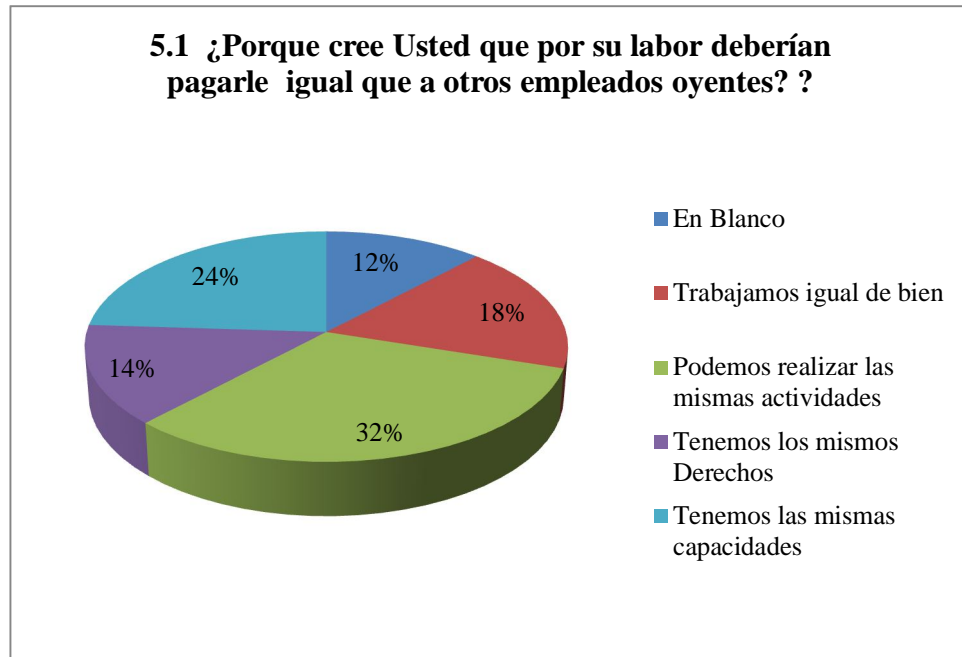
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Deben recibir el mismo pago que los oyentes, 2010

Interpretación

Cerca del 100% de la población encuestada tiene la idea de que debería existir equidad en la remuneración percibida respecto de trabajadores oyentes, reclamando así de alguna manera sus derechos en la parte laboral y social.

Gráfico No. 19



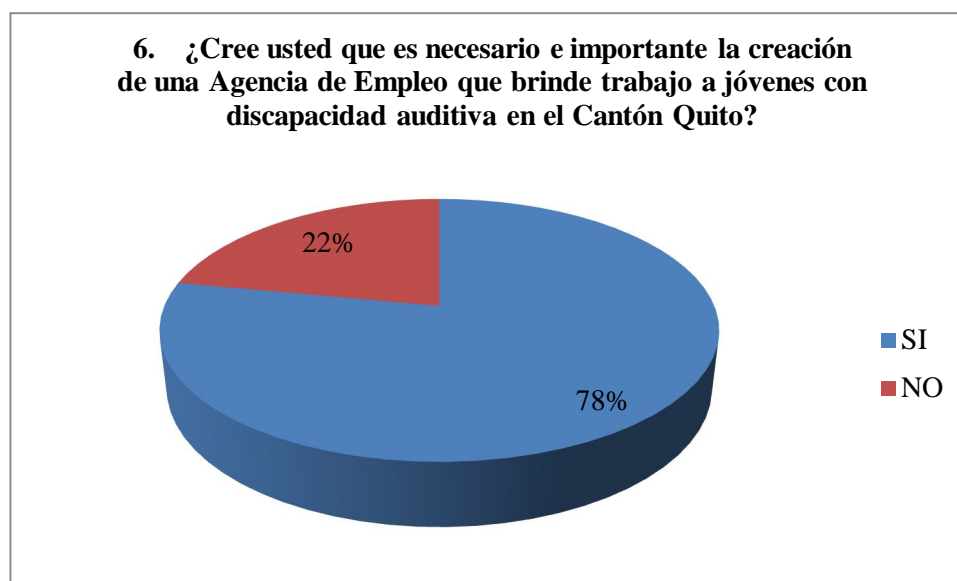
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Porque debe recibir el mismo pago que un oyente, 2010

Interpretación

La colectividad de discapacitados auditivos concuerda en que deben percibir igual remuneración que un empleado oyente, y las razones más comunes que acompañan este pensamiento son que los jóvenes sordos pueden realizar las mismas actividades y desempeñarse igual en el trabajo que los jóvenes oyentes.

Gráfico No. 20



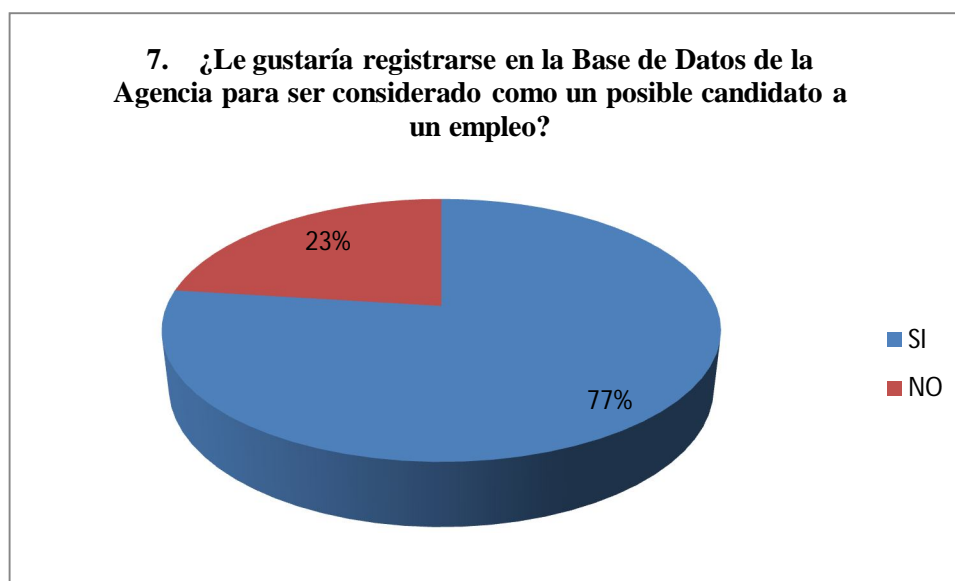
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Importancia de la creación de una Agencia de Empleos, 2010

Interpretación

La mayoría de la población encuestada opina que es necesaria la creación de una Agencia de Empleo en Quito. Este resultado indica que es urgente crear una Agencia que sea la gestora de reclutar y ubicar en el mercado laboral a los jóvenes con discapacidad auditiva y así satisfacer sus necesidades.

Gráfico No. 21



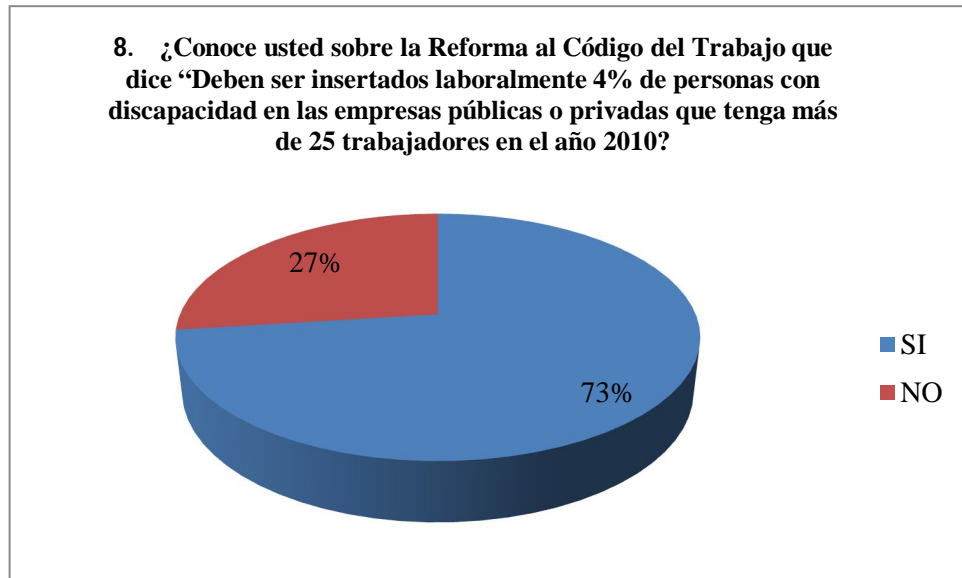
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Registro en la Base de Datos de la Agencia de Empleos, 2010

Interpretación

Casi en su totalidad a los jóvenes encuestados les simpatizaría la idea de registrarse en la Base de Datos de la Agencia de Empleo debido a que la ven como una posibilidad de encontrar trabajo con más facilidad y con el respaldo de una Empresa seria que busca integrarlos en la sociedad y en el mercado laboral de Quito, esto demuestra que la demanda por parte de los jóvenes discapacitados es muy alta.

Gráfico No. 22



Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Conocimiento de la Reforma al Código de Trabajo, 2010

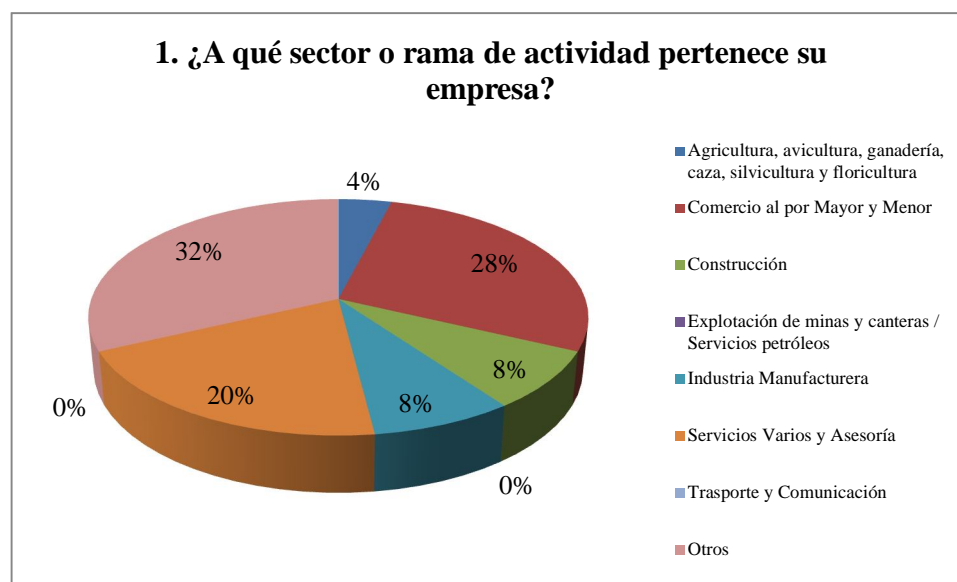
Interpretación

Una parte considerable de la población encuestada no conocen sobre la reforma al Código de Trabajo en donde se ven reflejados muchos de sus beneficios y derechos en, lo que demuestra que es necesario tomar acciones a fin de que los jóvenes sordos conozcan las leyes que les benefician para de esa manera poder reclamar sus derechos y sientan el respaldo legal necesario.

2.5.2.2. ENCUESTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA
(Ver Anexo 2)

TABULACIÓN

Gráfico No. 23



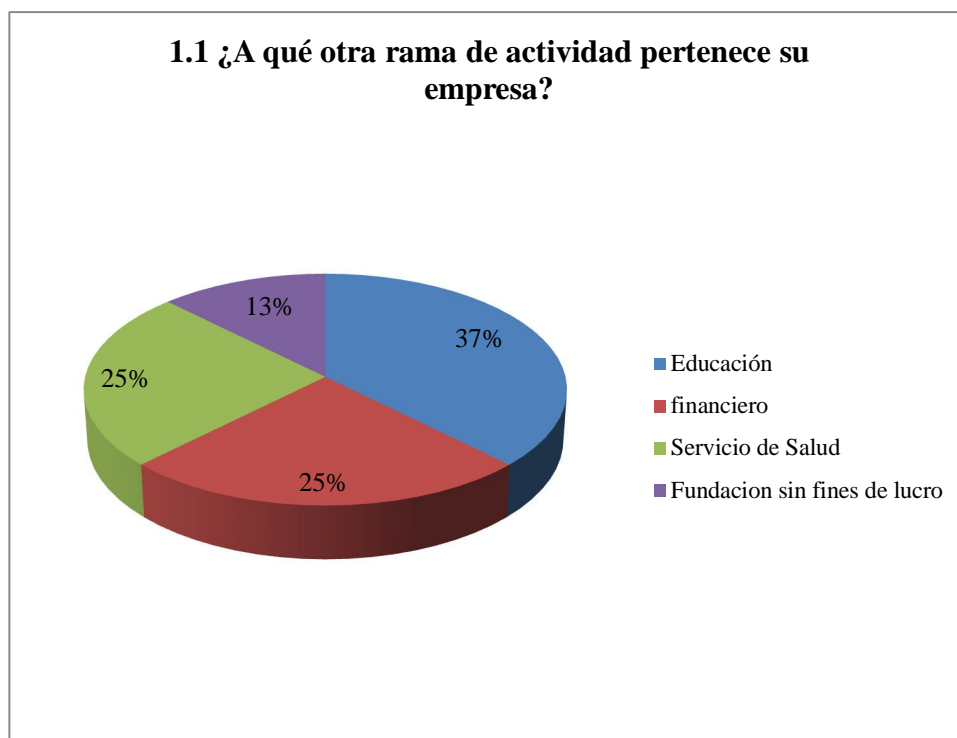
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Rama a la que pertenece la empresa, 2010

Interpretación

La mitad de las empresas encuestadas se dedican a actividades de comercio y a ofrecer asesoría y varios servicios, es decir que la Agencia de Empleo deberá darse a conocer en forma preferencial en este tipo de empresas.

Gráfico No. 24



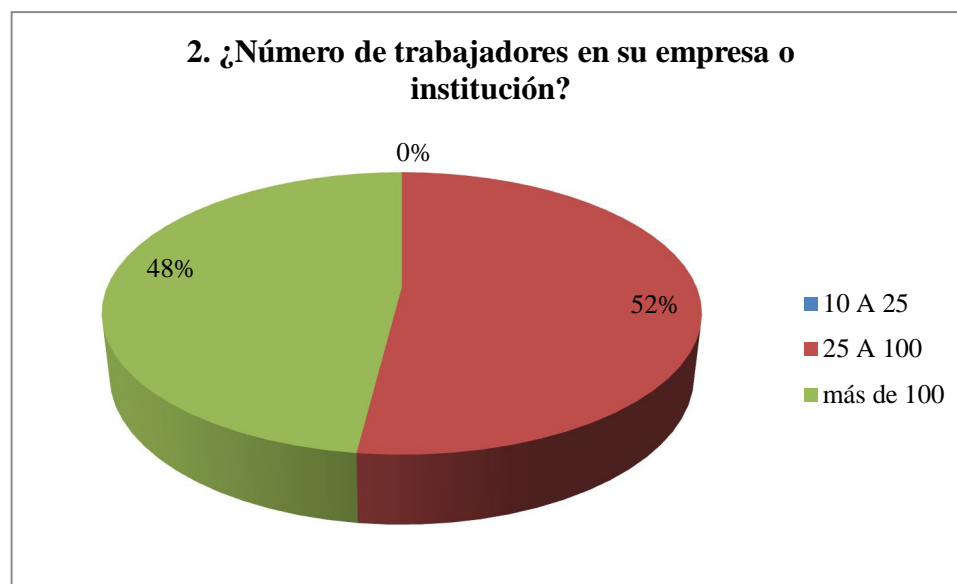
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Otra rama a la que pertenece la empresa, 2010

Interpretación

Un grupo muy importante son las instituciones educativas, las cuales tienen una presencia muy representativa en la ciudad de Quito, lo que las convierte en posibles mercados meta.

Gráfico No. 25



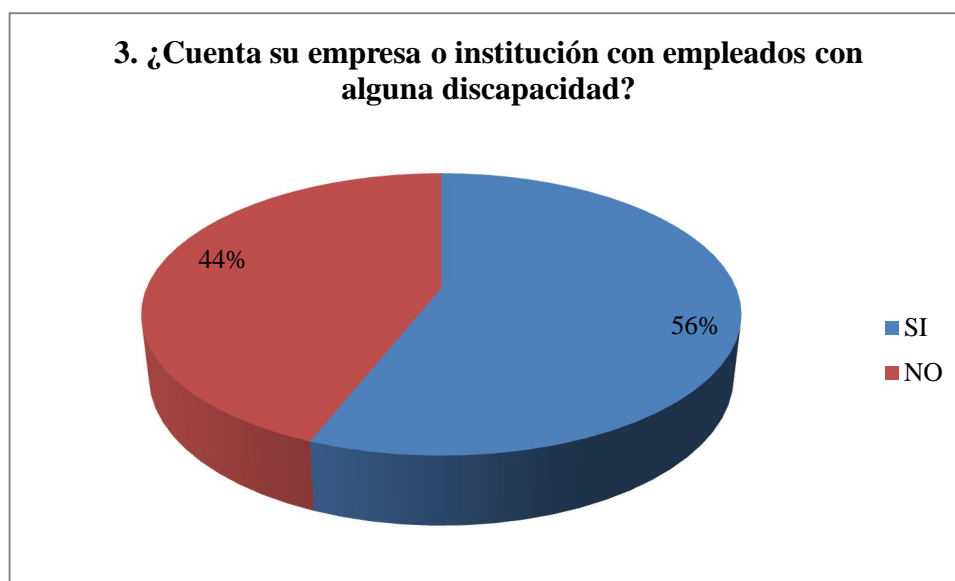
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Número de trabajadores en la empresa, 2010

Interpretación

La mayoría de las empresas encuestadas tienen más de 25 trabajadores, es decir que la Agencia de Empleos tendrá muy buena acogida ya que estas empresas requerirán de los servicios que esta brindará, debido a que deberán cumplir con lo que dispone la reforma al Código de Trabajo.

Gráfico No. 26



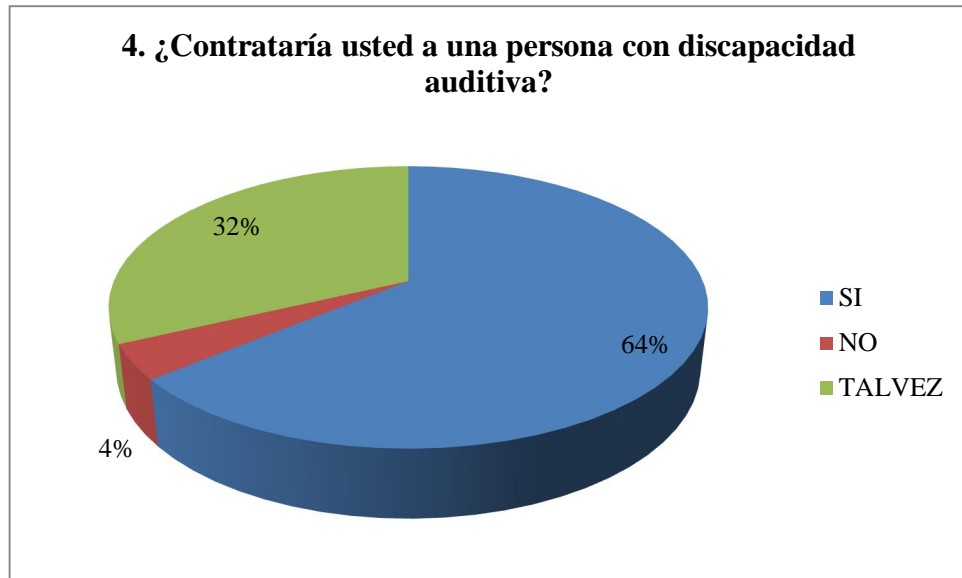
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Discapacitados en la empresa, 2010

Interpretación

Casi la mitad de las empresas aun no ha cumplido con la disposición de contar con el 4% de discapacitados trabajando en sus organizaciones, esto es un punto a favor de la Agencia de Empleo ya que esta podrá a ayudar a las empresas a cumplir con la ley y a los jóvenes discapacitados a encontrar trabajo.

Gráfico No. 27



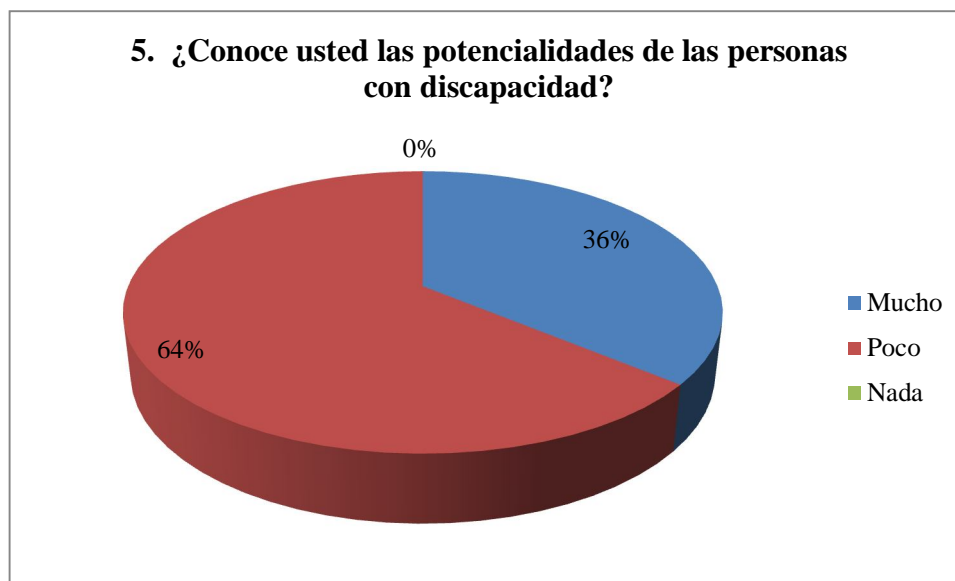
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Discapitados en la empresa, 2010

Interpretación

Cerca del 65% de las empresas encuestadas si contrataría a una persona sorda, más del 30% probablemente la contrataría y apenas el 4% de los encuestados respondió que no contrataría a una persona con discapacidad auditiva, lo que indica claramente que en su mayoría las empresas están de acuerdo a contratar a un sordo en sus empresas.

Gráfico No. 28



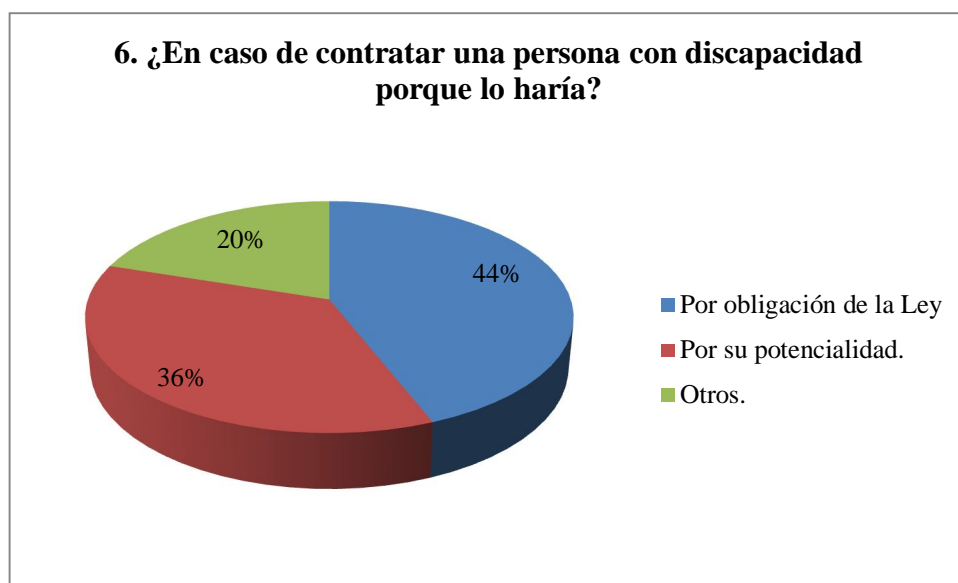
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Potencialidad de las personas con discapacidad, 2010

Interpretación

En la ciudad de Quito el mayor número de empresas conocen poco sobre las potencialidades de las personas con algún tipo de discapacidad es por eso que hace falta dar a conocer las habilidades que ellos tienen.

Gráfico No. 29



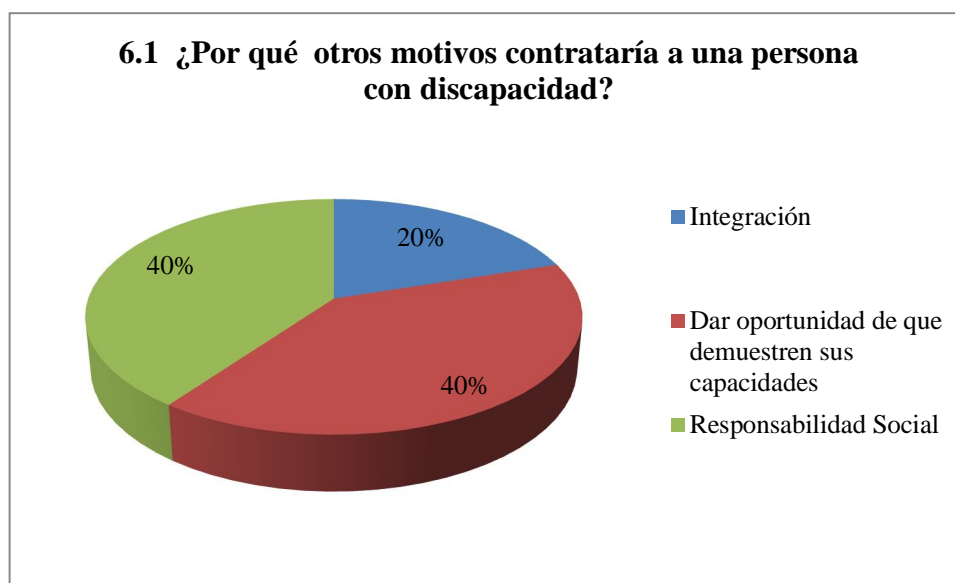
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Porque contratar personas con discapacidad, 2010

Interpretación

Una parte considerable de las empresas contrataría a discapacitados únicamente por cumplir con la ley, menos del 40% de los encuestados lo haría por su potencialidad.

Gráfico No. 30



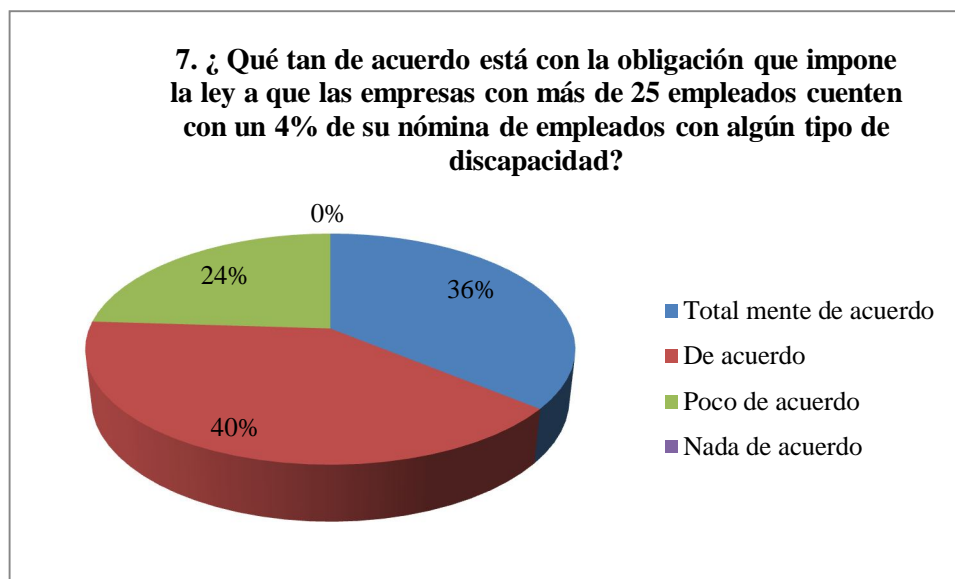
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Porque contratar personas con discapacidad, 2010

Interpretación

En su mayoría las empresas contratarían a personas con discapacidad debido a que consideran que es importante darles una oportunidad para que demuestren sus capacidades, además por la responsabilidad social y la integración de estos a la sociedad.

Gráfico No. 31



Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Obligación que impone la Ley 2010

Interpretación

Casi la totalidad de las empresas están muy de acuerdo con la disposición que establece que las empresas con más de 25 personas en su nómina deben contratar el 4% de discapacitados.

Gráfico No. 32



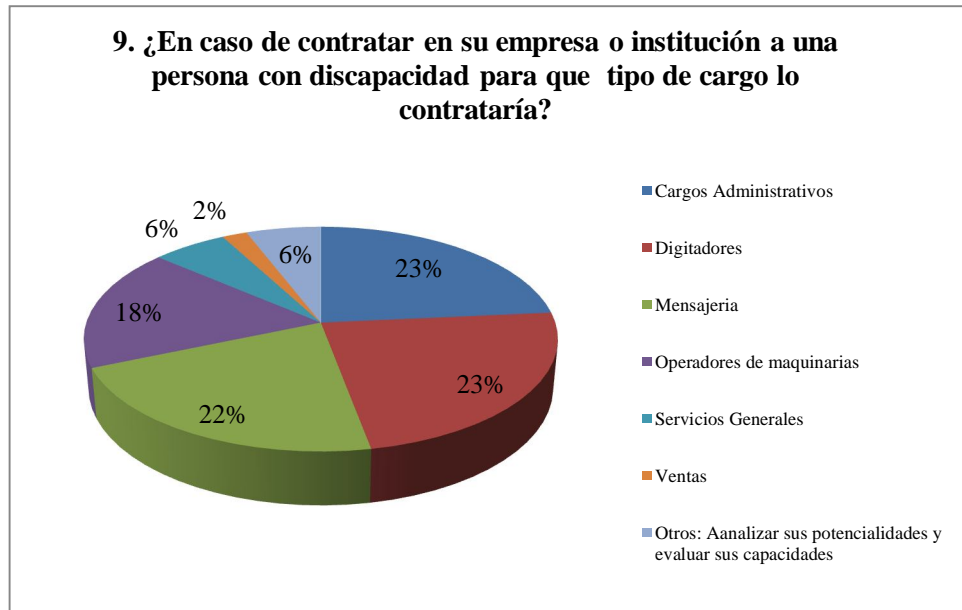
Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Capacidad de desempeño de los discapacitados 2010

Interpretación

Aproximadamente el 100% de los encuestados considera que las personas con discapacidad podrán desempeñarse de igual manera en el trabajo.

Gráfico No. 33



Fuente: Encuesta y análisis

Elaborado por: La Autora, Cargo de los discapacitados 2010

Interpretación

Más del 60% de las empresas considera que los jóvenes discapacitados se desempeñarían mejor en cargos administrativos, como digitadores y en mensajería, mientras que menos del 20% creen que se desempeñarían bien como operadores de maquinarias, un 6% considera que sería muy importante analizar las potencialidades de los jóvenes y evaluar sus capacidades para ubicarles en el puesto más indicado.

2.6. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

En Quito no existen agencias de empleo para ubicar laboralmente a discapacitados auditivos; razón por la cual esta investigación conlleva a la creación de una agencia de empleo para satisfacer la necesidad laboral de personas con discapacidad auditiva.

2.6.1. Agencia de Empleo

Las agencias de empleo, son una opción para encontrar trabajo, sobre todo, para los más jóvenes, allí se reclutan a personas dispuestas a trabajar y se ofrecen estos trabajadores a empresas que los necesitan.

El enfoque principal de esta Agencia de Empleo es convertirse en una Organización moderna y eficaz orientada a generar servicios de calidad y excelencia de colocación de personal, específicamente jóvenes con discapacidad auditiva, atendiendo sus demandas de empleo y así satisfacer las necesidades del mercado en el menor tiempo posible y con el mejor servicio.

En este sentido se ofrecerán una diversidad de servicios, los cuales serán definidos de acuerdo a la infraestructura de las organizaciones que la demanden, este negocio se enfoca básicamente en:

- Reclutamiento de Personal
- Evaluación y Desempeño del Personal
- Selección de Personal.

2.6.2. Reclutamiento de Personal³⁶

El reclutamiento de personal es un procedimiento orientado a atraer candidatos potenciales para ser ubicados en alguna plaza de trabajo en la empresa que requiera

³⁶ PUCHOL, Luis, *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*, Séptima Edición, Editorial Díaz de Santos, Buenos Aires – Argentina, 2007, p. 72

nuestros servicios, esto se realiza mediante la divulgación, llamada de atención e invitación al mercado de recursos humanos.

Es en esencia un sistema de información, mediante el cual la empresa divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. Para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección.

Las descripciones de puesto, constituyen un instrumento esencial, para los reclutadores; ya que proporcionan la información básica sobre las funciones y responsabilidades que incluye cada vacante.

Por lo general, los reclutadores llevan a cabo varios pasos. El reclutador identifica las vacantes mediante la planeación de recursos humanos o a petición de la dirección.

Se referirá tanto a las necesidades del puesto como a las características de la persona que los desempeñe, poniéndose en contacto con el gerente que solicito el nuevo empleado.

El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

2.6.3. Importancia del proceso de búsqueda y selección de personal

1. El proceso de búsqueda o reclutamiento de personal está orientado a atraer a los candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar los cargos vacantes dentro de una empresa. Este proceso suministra la *materia prima* para la selección, es decir suministra a los candidatos que luego serán seleccionados.

2. Uno de los secretos para una búsqueda exitosa esta en establecer las fuentes de suministro de los recursos humanos. Es importante definir las fuentes de reclutamiento para: elevar el rendimiento del proceso de selección, disminuir el tiempo del proceso de reclutamiento y reducir los costos operacionales.
3. Es importante antes de iniciar cualquier proceso de búsqueda tener la decisión de la línea de llenar la vacante de personal correspondiente a su área. Cuando la decisión está tomada, la misma debe reflejarse en un pedido de personal.
4. El pedido de personal se trata de un documento que debe llenarse por la persona encargada de solicitar el personal y que refleja la descripción del puesto y el perfil de la persona adecuada para el mismo.

A continuación se muestra un cuadro en el que se puntualizan los tipos de reclutamiento que existen, cabe señalar que al momento en que las organizaciones deciden contratar persona a través de la técnica de reclutamiento Externo, elegirán a la Agencia de Empleos, está se encargará de realizar los pasos posteriores a la provisión y selección de personal con discapacidad auditiva, atendiendo a empresas que cuenten con más de 25 personas en su nómina.

Cuadro No. 5

Tipos de Reclutamiento

Tradicionales	Interno (Reclutamiento basándose en el personal)	<ul style="list-style-type: none"> • Traslado de personal • Ascensos de Personal • Transferencias con ascensos de personal • Programa de desarrollo de personal • Planes de profesionalización de personal
	Externo (Reclutamiento basándose en el postulante externos a la Empresa)	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación (referencias de los candidatos por parte de los empleados) • Contactos con sindicatos y/o asociaciones gremiales • Contactos con otras empresas del ramo (en términos de cooperación mutua) • Agencias de Reclutamiento (Agencias de Empleo) • Viajes a otras localidades para reclutar personal • Carteles o anuncios en la puerta de la Empresa
Actuales	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes y currículos presentados por los candidatos • Instituciones Educativas • Conferencias y Charlas en universidades • Agencia de Empleo de Alto Nivel (Reclutamiento Ejecutivo) • Organizaciones o Colegios Profesionales • Agencias de Ayuda Temporal • Bases de Datos de Candidatos (Sistemas Computarizados) 	

Fuente: CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos

Elaborado por: La Autora

2.6.4. Reclutamiento Interno³⁷

Se denomina reclutamiento interno cuando al presentarse determinada necesidad de personal en la empresa son considerados para la misma los candidatos de la propia compañía. De esta manera se produce una reubicación de los empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical), transferidos (movimiento horizontal) o transferidos con promovidos (movimiento diagonal). Estos movimientos implican: transferencia de un empleado de un área a otra de la empresa; ascensos de personal, transferencias con ascensos de personal, programas de desarrollo de personal, plan de Carrera.

El reclutamiento Interno exige una continua coordinación entre los departamentos de la empresa.

2.6.5. Reclutamiento Externo³⁸

El reclutamiento externo surge cuando al existir determinada vacante, la organización intenta cubrirla con candidatos externos. Para este tipo de reclutamiento existen diferentes métodos mediante los cuales la organización enfoca o divulga la existencia de sus oportunidades de trabajo.

Los métodos son:

- Consulta de archivos de candidatos que se presentan espontáneamente.
- Presentación de candidatos por parte de los empleados de la empresa.
- Anuncios en la puerta de la empresa.
- Contacto con sindicatos o asociaciones gremiales.
- Contacto con institutos de educación especial
- Avisos en Diarios y Revistas.

³⁷ JIMÉNEZ, Patricio Daniel, Manual de Recursos Humanos, Ediciones ESIC, Madrid – España, 2007, p. 112.

³⁸ Idem., p. 114.

2.6.6. Ventajas del reclutamiento externo³⁹

- Trae "sangre nueva" y nuevas experiencias en la organización, la entrada de recursos humanos ocasiona siempre una importación de ideas nuevas y diferentes enfoques acerca de los problemas internos de la organización, y casi siempre, una revisión de la manera como se conducen los asuntos dentro de la empresa. Con el reclutamiento externo, la organización como sistema se mantiene actualizado con respecto al ambiente externo y a la paz de lo que ocurra en otras empresas.
- Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización sobre todo cuando la política consiste en recibir personal que tenga idoneidad igual o mayor que la existente en la empresa;
- Aprovecha las inversiones en preparación y en desarrollo de personal efectuadas por otras empresas o por los propios candidatos. Esto no significa que la empresa deje de hacer esas inversiones de ahí en adelante, sino que usufructúa de inmediato el retorno de la inversión ya efectuada por lo demás, hasta tal punto que muchas empresas prefieren reclutar externamente y pagar salarios más elevados, precisamente para evitar gastos adicionales de entrenamiento y desarrollo y obtener resultados de desempeño a corto plazo.

La forma de reclutar jóvenes con discapacidad auditiva en esta Agencia de Empleos, será mediante la ayuda de técnicas externas como:

- Publicación en diarios, revistas
- Contacto con Universidades
- Contacto con la Asociaciones Gremiales tales como la Asociación de de Sordos de Pichincha y el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

³⁹ ALLES, Martha Alicia, *Selección por Competencias*, Segunda Edición, Editorial Granica, Barcelona - España, 2007, p. 179.

2.6.7. Evaluación del Desempeño Personal⁴⁰

Es un sistema de valoración del desempeño del individuo en relación a las responsabilidades asignadas en el cargo, varía de persona a persona. La evaluación de desempeño no es considerada un fin sino un medio para mejorar los resultados del personal de la empresa, dentro de la Agencia de Empleo tendrá los siguientes objetivos principales:

- Desarrollar el potencial humano que poseen los jóvenes con discapacidad auditiva como una ventaja competitiva en la organización.
- Brindar oportunidades de crecimiento y participación a este segmento de la sociedad tomando en cuenta los objetivos de la organización y la sociedad.
- Proponer medidas para fortalecer el desempeño de los trabajadores con capacidades especiales en las empresas.
- Contribuir a una autoevaluación, autodesarrollo y autocontrol del personal.

2.6.8. Evaluación de Personal⁴¹

A través de una evaluación de personal podemos ayudar a nuestros clientes a tener un conocimiento exacto y cualitativo de los recursos humanos que conforman o van a incorporarse a su empresa.

Principalmente se evalúa conocimientos, habilidades, competencias, personalidad, y otros.

⁴⁰ CHIAVENATO, Idalberto, *Administración de Recursos Humanos*, Editorial MacGraw Hill, Quinta Edición, Bogotá - Colombia. 2000, p. 271

⁴¹ CHIAVENATO, Idalberto, Op. Cit., p. 274

Habilidades y competencias: Orientación al cliente, trabajo en equipo, autonomía, liderazgo, organización y planificación.

Formación: Conocimientos técnicos, generales y específicos.

Experiencia profesional: Evolución de su trayectoria, funciones realizadas, objetivos y logros.

La Evaluación se la realiza desde una perspectiva pluridimensional, las competencias necesarias que deben poseer los candidatos para una correcta adecuación al puesto.

Las áreas que se evalúan son:

Competencias Genéricas: Grado de Iniciativa, Capacidad de Negociación, Colaboración, Flexibilidad, Liderazgo, Excelencia, Organización, Trabajo en equipo, etc.

Competencias Técnicas: Competencias relativas a conocimientos y formación del candidato.

2.6.9. Selección de Personal⁴²

La selección de personal, consiste en escoger la persona adecuada para el cargo solicitado, entre los diversos candidatos reclutados, tomando en consideración las cualidades y actitudes de cada uno de ellos con miras a mantener y aumentar la eficiencia y el desempeño personal.

El reclutamiento y la selección son dos subsistemas complementarios, pues para la selección debe existir un previo reclutamiento de los candidatos; la selección del

⁴² CHIAVENATO, Idalberto, Op. Cit., p. 238

candidato idóneo debe apoyarse en estándares y criterios para lo cual la organización facilitará la información suficiente sobre el cargo.

Para la fase de Selección de Personal, los demandantes así como de los postulantes a empleo buscan consolidar una metodología de Inserción Laboral⁴³ donde se dan los siguientes pasos:

- Análisis del puesto de trabajo (en todos los casos acompañados por una persona especialista en el tema)
- Selección y evaluación de los candidatos
- Presentación de la terna
- Devolución y evaluación compartida con la empresa
- Asesoramiento al equipo de trabajo previo a la incorporación de la persona
- Inserción laboral
- Seguimiento según discapacidad y necesidades del cliente

2.6.10. Técnicas de Selección ⁴⁴

Dentro de las técnicas de selección más adecuadas se puede citar:

- Entrevista de selección
- Pruebas de Conocimientos o Capacidad
- Pruebas Psicométricas
- Pruebas de Personalidad

2.6.11. Entrevista de selección

Esta es una de las técnicas más utilizadas por todo tipo de empresas, sin embargo no existe una base científica; la entrevista de selección constituye la técnica de selección

⁴³ CILSA, ONG por la inclusión, p. 218.

⁴⁴ MONDY, R Wayne y NOE, Robert M. *Administración de Recursos Humanos*, Editorial Prentice-Hall, México 2005 p. 183 – 186.

más ampliamente utilizada e influyente en la decisión final respecto de la aceptación de un candidato al empleo.

Permiten la comunicación en dos sentidos: los entrevistados obtienen información sobre el solicitante y el solicitante la obtiene sobre la organización. La entrevista de selección consiste en una conversación en profundidad, conducida para evaluar la idoneidad para el puesto que tenga el solicitante.

El entrevistador se fija como objeto responder a dos preguntas generales: ¿Puede el candidato desempeñar el puesto? ¿Cómo se compara con respecto a otras personas que han solicitado el puesto?

Objetivos del Entrevistador

- a) Averiguar si el entrevistado es adecuado o idóneo para el puesto.
- b) Descubrir si puede, sabe y quiere ocupar el puesto.
- c) Predecir el rendimiento en el mismo, y cuáles son sus expectativas.

Objetivos del Entrevistado

- a) Demostrar que puede, sabe y quiere lo que requiere el perfil del puesto de trabajo.
- b) Transmitir su competencia laboral para el puesto.
- c) Probar que está realmente interesado.
- d) Causar una impresión positiva en el entrevistador.

2.6.12. Pruebas de Conocimiento o Capacidad

Son instrumentos de evaluación, en línea y especializado, cuya finalidad consiste en identificar el nivel de dominio del sustentante con respecto a los conocimientos y las habilidades específicas que subyacen a la capacidad Técnica de Recursos Humanos que sirven para evaluar con objetividad los conocimientos y destrezas adquiridas mediante el estudio.

2.6.13. Pruebas Psicométricas

Se basan en el análisis de muestras del comportamiento humano, sometiéndose a examen bajo condiciones normativas, verificando la aptitud, para intentar generalizar y prever cómo se manifestara ese comportamiento en determinada forma de trabajo.

La prueba psicométrica es una medida objetiva y estandarizada de una muestra de comportamiento.

Se basan en las diferencias individuales que pueden ser físicas, intelectuales y de personalidad, y analizan cómo y cuánto varía la aptitud del individuo con relación al conjunto de individuos, tomado como patrón de comparación.

2.6.14. Pruebas de Personalidad

Analizan los diversos rasgos de la personalidad determinados por el carácter o por el temperamento, buscan identificar los perfiles más adecuados para cada puesto de trabajo ofrecido.

De esta forma filtran a los candidatos invitados a presentarse para cada puesto, evaluando y comparando sus diversas capacidades, fortalezas y debilidades, posibilidades de adaptación al equipo de trabajo, a las presiones necesarias y al puesto en sí mismo.

2.6.15. Metodología para aplicar la entrevista para este tipo de aspirantes

La sordera es la pérdida total o parcial del sentido del oído y puede afectar uno de los oídos o ambos, se considera sorda a aquella persona con la pérdida de la sensibilidad auditiva lo suficientemente severa, más de 75 decibeles, que afectan las posibilidades de la misma para adquirir espontáneamente el lenguaje hablado, se considera hipoacúsica a la persona con pérdida de la sensibilidad auditiva comprendida entre

40 y 50 decibeles, la hipoacusia severa es la que tiene más de 50 decibeles de pérdida.

Los Sordos son personas muy semejantes a una persona oyente, con las mismas necesidades y los mismos problemas, y es justamente por eso que ellos están en capacidad de realizar casi cualquier actividad al igual que una persona oyente.

La metodología utilizada para evaluar y entrevistar a un joven con discapacidad auditiva difiere de la aplicada en oyentes debido a que para entrevistar a una persona sorda es importante tomar en cuenta que hay que hablarle de frente ya que ellos leen los labios, y en algunos casos será necesario prescindir de la ayuda de una persona que domine al 100% el lenguaje de señas. La Agencia de empleos contará con un entrevistador que tenga experiencia comunicándose con personas sordas y además que tenga conocimientos en tácticas de Recursos Humanos, para que de esta manera la selección de personal sea efectiva y cumpla con las expectativas de todas las partes involucradas en esta.

2.6.16. Mercado Laboral

La agencia de empleo se concentra en trabajar en el contexto del mercado laboral⁴⁵ conformado por quienes pertenecen al Mercado de Trabajo como al Mercado de Recursos Humanos, así:

Mercado de trabajo: Conformado por las ofertas de empleo ofrecidas por las empresas o negocios en determinado lugar y en determinada época.

Mercado de Recursos Humanos: Conformado por el conjunto de individuos aptos para el trabajo en determinado lugar y en determinada época.

⁴⁵ CHIAVENATO, Idalberto, Op. Cit, p. 279

La tarea fundamental de esta Agencia de Empleo será elaborar una base de datos con los perfiles de cada una de las personas con discapacidad auditiva de la ciudad de Quito y de promocionar el recurso humano con el que cuenta en las diferentes empresas. De igual manera hará conocer a los empresarios las potencialidades que las personas con discapacidad auditiva poseen, hasta llegar al objetivo que es insertarles laboralmente conforme está establecido en la Ley Reformatoria al Código de Trabajo.

La Agencia de Empleo tendrá como objetivo principal la Administración de Recursos Humanos⁴⁶, entendiéndose como un proceso administrativo aplicado a todo el grupo humano que conforma una organización. La estrategia apunta a que los puestos de trabajo (vacantes) de la organización sean cubiertos en un corto período de tiempo y que el personal seleccionado esté calificado para desempeñar el trabajo. Para tener éxito, es necesario tener una buena planificación de recursos humanos.

2.7. MERCADO OBJETIVO NICHOS DE MERCADO

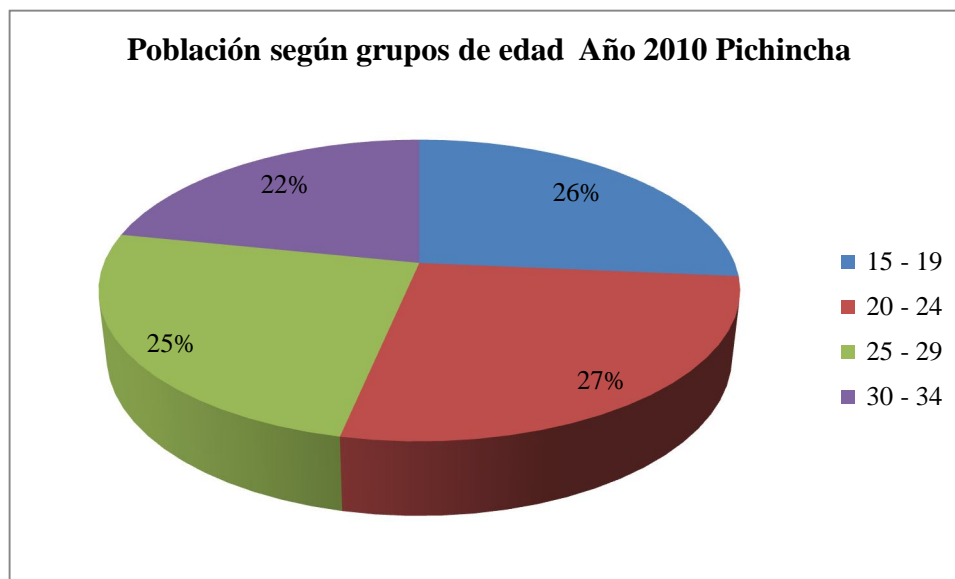
2.7.1. OFERTA

2.7.1.1. Población Económicamente Activa

La PEA de Ecuador -es decir, el grupo de personas que están cumpliendo alguna actividad productiva- está comprendida entre las edades de 5 y 65 años. Sin embargo, existe una cifra elevada de niños mayores de cinco años que trabajan en el campo o en la ciudad; hecho que ha considerado el INEC (Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos) en el Censo del año 2001.

⁴⁶ Idem., p. 281

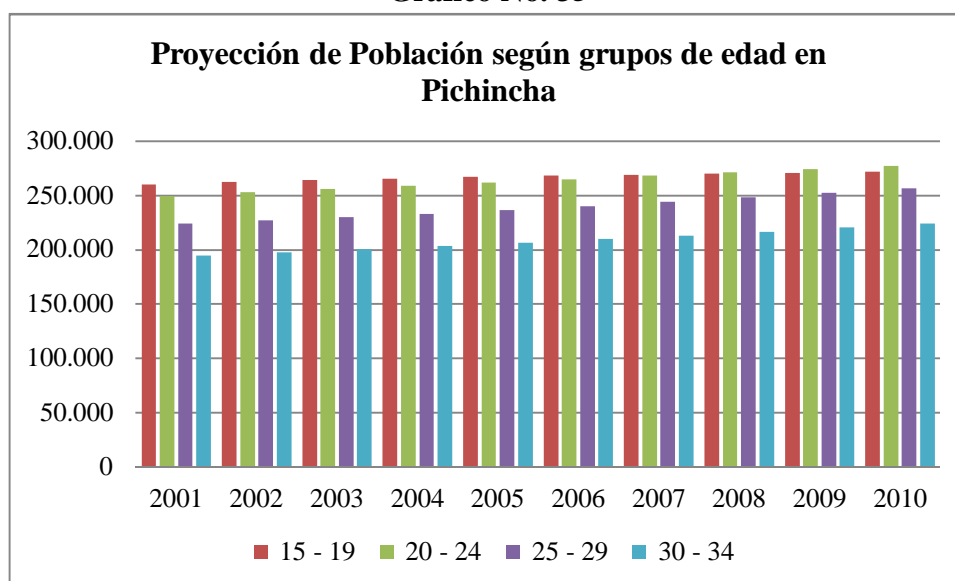
Gráfico No. 34



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC

Elaborado por: La Autora

Gráfico No. 35

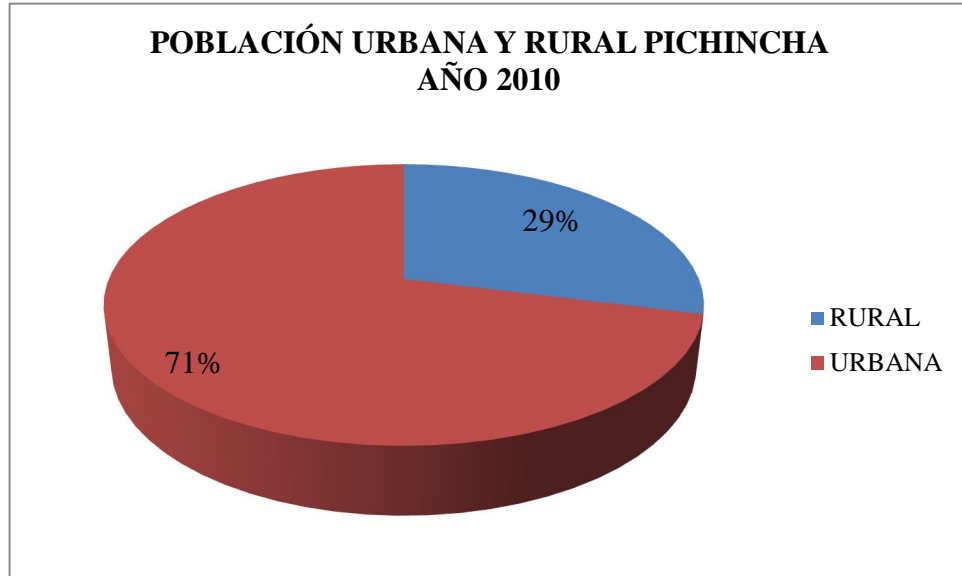


Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC

Elaborado por: La Autora

Cerca del 100% de la población de Pichincha esta conformada por personas con rango de edad entre los 20 y 34 años, son considerados como jóvenes estudiantes y profesionales, y están en la edad perfecta para desempeñarse laboralmente, es por eso que para la muestra se tomó esta referencia.

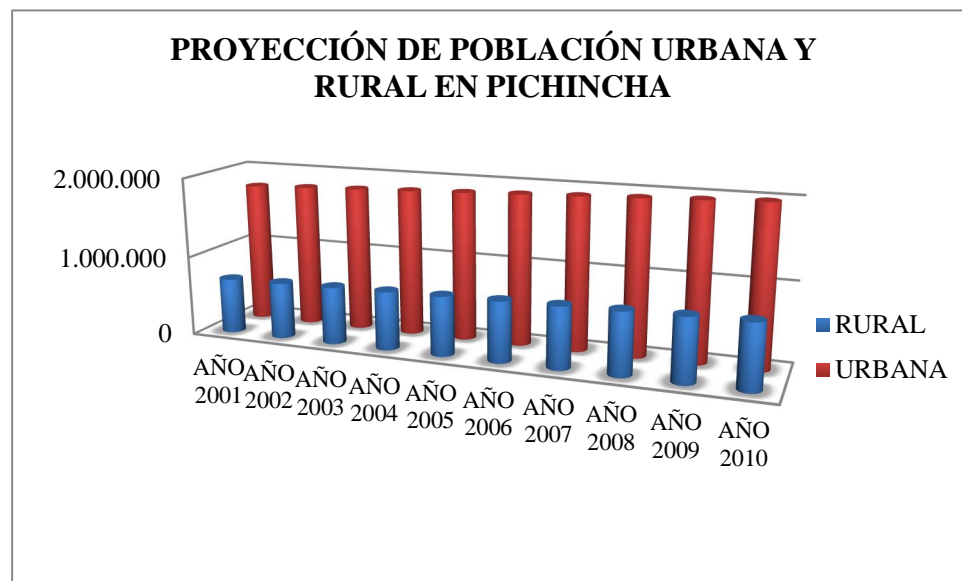
Gráfico No. 36



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC

Elaborado por: La Autora

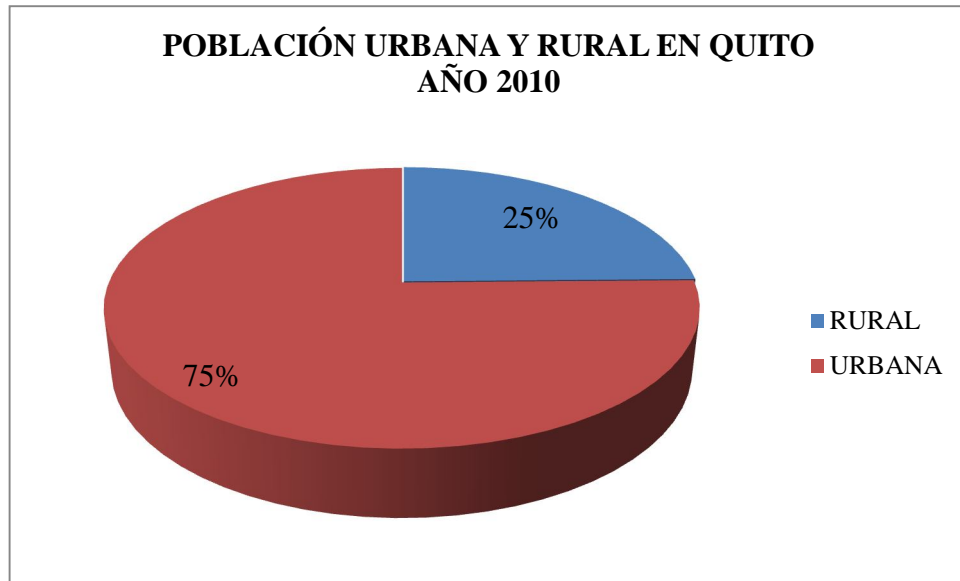
Gráfico No. 37



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC

Elaborado por: La Autora

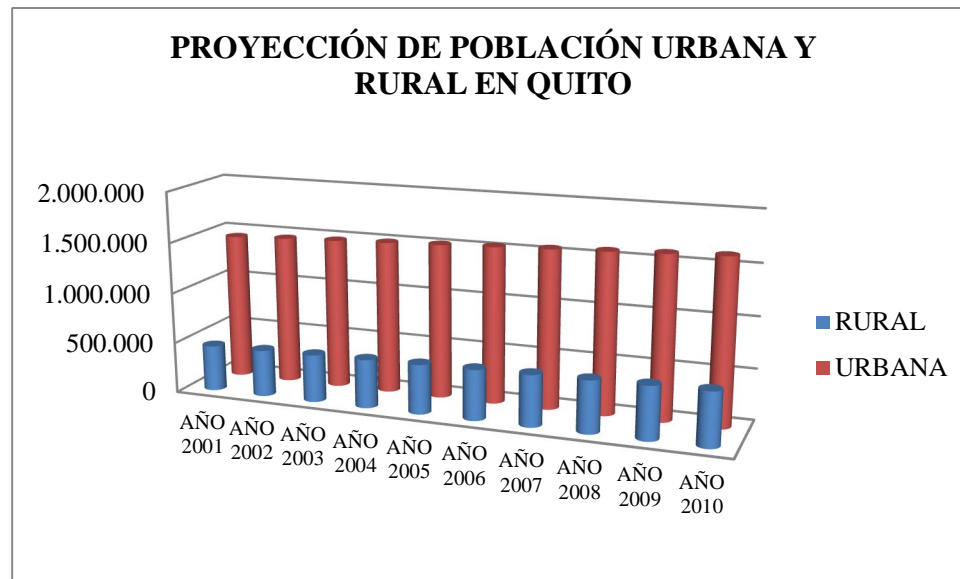
Gráfico No. 38



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC

Elaborado por: La Autora

Gráfico No. 39



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC

Elaborado por: La Autora

La población urbana de Pichincha y Quito ha ido creciendo considerablemente desde la década de los setenta y para el año 2010 sobrepasa el 50% de la población total existente, lo que es un punto muy importante para la Agencia de Empleo debido a que el nicho de mercado estará enfocado en dicha población.

2.7.2. Cálculo de la Oferta

Para el cálculo de la oferta de discapacitados potenciales a ser empleados, se parte de la población total del Ecuador de acuerdo al último censo que es de 14 306.876, de habitantes, sobre esta base se toma en consideración a la población entre 20 y 34 años que representa el 27% del Total, lo que da como resultado 3 862.857 personas de entre 20 a 24 años. Los cálculos se muestran a continuación:

Habitantes en el Ecuador = 14.306.876

$$\frac{PEA\ 20 - 34\ Años}{PEA\ TOTAL} = \frac{757.928}{2\ 796.838} = 27\%$$

PEA 20-34 Años = 14.306.876 x 27%

PEA 20-34 Años = 3.862.857

Se conoce que la PEA ocupada representa el 32,5% de la PEA total y el 67,5% restante representa la PEA subocupada y desocupada del país.

PEA Ocupada = 3.862.857 x 32,50%

PEA Ocupada = 1.255.428

Cuadro No. 6

Cálculo de la Oferta		
Habitantes en el Ecuador	%	14.306.876
Población Económicamente Activa de entre 20 y 34 años	27%	3.862.857
Población Económicamente Activa Ocupada	32,50%	1.255.428
Población Económicamente Activa Descupada o subemple	67,50%	2.607.428
Total Discapacitados Ocupados	12,14%	152.409
Total Discapacitados Desocupados	12,14%	316.542
Total Discapacitados Auditivos	11,30%	35.769
Total de Discapacitados Desocupados en Pichincha	18%	6.438
Total de Discapacitados Desocupados en Quito	79%	5.086

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC, CONADIS
Elaborado por: La Autora

Adicionalmente, de acuerdo a las cifras oficiales se conoce que el 12,14% de la población padece de algún tipo de discapacidad, de ese porcentaje el 11,30% posee discapacidad auditiva en el país. Finalmente la población de Pichincha representa el 18% de la población total en el Ecuador, por lo que la Oferta de Jóvenes con Discapacidad Auditiva en Pichincha es igual a $35.769 \times 18\%$, dando un total de 6.486 jóvenes sordos en Pichincha del cual el 79% representan a la población en Quito, por lo que el total de discapacitados auditivos en este Cantón es de 5.086 jóvenes.

TOTAL OFERTA= 6.438 personas con Discapacidad Auditiva representan el Universo.

2.7.3. DEMANDA

El sistema económico se compone de tres sectores y tres agentes básicos⁴⁷. El sector primario se ocupa de las actividades más próximas a los recursos naturales y al que pertenecen las ramas de agricultura, pesca y minería; el secundario comprende las actividades industriales para la producción y lo componen la industria y la construcción y el terciario se ocupa de proveer bienes no materiales, como los servicios y está integrado por el comercio, el transporte, la banca, los seguros entre otros.

El Sector Terciario o de Servicios es considerado parte importante dentro del funcionamiento de la economía de un país, por su importancia ascendente no sólo en la generación de valor agregado y de empleo, sino también en el apoyo a empresas de otros sectores.⁴⁸. En el Ecuador el crecimiento de éste sector es notable, los servicios han sido considerados como un complemento para el desarrollo de las actividades de los otros sectores y principalmente del sector industrial.

⁴⁷ VICTORIA, Pablo, *Macroeconomía analítica*, Ediciones ECOE, Bogotá, 2003, p. 98.

⁴⁸ WELLER, Jürgen, "El empleo terciario en América Latina: entre la modernidad y la sobrevivencia", en *Revista CEPAL No. 84*, Diciembre de 2004, p. 174.

Los servicios desde hace ya varias décadas han venido creciendo e incrementándose de forma progresiva, este sector creció a la par del sector industrial que dio inicio en el Ecuador a partir de 1957.

Grafico No. 40



Fuente y elaborado por: Superintendencia de Compañías
Elaboración: La Autora

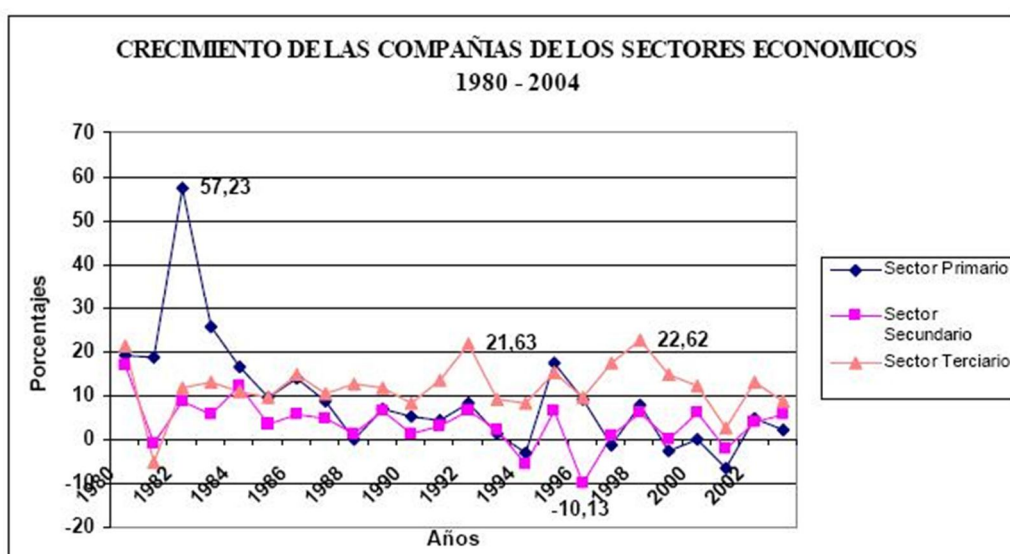
Se puede apreciar el crecimiento de las empresas que existen en el país y forman parte de los diferentes sectores económicos. En el gráfico se observa el crecimiento del número de empresas del sector primario en 1983 pese a la crisis por las inundaciones que vivió el país en ese año. En el sector secundario el crecimiento de las empresas es notorio a inicios de los años ochenta y se relaciona con el inicio del “boom petrolero” en 1976. “...seis meses después de instalado el nuevo gobierno empieza en el país la explotación y exportación de petróleo, favorecidas por el desarrollo de una coyuntura especial caracterizada por altos precios del petróleo en el mercado mundial.

Fue la exportación petrolera la que permitió crecimientos verdaderamente espectaculares de los principales agregados económicos. Es así que estos agregados

crecieron a ritmos nunca antes experimentados. Las exportaciones del orden de los 190 millones de dólares de 1970 pasaron a más de 1300 millones de dólares de 1977”⁴⁹.

El número de empresas del sector servicio crece en dos momentos importantes, esto ocurre en los años 1993 y 1999 que nos permite relacionarlos con el crecimiento de las remesas registradas a partir de 1993.

Gráfico No. 41



Fuente y elaborado por: Superintendencia de Compañías

⁴⁹ ALONSO, José Antonio, Emigración y desarrollo: Implicaciones económicas, Editorial Abya Yala, Quito - Ecuador, 2004, p. 59.

2.7.4. Cálculo de la Demanda

Cuadro N° 7

Personal Ocupado en 37.135 Compañías A Diciembre del 2007 Por Actividad Económica y Categoría Ocupacional						
ACTIVIDAD ECONÓMICA	TOTAL		PERSONAL OCUPADO			
	Número Cías	Personal Ocupado	No. Empleados Directivos	No. Empleados Administrativos	No. Empleados Producción	No. Empleados Otros
AGRICULTURA, GANADERIA, CAZA Y SILVICULTURA	1,975	37,323	691	3,032	27,995	5,605
PESCA.	653	4,294	164	369	1,528	2,233
EXPLOTACION DE MINAS Y CANTERAS.	390	4,610	155	554	2,699	1,202
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS.	3,413	101,720	11,852	16,693	51,477	21,698
SUMINISTROS DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA.	132	5,471	92	1,369	1,000	3,010
CONSTRUCCION.	2,154	19,226	6,871	1,743	5,649	4,963
COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR; REPARACION DE VEHICULOS AUTOMOTORES, MOTOCICLETAS, EFECTOS PERSONALES Y ENSERES DOMESTICOS.	10,383	107,378	14,011	27,109	21,967	44,291
HOTELES Y RESTAURANTES	555	7,578	208	930	3,906	2,534
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES.	4,082	26,063	1,371	6,878	8,512	9,302
INTERMEDIACION FINANCIERA.	259	1,017	89	313	98	517
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, EMPRESARIALES Y DE ALQUILER.	11,824	101,463	9,508	11,038	34,162	46,755
ADMINISTRACION PÚBLICA Y DEFENSA; PLANES DE SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACION OBLIGATORIA.	19	54	5	8	6	35
ENSEÑANZA.	309	11,258	6,445	872	1,670	2,271
ACTIVIDADES DE SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD.	490	7,301	3,300	1,425	770	1,806
OTRAS ACTIVIDADES COMUNITARIAS SOCIALES Y PERSONALES DE TIPO SERVICIOS.	494	4,430	211	697	1,535	1,987
HOGARES PRIVADOS CON SERVICIO DOMESTICO.	3	14	-	-	-	14
TOTAL ACTIVIDAD ECONÓMICA	37,135	439,200	54,973	73,030	162,974	148,223

Fuente y elaborado por: Superintendencia de Compañías

En el cuadro anterior se detalla las 37.135 empresas en la Provincia de Pichincha, que se encuentran registradas en la Superintendencia de Compañías, clasificadas por diferentes Actividades Económicas; las mismas que dan trabajo a 439.200 personas, de las cuales según la Ley Reformatoria al Código de Trabajo las empresas en Pichincha deberían emplear a un mínimo de 17.568 discapacitados. Según datos del CONADIS existen 7.745 discapacitados en Pichincha que están empleados, por lo que la demanda de puestos de trabajo sería de 9.823 personas discapacitadas.

Cuadro No. 8

Cálculo de la Demanda	
Empleados Directivos	54,973
Empleados Administrativos	73,030
Empleados de Producción	162,974
Empleados Otros	148,233
Total Empleados Pichincha	439,210
4% Ley Refor. Código Trabajo	17,568
Discapacitados Empleados en Pichincha CONADIS	7,745
Demanda de Puestos de Trabajo	9,823

Fuente: Superintendencia de Compañías y CONADIS
Elaborado por: La Autora

Las empresas deben cubrir 9.823 puestos de trabajo con discapacitados, buena parte de esta demanda pueden ser cubierta con sordos ya que ellos pueden desempeñar perfectamente actividades operativas y administrativas puntuales, cabe señalar que son uno de los grupos preferidos por las empresas obligadas a cubrir el cupo de discapacitado en su nómina por ley.

2.7.5. Trabajos que pueden desempeñar los SORDOS E HIPOACÚSICOS

- Asistente administrativo
- Digitadores
- Mensajería
- Chefs

- Ayudantes de cocina
- Informáticos
- Diseñadores gráficos
- Asistentes en Contabilidad
- Operadores maquinaria

Cuadro N° 9

PERFIL DE COMPETENCIAS ASISTENTE ADMINISTRATIVO
<p>Función Principal:</p> <p>Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.</p>
<p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archiva y lleva el control de los documentos del área. • Transcribe y acceso información operando un microcomputador. • Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización. • Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. • Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. • Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
<p>Competencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona comprometido y organizada • Buenas relaciones laborales • Conocimientos de Herramientas Informáticas • Ética y Honestidad • Responsabilidad
<p>Requisitos básicos: Bachiller en Informática o estudiante Universitario en Administración de Empresas, poseer conocimientos en el manejo de herramientas informáticas de Microsoft Word, Excel.</p> <p>Experiencia: No es indispensable</p>

Cuadro N° 10

PERFIL DE COMPETENCIAS DIGITADORES

Función Principal:

Efectuar la tarea de digitación de datos, información, órdenes de compra y pago, código de planillas y demás documentos necesarios para la entidad, de una manera oportuna y eficiente.

Actividades

- Traspasar información, datos, códigos en planillas Excel
- Transcribir información a Microsoft Word,
- Ingreso de datos al sistema en forma rápida
- Realizar una revisión previa y constante para un traspaso limpio de la información
- Mantener sistemas organizados

Competencias

- Capacidad de trabajar bajo presión
- Persona organizada
- Facilidad de trabajar en equipo
- Conocimientos de Herramientas Informáticas
- Ética y Honestidad
- Responsabilidad

Requisitos básicos: Bachiller en Informática o estudiante Universitario, que tenga conocimientos en el manejo de todas las herramientas informáticas de Microsoft Word, Excel

Experiencia: No es indispensable.

Cuadro N° 11

PERFIL DE COMPETENCIAS MENSAJERO

Función Principal:

Ser portador de diversos comunicados tales como cartas, oficios, circulares y otros documentos los cuales deben hacer llegar con prontitud y seguridad a las personas indicadas y en los lugares señalados, dentro y fuera del establecimiento para el cual labora.

Actividades

- Clasificar y llevar un control de los documentos a entregar
- Recabar las firmas de recibidos cuando se le solicite
- Pago de servicios públicos como agua, luz, teléfono.
- Depósitos y retiros bancarios

Competencias

- Amplia disposición de tiempo
- Discreción de la información que porta
- Puntualidad y Responsabilidad
- Ser una persona Organizada
- Conocimientos de la ciudad de manera que pueda movilizarse ágilmente

Requisitos básicos: Acreditar título de bachiller.

Experiencia: No es indispensable

Cuadro N° 12

PERFIL DE COMPETENCIAS – CHEFS

Función Principal:

Dirigir la labor de otros trabajadores de la cocina, realizar los requerimientos del alimento necesario, establecer un propósito gastronómico, planificar la producción, seleccionar y manipular insumos alimenticios.

Actividades

- Administra y supervisa la cocina
- Manejan las técnicas culinarias y técnicas de servicio
- Dominan la gastronomía nacional e internacional,

Competencias

- Estar dispuestos a jornadas laborales largas y horarios diferentes
- Capacidad de trabajar bajo presión y expuesto a temperaturas extremas
- Convivencia cordial, de colaboración y apoyo en el trabajo entre los componentes
- Conocimiento de panadería, pastelería y repostería.
- Dominio y conocimiento de terminología técnica culinaria.
- Conocimiento de bebidas
- Puntualidad y responsabilidad

Requisitos Básicos

Educación: Acreditar título en Gastronomía

Experiencia: Mínimo un 3 años realizando actividades similares

Cuadro N° 13

PERFIL DE COMPETENCIAS AYUDANTE DE COCINA
<p>Función Principal:</p> <p>Encargado de realizar labores auxiliares en la cocina, y facilita al chef todas las operaciones previas a la elaboración de los diferentes platos que satisfagan el gusto del comensal.</p>
<p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none">• Descongelar los alimentos• Picar y desinfectar frutas y verduras• Filetear, cocer, hornear los diversos ingrediente que se utilizan antes, después de su jornada• Lavar los utensilios y equipos utilizados en la preparación de algún plato• Mantener limpios y organizados los mesones de la cocina• Verificar que los congeladores y refrigeradores de la cocina operen con la temperatura adecuada• Observar e Informar de que producto se carece y comunicar al chef encargado.
<p>Competencias</p> <ul style="list-style-type: none">• Tener gusto por la cocina• Puntualidad y Responsabilidad• Iniciativa a la hora de tomar decisiones importantes• Conocimientos sobre técnicas culinarias• Ser una persona Organizada y limpia
<p>Requisitos básicos: Cursar primeros años en Gastronomía, Cursos sobre Cocina o carreras afines tener conocimientos básicos técnicas culinarias.</p> <p>Experiencia: No es indispensable</p>

Cuadro N° 14

PERFIL DE COMPETENCIAS INFORMÁTICO

Función Principal:

Coordinar y desarrollar sistemas que satisfagan oportunamente las necesidades de información de la institución y que sean un apoyo efectivo tanto para el desarrollo de las labores que realizan las diferentes unidades, como para la toma de decisiones.

Actividades

- Gestionar la definición de la plataforma de software y hardware a fin de garantizar la conectividad de los equipos y sistemas.
- Elaborar y mantener el inventario de los sistemas a implementar y obtener la priorización de los mismos por parte de las autoridades de la institución.
- Definir los procedimientos para garantizar el respaldo de la información y vigilar su fiel cumplimiento, garantizando que la información se encuentre disponible, respaldada y resguardada en un lugar seguro.
- Proporcionar asistencia y apoyo en aspectos informáticos

Competencias

- Persona metódica, sistemática y ordenada
- Excelentes relaciones interpersonales
- Eficiente administración del tiempo
- Buena disposición para servir
- Responsabilidad

Requisitos básicos: Título académico preferentemente en las áreas de Licenciatura o Ingeniería en Ciencias de la Computación o Sistemas. Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point. Experiencia comprobable en NT, Oracle-PL/SQL, Linux y Lotus Domino
Manejo de Internet e Intranet.

Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia en un puesto similar

Cuadro N° 15

PERFIL DE COMPETENCIAS DISEÑADOR GRÁFICO

Función Principal:

Diseñar y realizar materiales visuales elaborados con diferentes medios, que apoyen y fortalezcan la imagen de una institución.

Actividades

- Diseño y elaboración de logotipos, cicloramas, impresión y reproducciones gráficas, materiales para stands de ferias y exposiciones, señalizaciones y diseño de artículos promocionales.
- Cumplir con lo que demanda el cliente de manera oral o escrita y transformarlo en una manifestación gráfica.
- El rol que cumple el diseñador gráfico en el proceso de comunicación es el de codificador o intérprete del mensaje.
- Define, ordena y presenta los mensajes visuales

Competencias

- Encontrar soluciones insospechadas para problemas aparentemente insolubles.
- Creatividad e Innovación
- Conocimientos de Herramientas Informáticas
- Responsabilidad

Requisitos básicos: Acreditar título Universitario en Diseño Gráfico, poseer conocimientos en el manejo de herramientas informáticas, manejo de photoshop y programas de edición vectorial

Experiencia: No es indispensable

Cuadro N° 16

PERFIL DE COMPETENCIAS ASISTENTE CONTABLE
<p>Función Principal:</p> <p>Asistir al Contador Institucional en el control y contabilización de las diferentes operaciones financieras y el adecuado manejo del presupuesto.</p>
<p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none">• Elaborar los Estados Financieros• Brindar seguimiento y asistencia en la programación del presupuesto institucional• Elaborar informes de ejecución presupuestaria y reprogramaciones del presupuesto.• Verificar y consolidar los saldos contables.• Controlar y verificar que los comprobantes de pago, cuenten con los documentos sustentatorios y las autorizaciones respectivas.• Mantener un registro contable y financiero de las diferentes transacciones.• Elaborar conciliaciones bancarias.• Controlar y actualizar los activos fijos y calcular su respectiva depreciación.• Revisar planillas de pagos y flujos de efectivo.• Coordinar con la unidad de tesorería el cuadro de los movimientos a fin de mes, conciliando la ejecución del presupuesto con los cheques girados.• Elaborar informes periódicos sobre el comportamiento contable financiero y presupuestario.
<p>Competencias</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de análisis.• Buena disposición para trabajar bajo presión• Persona proactiva, y organizada capaz de trabajar en equipo• Eficiente administración del tiempo.• Conocimientos de Herramientas Informáticas• Responsabilidad
<p>Requisitos básicos: Estudios Universitarios en Contabilidad, poseer conocimientos en el manejo de herramientas informáticas, tales como Windows y Microsoft Office: Word, Excel.</p> <p>Experiencia: Un mínimo de una año de experiencia en puesto similar.</p>

Cuadro N° 17

PERFIL DE COMPETENCIAS OPERADOR DE MAQUINARIAS
<p>Función Principal:</p> <p>Apoyo en áreas de producción, operación de maquinarias de corte, impresión, encajadora, llenadora, etc. De una manera efectiva y segura de acuerdo a los programas de Producción.</p>
<p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none">• Operar la maquinaria en forma adecuada y responsable bajo los parámetros y normas establecidas a fin de cumplir a cabalidad con lo solicitado.• Efectuar los cambios y ajustes necesarios a la maquinaria• Detectar y determinar las fallas o desperfectos que obstaculicen el normal desenvolvimiento de la producción y resolverlos a través del mecánico del área.• Coordinar todas las actividades con el Supervisor de Producción• Informar al supervisor de Producción de las fallas y de cualquier anomalía detectada durante el desarrollo del turno.• Efectuar la limpieza y apagar la máquina una vez terminada su jornada
<p>Competencias</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de trabajar bajo presión• Persona organizada• Responsabilidad
<p>Requisitos básicos: Bachiller en Mecánica, Informática o corte y confección.</p> <p>Experiencia: Mínimo 1 año realizando funciones similares</p>

2.8. ANÁLISIS FODA

El análisis FODA se utiliza para comprender la situación actual de una empresa, organización, producto o servicio específico, desempeño profesional o académico, tomar una mejor posición ante una negociación, estudiar la forma en que estamos realizando una venta y en muchas otras situaciones. El objetivo de esta herramienta es determinar los factores que pueden favorecer (Fortalezas y Oportunidades) u obstaculizar (Debilidades y Amenazas) el logro de los objetivos establecidos con anterioridad por la empresa.⁵⁰

A continuación se presenta en forma supuesta el análisis FODA.

Fortalezas

1. Atención al cliente de una manera diferenciada, lo que quiere decir tratar a cada uno como si fuera único, de esta forma la Agencia responderá eficientemente a sus necesidades.
2. El personal de la Agencia de Empleos estará en capacidad para realizar y entregar procesos de reclutamiento muy rápidamente.
3. Excelente presentación del personal que laborará en la Agencia.
4. La Agencia de Empleos contará con talento humano competente en cada una de sus áreas.
5. Instalaciones Propias.
6. Se contará con programas y equipos con tecnología avanzada.

Debilidades

1. Falta de fortaleza competitiva debido a la poca presencia y reputación en el mercado.

⁵⁰ KOENES, Avelina, Guías de Gestión de la Pequeña Empresa, El Plan de Negocio, Editorial Díaz de Santos Madrid - España, 2000, p. 157.

2. Poca información a los clientes sobre los servicios a ofrecer.
3. Carencia de recursos económicos para realizar campañas grandes de publicidad.
4. Falta de Control Interno.

Oportunidades

1. Mercado en crecimiento, este sector de negocios está en expansión, con muchas oportunidades futuras de éxito.
2. Ley sobre discapacidades la cual señala que las empresas están obligadas a eliminar barreras para la inserción laboral de discapacitados.
3. No existe competencia directa.
4. Posibilidades de expansión de la Agencia de Empleos

Amenazas

1. Aparición y crecimiento vertiginoso de la competencia.
2. El desarrollo futuro en tecnología cambia el mercado más allá de nuestra habilidad para adaptarnos.
3. Competencia desleal de las empresas por incorporar discapacitados a sus roles.
4. Resistencia al cambio y discriminación por parte de los funcionarios de las Empresas clientes.

2.8.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

2.8.1.1. MISIÓN

Ofrecer servicios de calidad y excelencia, participando en el progreso y el crecimiento del país a través del reclutamiento de personal con discapacidad auditiva, con la finalidad de insertarlos en el mercado laboral. Garantizar una correcta gestión en los procesos para satisfacer las exigencias de los clientes.

2.8.1.2. VISIÓN

Ser considerada una empresa líder en los procesos de reclutamiento e inserción de personal con discapacidad, trabajar por una sociedad más justa y con igualdad de oportunidades para lograr altos niveles de calidad de vida.

2.9. OBJETIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEOS

La Agencia de Empleos tendrá los siguientes objetivos:

- Trabajar por la inclusión social de los discapacitados auditivos, potenciando su autoestima y su autonomía económica y personal, porque la plena integración social e integración laboral.
- Favorecer el acceso al mercado laboral a los jóvenes con discapacidad auditiva del Cantón Quito.
- Seleccionar al personal idóneo, mantener y desarrollar relaciones armoniosas con los jóvenes discapacitados y con las empresas beneficiadas con el servicio que ofrece la Agencia de Empleos.
- Mantener la flexibilidad para adaptarse a los cambios políticos, sociales, financieros, tecnológicos de acuerdo a la realidad nacional y dentro de su respectiva competencia.
- Fomentar el deseo de superación, educación, formación, información y capacitación a los jóvenes con discapacidad auditiva.

2.10. BARRERAS DE ENTRADA

Las barreras de entrada, son las dificultades con las que una empresa nueva se topa a la hora de poder acceder al mercado. Estas barreras o dificultades pueden ser de carácter diferente; económicas, políticas, sociales.

Cada mercado tiene una serie de condicionantes que impiden que nuevas empresas puedan empezar a competir. Estas barreras afectan a las políticas de inversión de las empresas ya que si una empresa quiere entrar a competir debe analizar todas las dificultades que deberá pasar para poder entrar a competir.

Antes de invertir en un nuevo negocio se deben analizar bien todas las barreras que existen.

Las principales barreras de entrada que tendrá la Agencia de Empleo son:

- Mandato Constituyente No. 8 Artículo 1. En el que se elimina la tercerización e intermediación laboral.
- Bajo nivel de preparación de los jóvenes discapacitados, limitando el área de trabajo y las oportunidades de empleo a existir.
- Existencia de grandes empresas dedicadas a la selección del personal, con años de experiencia que producen a menor costo que las empresas pequeñas y de creación reciente, por lo que pueden fijar un precio que las nuevas empresas no se pueden permitir, además las empresas ya establecidas tienen una ventaja sobre la Agencia debido a que estas pueden asumir gastos extraordinarios en publicidad que una empresa entrante no.
- La competencia desleal, o comportamiento anticompetitivo de las empresas que se dedican al mismo negocio debido a que a través de realizar

actividades de dudosa honestidad (sin necesariamente cometer un delito de fraude) puede aumentar su cuota de mercado y así eliminar la competencia.

- Conocimiento del mercado, se vuelve casi imposible que las nuevas empresas alcancen el nivel de conocimiento de las ya posesionadas en el mercado, debido a su experiencia.

2.11. PRODUCTO

En base al análisis efectuado en cuanto al mercado sustentado en información primaria y secundaria, se puede definir que los productos en los cuales la Agencia de Empleo tiene capacidad de acceder en el mercado son los siguientes:

- Reclutamiento Ingreso a la base de datos; así podrán relacionarse con posibles empleadores
- Selección del candidato idóneo a través de una serie de pruebas
- Presentación de de candidatos a las empresas solicitantes tantas veces como coincidan con el perfil
- Asesoría permanente.

CAPITULO III

3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1. ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIOS EN EL MERCADO

Entendemos por mercado el lugar en que asisten las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a un determinado precio.

Comprende todas las personas, hogares, empresas e instituciones que tiene necesidades a ser satisfechas con los productos de los ofertantes. Son mercados reales los que consumen estos productos y mercados potenciales los que no consumiéndolos aún, podrían hacerlo en el presente inmediato o en el futuro.

El análisis del mercado consiste en un estudio de los factores críticos que intervienen en el mismo, dentro de estos factores podemos resaltar:

- Volumen del Mercado
- Tendencias del Mercado

La Agencia de Empleos básicamente se encargará de la búsqueda, evaluación y selección de jóvenes con discapacidad auditiva, el mercado que se va a satisfacer comprende a las empresas industriales del cantón Quito

3.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIOS QUE OFRECE LA AGENCIA DE EMPLEOS

La agencia de empleo cuenta con un 78 % de aceptación reflejado en la encuesta, lo que es un parámetro muy importante para el posicionamiento del mercado, esto demuestra que el servicio va a tener una demanda alta.

Una vez analizada y definida la necesidad del cliente meta de la Agencia de Empleos, se tomarán en consideración las siguientes cualidades:

- Los clientes recibirán una atención personalizada, con un equipo de profesionales altamente capacitados que les brindarán soluciones integrales que además generen valor agregado a nuestro mercado meta.
- Se contará con infraestructura y tecnología adecuada que garantice un servicio de alta calidad para que el cliente quede totalmente satisfecho.

La Agencia de Empleos, en si tiene dos principales clientes meta, a quienes va a satisfacer, en primer lugar están las empresas privadas del cantón Quito a quienes ofrecerá un servicio de búsqueda, evaluación y selección de personal calificado para el cargo requerido, y en segundo lugar los jóvenes con discapacidad auditiva en la ciudad de Quito, quienes serán sometidos a un meticuloso procesos para identificar los candidatos potenciales y seleccionar rigurosamente entre ellos al que mejor se ajusta a la función a desempeñar. La agencia de empleos busca asegurar una mayor productividad a la Empresa y una mayor estabilidad en el mercado laboral a los jóvenes con discapacidad auditiva.

Lo que básicamente comprende la metodología que utilizará de la Agencia de Empleos es:

3.2.1. Conocimiento de la Empresa y requisitos del cargo

Un equipo de profesionales altamente capacitados y de amplia experiencia se encargará de visitar las empresas en el cantón Quito que cuenten con más de 25 personas en su nómina, lo que los hace candidatos potenciales para emplear a discapacitados; quienes promocionarán el servicio que brindará la Agencia de Empleos y evaluarán las necesidades de las empresas para posteriormente definir los perfiles para satisfacer sus necesidades de personal.

3.2.2. Búsqueda

Una vez conocido el perfil elaborado junto con la empresa interesada un profesional con conocimientos en recursos humanos definirá la estrategia de búsqueda y comenzará a contactar -uno por uno- a los jóvenes con discapacidad auditiva que consten en la base de datos de la Agencia, para considerarlos como posibles candidatos potenciales.

3.2.3. Selección de Candidatos Finalistas

Una vez contactados los candidatos potenciales para el cargo, la agencia de empleo selecciona un grupo de aspirantes que reúnan los requisitos definidos en el perfil, quienes serán invitados a evaluaciones respecto de sus aptitudes frente a los requisitos del cargo, así como sus características de personalidad y valores. Para el proceso de entrevista se contará con una persona especializada en lenguaje de señas e interpretación.

3.2.4. Informes

La Agencia de Empleos presentará al cliente un informe detallado respecto a los candidatos finalistas en una reunión conjunta en donde se puedan aclarar dudas y emitir comentarios.

3.2.5. Contratación

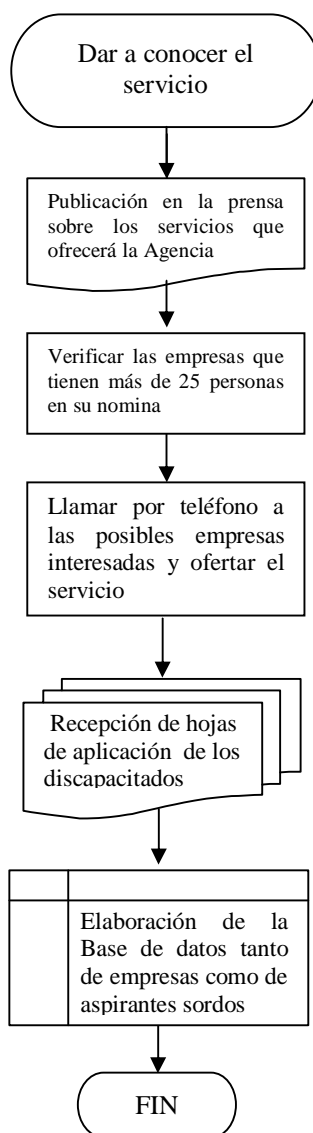
Un representante de la Agencia de Empleo y otro del cliente fijarán una reunión junto a los aspirantes potenciales, para decidir la contratación del candidato ideal. Procurando que ambas partes lleguen a un acuerdo satisfactorio.

3.2.6. Plan de reclutamiento

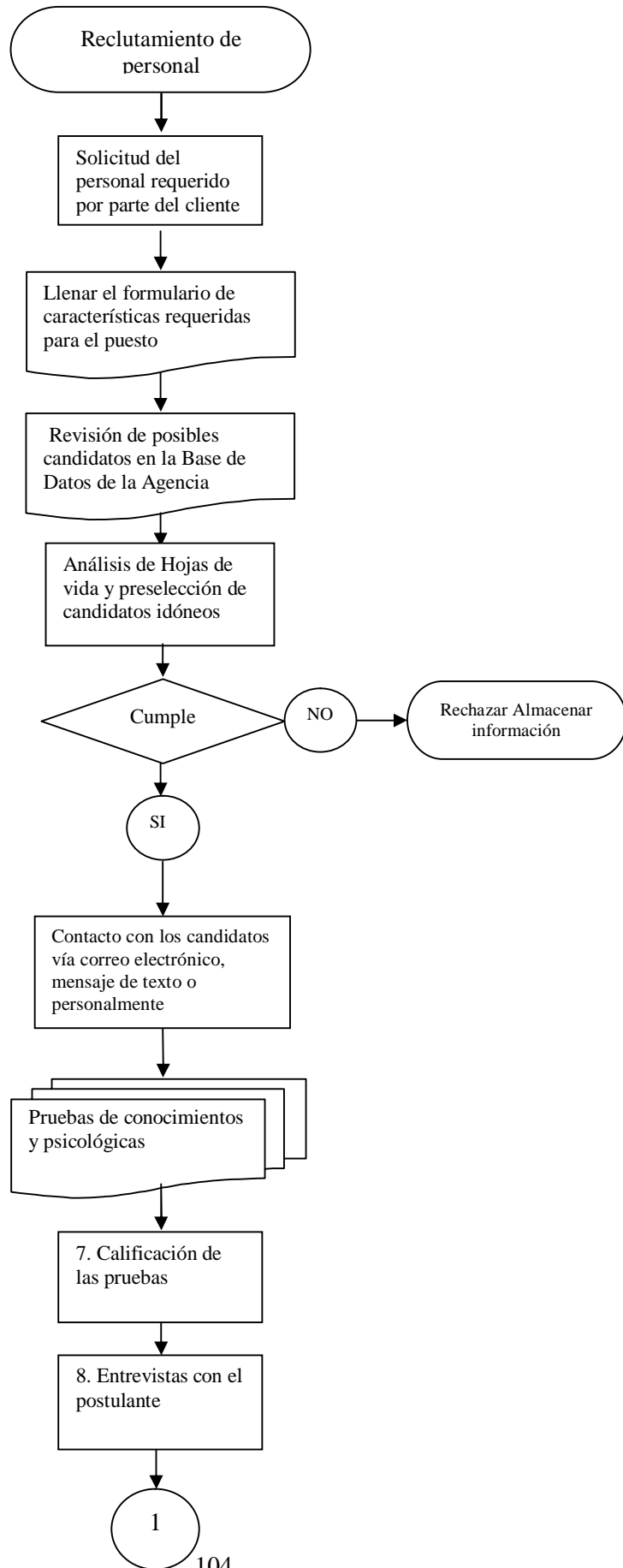
El objetivo de la Agencia de Empleo es colocar en el mercado laboral a jóvenes sordos, con el fin de maximizar los recursos y lograr mejores resultados y así lograr un mayor acercamiento con empresas de la iniciativa privada quienes dan oportunidades laborales a sordas en distintos espacios productivos.

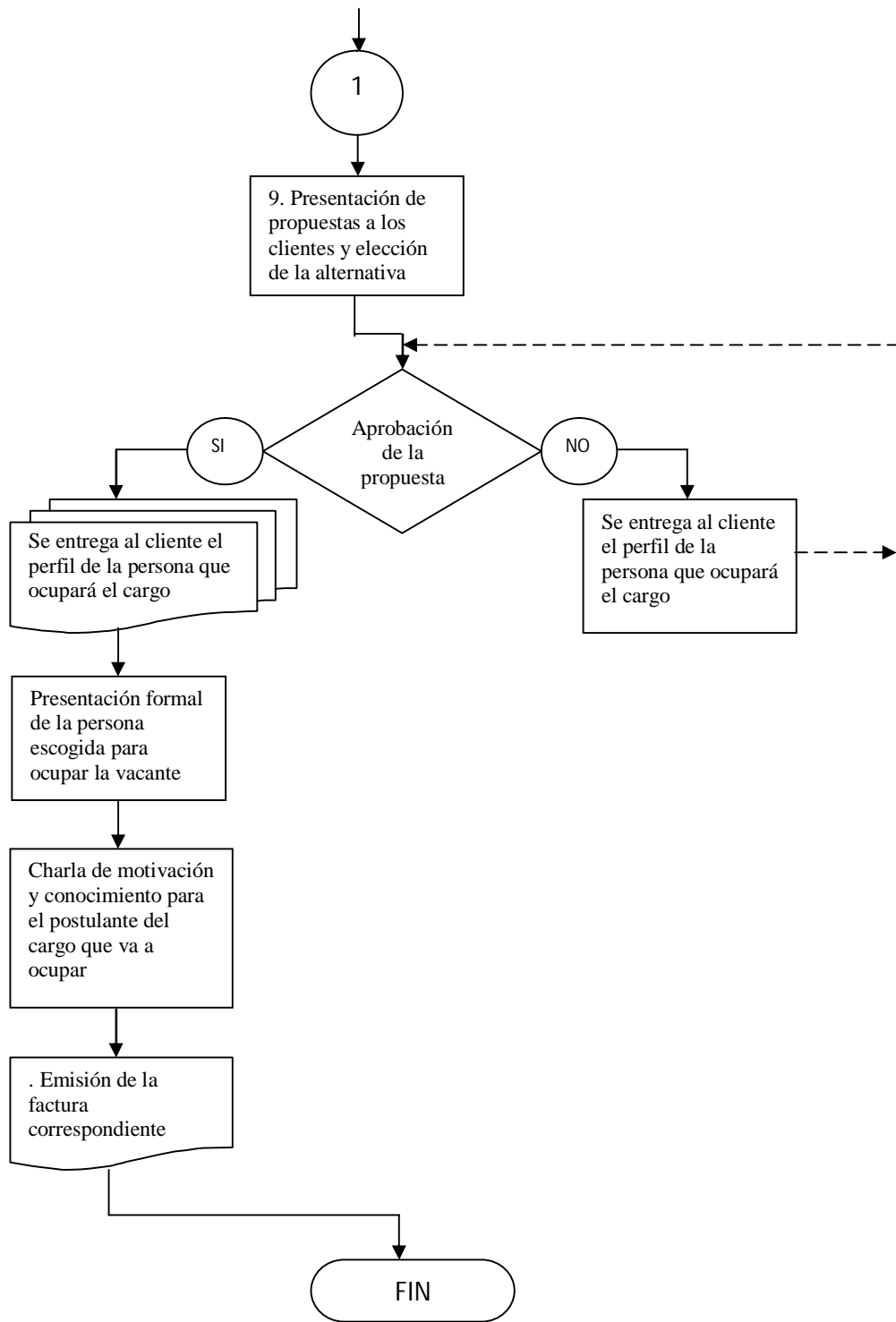
3.2.7. Descripción de los procesos a seguir

1. Dar a conocer el servicio



2. Reclutamiento de Personal





3.3. PROGRAMA DE INDUCCIÓN DE JÓVENES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

La Agencia de Empleo se encargará de visitar al empleado periódicamente durante los dos primeros meses, brindándole apoyo en su nuevo empleo, además se mantendrá contacto telefónico con el jefe inmediato o departamento de recursos humanos para evaluar el desempeño laboral del empleado sordo.

Es el proceso de integrar al personal de nuevo ingreso a la empresa.

Uno de los aspectos más delicados del proceso de inducción tiene lugar el primer día de labores, donde se debe considerar que cuando se inician por primera vez actividades en una organización, los individuos tienen necesidades de apoyo, seguridad y aceptación; por lo tanto, las actividades que se realicen deben tener una actitud cordial.

En la inducción se dará información y una explicación amplia sobre el contenido del manual de bienvenida cuyos principales contenidos serán sobre la organización, objetivos, misión, visión, beneficios de los empleados, Horarios, días de pago, etc.

Además es importante que un representante de la Agencia de Empleo este a cargo de dar a conocer el tipo y grado de discapacidad del nuevo integrante para que sus compañeros sepan de qué manera deben comunicarse con un discapacitado auditivo.

3.3.1. Compromiso del nuevo empleado con la organización

La inducción ayuda al nuevo empleado a ajustarse a la organización, tanto formal como informalmente.

De una manera formal: la organización desea que el empleado con discapacidad auditiva se vuelva productivo con la mayor rapidez posible por eso el empleado necesita saber específicamente lo que significa el puesto.

De una manera informal: el empleado es recibido de una manera amistosa con sus compañeros y es introducido al grupo.

3.3.2. Proporcionar información respecto a las tareas y las expectativas en el desempeño

Los empleados nuevos necesitarán saber exactamente lo que se espera de ellos. De manera que se debe informar a los recién contratados acerca de las normas que deben cumplir, también se les debe explicar las reglas de la compañía y del departamento específico al que han sido asignados.

3.3.3. Reforzar una impresión favorable

El proceso de inducción puede ayudar mucho al empleado con discapacidad auditiva a calmar los temores que pudiera tener acerca de si será aceptado por todos sus compañeros y si la decisión de trabajar es la correcta. El trato amable que se le dé al empleado desde su llegada hará que éste se sienta cómodo y seguro y con ánimos de trabajar.

3.3.4. Etapas de la Inducción

Primera etapa: Se proporciona información general acerca de la compañía. El Departamento de Recursos Humanos suele presentar temas que se relacionan con los empleados, como una visión panorámica de la compañía, hacen un repaso de las políticas y procedimientos de la empresa, y los sueldos. Se presenta una lista donde

se verifican si se le ha proporcionado toda la información sobre el trabajo al empleado.

Segunda etapa: en esta etapa el responsable es el supervisor o el inmediato superior nuevo del empleado. Las actividades que se cubren en esta etapa son los requerimientos del puesto, la seguridad, una visita por el departamento para que el empleado lo conozca, una sesión de preguntas y respuestas y presentaciones a los otros empleados. El supervisor debe explicar con claridad las expectativas en el desempeño y las reglas específicas de trabajo en ese momento, así como explicar el tipo de discapacidad que sufre el nuevo integrantes y el grado de esta discapacidad, la forma en la que deben comunicarse con él para que mantengan una relación adecuada y se genere un buen ambiente de trabajo.

Tercera etapa: implica la evaluación y el seguimiento, que están a cargo del departamento de la Agencia de Empleos quien a su vez transmitirá los resultados al Departamento de Recursos Humanos de la Empresa. Durante la primera y segunda semana el supervisor trabaja con el empleado para aclarar información y cualquier duda que tenga el empleado y asegurarse su integración en el grupo de trabajo. Los profesionales de recursos humanos le ayudan a los supervisores a cerciorarse de que se efectúe esta tercera etapa tan importante.

3.3.5. Técnicas de evaluación

3.3.5.1. Evaluación de desempeño (Ver Anexo 3)

Existen diversas técnicas de evaluación de desempeño; la Agencia de Empleo utilizará el método de Elección forzada, que consiste en evaluar el desempeño de los jóvenes sordos mediante un cuestionario con frases descriptivas, proporcionando alternativas que permitan la elección del aspirante evaluado, es por ello su nombre, esta evaluación estará a cargo de un entrevistador con conocimientos en Recursos

Humanos y con certificado de suficiencia en el lenguaje de señas por si el candidato necesita de un intérprete durante la realización de esta evaluación.

3.3.5.2. Pruebas de Personalidad (Ver Anexo 4)

Se aplicará el cuestionario de 16 Factores de la Personalidad (16 FP), que es un instrumento diseñado para la investigación de la personalidad en un corto tiempo, se basa en la medición de 16 dimensiones funcionalmente independientes y psicológicamente significativas.

3.3.5.3. Prueba de Aptitud (Ver Anexo 5)

La Agencia de empleo aplicara la prueba de aptitud en forma agrupada para medir capacidades verbales, es decir la habilidad para comprender conceptos expresados a través de palabras.

Las pruebas de personalidad y la prueba de aptitud Serán responsabilidad del Director del Departamento de Reclutamiento junto con un Profesional con conocimientos en Recursos Humanos o Psicología y en el lenguaje de señas para que pueda hacer una correcta interpretación de las pruebas a aplicar, de esta manera lograrán comunicarse efectivamente con los jóvenes sordos y los resultados serán los esperados.

El lugar para que los candidatos desarrollen las pruebas debe ser un espacio físico adecuado que reúna las siguientes características:

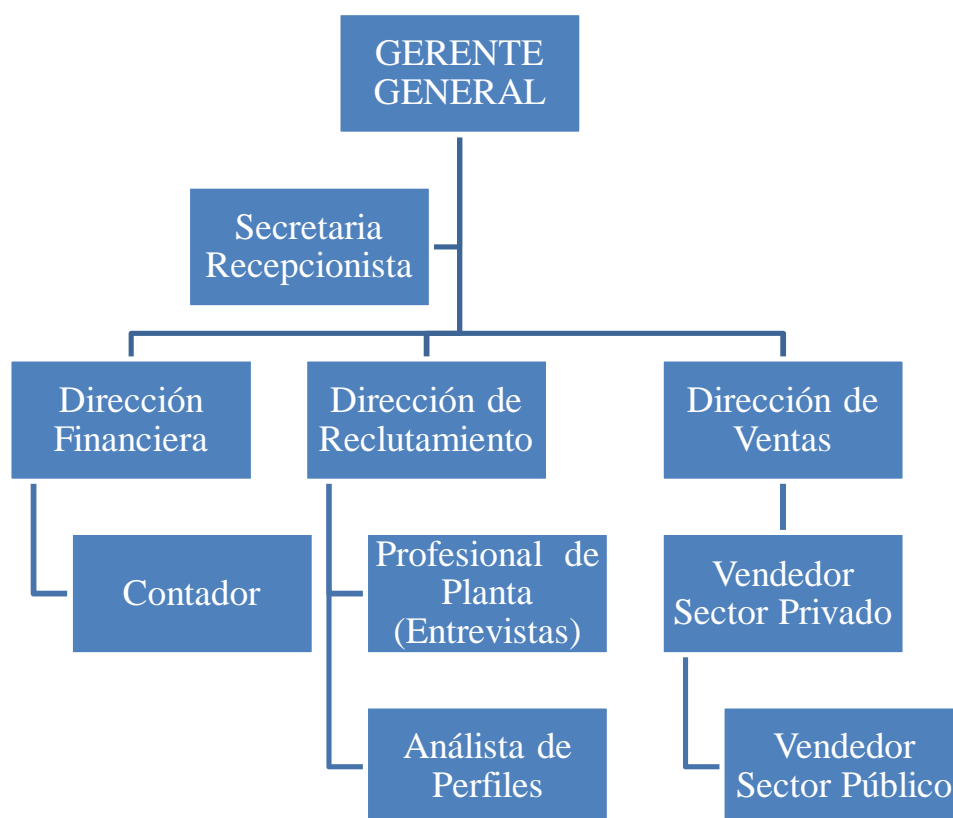
- Que cuenten con un mobiliario adecuado
- Debe contar con un equipo de oficina en buen estado para realizar las pruebas.
- Ambiente libre de distractores.

Posteriormente se realizará una entrevista donde se definirá el candidato correcto, tendrá como propósito, verificar los datos de la solicitud de empleo y constatar si el candidato que pasó del proceso de reclutamiento a la fase de selección, reúne los requisitos y exigencias del puesto. Dicha entrevista la realizará una persona con conocimientos del lenguaje de señas, en la sala de reuniones de la Agencia de Empleos ya que es importante que esta se lleve a cabo en un espacio físico libre de distracciones y que reúna las siguientes condiciones.

- Instalaciones cómodas
- Iluminación adecuada
- Ambiente agradable

3.4. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

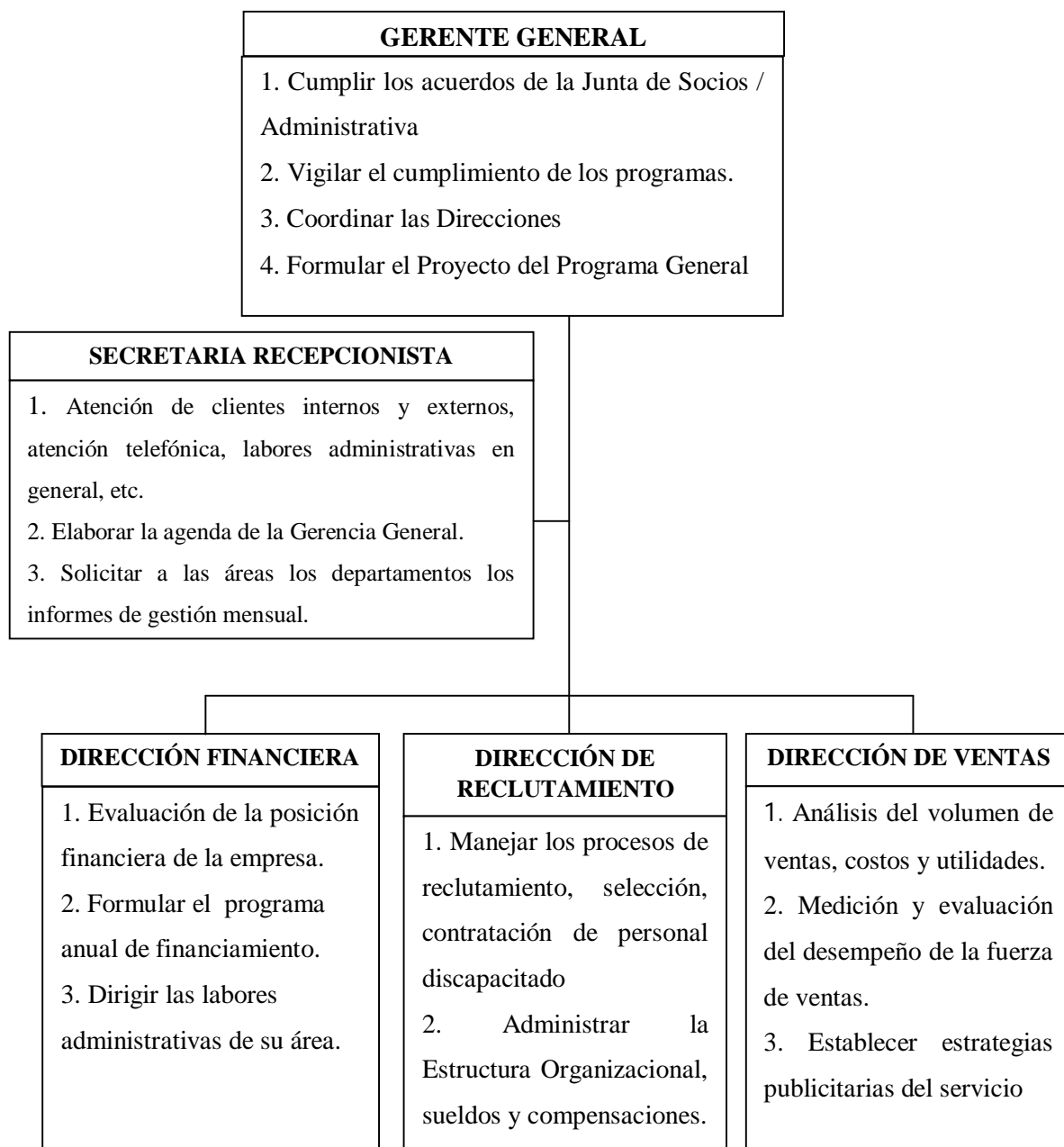
Cuadro No. 18



Fuente y elaborado por: La Autora

3.5. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Cuadro No. 19



Fuente y elaborado por: La Autora

3.6. PERFILES DE COMPETENCIA

Cuadro No. 20

Gerente General

Aprobaciones:		Identificación del Cargo:	
Comité de Socios		Área: Apoyo Cargo: Gerente General Reporta a: Comité de Socios Supervisa a: Director Financiero, Contador General, Director de Reclutamiento, Analistas de RR.HH, Director de Ventas, Vendedores, Secretaria Recepcionista.	
Función Principal: Es el órgano encargado de la marcha eficiente y eficaz en los aspectos administrativos y operativos de la Agencia de Empleo			
Actividades esenciales: <ul style="list-style-type: none"> · Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los socios. · Dirigir la elaboración del Plan Estratégico y Operativo de la Agencia. · Controlar y evaluar la ejecución presupuestal. · Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos que conforman la Agencia de Empleos. · Coordinar con la Dirección de Reclutamiento para asegurarse que los registros y los análisis a los candidatos se están ejecutando correctamente. · Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la Agencia. 			
Actividades Secundarias: <ul style="list-style-type: none"> · Establecer normas y procedimientos para minimizar el riesgo operativo en sus procesos y vigilar el cumplimiento de los mismos. · Llevar a cabo negociaciones bancarias, comerciales, financieras y otras. · Representar a la Agencia de Empleo en las negociaciones y firma de contratos con las diferentes Empresas. · Convocar y delegar a jefes departamentales la responsabilidad de la ejecución detallada de los programas de administración, operación, finanzas y negocios. · Supervisar y asesorar a sus subordinados inmediatos en administración, operación, finanzas, negocios, manejo de los recursos humanos y otros. · Asistir a reuniones con los Socios y llevar informes sobre las actividades realizadas, novedades existentes. 			
Competencias			
Capacidades	Destrezas	Conocimientos	
Razonamiento deductivo	Asertividad y firmeza	Administración y gestión	
Selección de equipos	Construcción de relaciones	Economía y Contabilidad	
Extroversión	Evaluación de soluciones	Recursos Humanos y Personal	
Fluidez de ideas	Generación de Ideas	Planificación Estratégica	
Iniciativa	Juicio y Toma de Decisiones	Productos Financieros	
Orientación social	Manejo de Recursos Humanos	Riesgo Operativo	
Pro actividad	Organización de Información	Planes de Negocios	
Servicio al cliente	Pensamiento Analítico y Crítico	Presupuestos	
Requisitos básicos			
Educación: Título universitario en Administración de Empresas, Economía, Finanzas o carreras afines, con postgrado Gestión de Recursos Humanos.			
Experiencia: Mínimo tres años en Empresas encargadas del Reclutamiento de Personal.			
Revisado:	Departamento de Personal		Página:

Cuadro No. 21

Director Financiero / Contados General

Aprobaciones: <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> Gerente General	Identificación del Cargo: Área: Apoyo Cargo: Director Financiero / Contador General Reporta a: Gerente General Supervisa a: Asistente de Contabilidad	
Función Principal: Es el órgano encargado de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos contables, presupuestos, trámite documentario y soporte informativo presentado un apoyo oportuno y eficiente a la gestión de las demás áreas de la empresa de acuerdo a las normas de ética profesional y legislación vigente.		
Actividades Esenciales: <ul style="list-style-type: none"> · Ejecutar y realizar un seguimiento al plan estratégico de la Agencia de empleos, siempre en coordinación con la gerencia general. · Desarrollar normas, políticas y procedimientos para la adecuada administración de los sistemas contables, tesorería, presupuestos, logística, personal e informática. · Formular, ejecutar, controlar y evaluar el presupuesto anual, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. · Ejecutar el proceso de administración y bienestar de personal de la empresa, bajo el marco de las normas y procedimientos técnicos aprobados. · Administrar y custodiar el patrimonio mobiliario o inmobiliario de la Agencia, conforme a las disposiciones legales aplicables. · Administrar y salvaguardar los recursos económicos y financieros de la empresa, controlando el pago oportuno de las aportaciones que se deben realizar por ley al Estado. · Efectuar pago a proveedores, gastos generales y administrativos. · Controlar la gestión de cobranzas. 		
Actividades Secundarias: <ul style="list-style-type: none"> · Presentar informes de variaciones de cuentas de balance. · Supervisión del manejo adecuado de Activos Fijos. 		
Competencias		
Capacidades	Destrezas	Conocimientos
Razonamiento deductivo	Asertividad y firmeza	Administración y gestión
Servicio al cliente	Pensamiento Analítico y Critico	Balances Contables
Iniciativa	Juicio y Toma de Decisiones	Productos Financieros
Ética y honestidad	Trabajo en Equipo y Liderazgo	Indicadores de Gestión
Requisitos básicos		
Educación: Título universitario en Contabilidad y Auditoría, Administración de Empresas o Carreras afines con CPA.		
Experiencia: Mínimo tres años en posiciones similares.		
Revisado por:	Departamento de Personal	Página:

Cuadro No. 22
Director de Ventas

Aprobaciones:	Identificación del Cargo:	
_____ Gerente General	Área: Apoyo Cargo: Director de Ventas Reporta a: Gerente General	
Función Principal: El Director de ventas debe lograr sus deberes dentro de un esquema mayor de objetivos organizacionales, estrategias de marketing y objetivos de mercado, en tanto que monitorea continuamente el macro ámbito (factores tecnológicos, competitivos, económicos, legales, culturales y éticos) y todo aquello público de la Agencia (empleados, proveedores, comunidad financiera, los medios, los accionistas y discapacitados.).		
Actividades Esenciales: <ul style="list-style-type: none"> · Establecer estrategias de publicitarias del servicio como entrega de folletos informativos, charlas, videos, publicaciones en la prensa, que serán difundidos en las empresas, asociaciones de discapacitados auditivos, y otros en la ciudad de Quito. · Segmentar el mercado (empresas que cuente con más de 25 personas en nomina) · Ventas directas del Servicio de la Agencia de Empleo · Firmar los contratos del servicio de colocación de personal discapacitado · Establecer un nexo entre la Agencia y las Empresas Clientes · Compensación, motivación y dirección de la fuerza de ventas. · Análisis del volumen de ventas, costos y utilidades. · Medición y evaluación del desempeño de la fuerza de ventas del Servicio. · Monitoreo del ámbito de la comercialización. 		
Actividades Secundarias: <ul style="list-style-type: none"> · Presentar informes a la Gerencia General sobre el logro de objetivos · Coordinación del plan de publicidad previsto. · Supervisar y Evaluar que las estrategias aplicadas sean las adecuadas. 		
Competencias:		
Capacidades	Destrezas	Conocimientos
Habilidades Comunicativas y de Ventas	Determinación	Estrategia de Ventas y Negociación
Actitudes Positivas con los cliente	Amabilidad y Paciencia	Servicio al Cliente
Iniciativa	Juicio y Toma de Decisiones	Liderazgo
Capacidad para soportar largas jornadas de trabajo	Pro actividad	Trabajo en Equipo
Ética y honestidad	Trabajo en Equipo y Liderazgo	Indicadores de Gestión
<u>Requisitos básicos</u>		
Educación: Título universitario en Administración de Empresa, Marketing. Experiencia: Mínimo tres años en posiciones similares.		
Revisado:	Departamento de Personal	Página:

Cuadro No. 23

Director de Reclutamiento

Aprobaciones:		Identificación del Cargo:	
<hr/> Gerente General		Área: Apoyo Cargo: Director de Reclutamiento Reporta a: Gerente General	
Función Principal:			
Planear, organizar, y analizar actividades técnicas y/o administrativas relacionadas con el recurso humano además controlar los procesos de gestión de la Agencia que son las de proporcionar personal con discapacidad auditiva calificado y capacitado a empresas del Cantón Quito.			
Actividades Esenciales:			
<ul style="list-style-type: none"> · Atender los requerimientos de las empresas demandantes de personal con discapacidad. · Reclutar personal con diversas habilidades y elaborar perfiles de competencia para la creación de la base de datos de la Agencia de Empleos. · Seleccionar al aspirante aplicando las normas técnicas que la Agencia ha designado para este efecto · Entrevistar al postulante · Evaluar a los posibles candidatos para la vacante. 			
Actividades Secundarias:			
<ul style="list-style-type: none"> · Responsable por la planeación, organización, liderazgo y control de los recursos. · Planeación: incluye la definición de metas, establecimiento de estrategias y el desarrollo de planes para coordinar actividades. · Organización: determina qué tareas han de realizarse, quién las efectuará, quien reporta a quien y dónde se tomarán las decisiones. · Liderazgo: incluye la motivación de los colaboradores, seleccionar los canales de comunicación más eficaces y resolver conflictos. · Control: seguimiento de las actividades para asegurarse de que se realicen de acuerdo a lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. 			
Competencias:			
Capacidades	Destrezas	Conocimientos	
Habilidades Técnicas Humanas y Conceptuales	Gestionar	Recursos Humanos	
Poseer visión estratégica	Integrar, Moderar	Liderazgo	
Iniciativa	Juicio y Toma de Decisiones		
Capacidad para adaptarse rápidamente a los cambios del ambiente	Solución de Problemas	Trabajo en Equipo	
Comunicación con Discapacitados Auditivos		Leguaje de Señas	
<u>Requisitos básicos</u>			
Educación: Título universitario en Administración de Empresa, Psicología Industrial, Administración de Recursos Humanos.			
Experiencia: Mínimo tres años en posiciones similares.			
Revisado:	Departamento de Personal		Página:

Cuadro No. 24

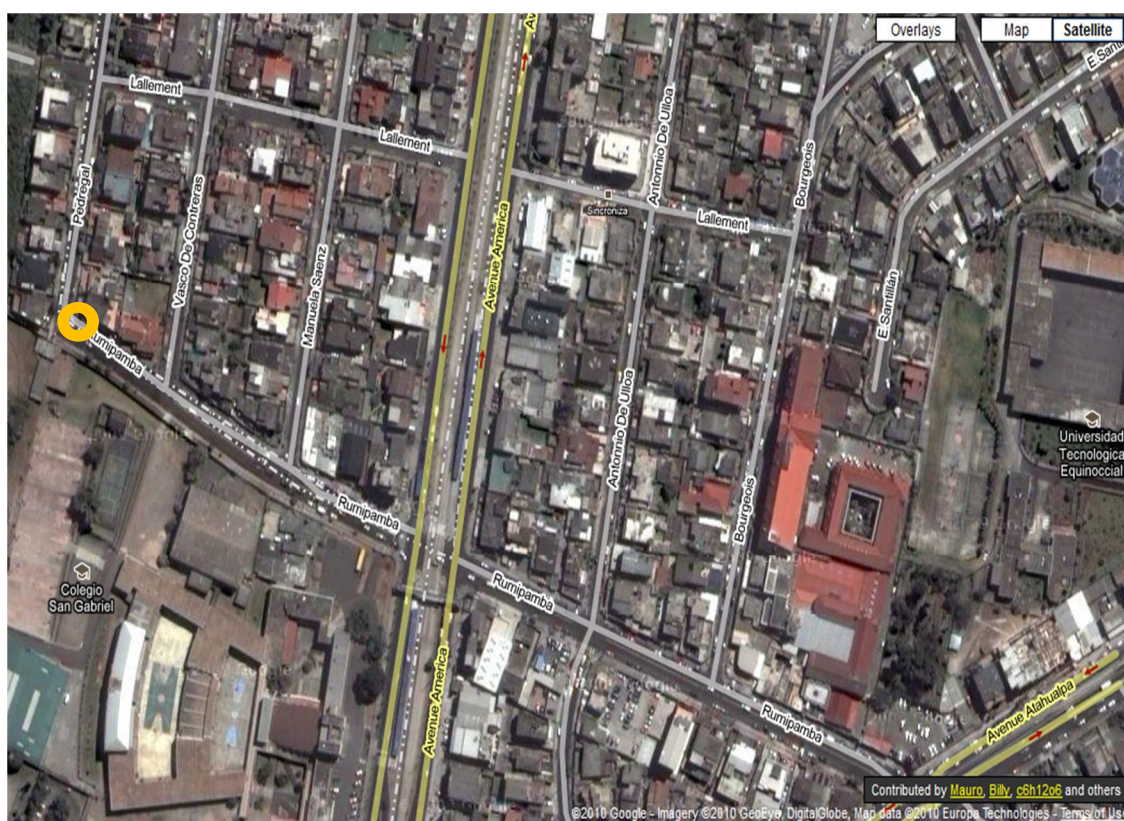
Secretaria Recepcionista

Aprobaciones:	Identificación del Cargo:	
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Gerente General	Área: Apoyo Cargo: Secretaria Recepcionista Reporta a: Gerente General	
Función Principal: Brindar apoyo a la Gerencia General para ejecutar sus actividades.		
Actividades Esenciales: <ul style="list-style-type: none"> · Recibir y contestar la correspondencia interna y externa de la institución. · Elaborar la agenda de la Gerencia General. · Solicitar a las áreas los informes de gestión mensual. · Apoyar a la gestión de la Agencia de Empleos. · Elaborar y archivar las oficios, convocatorias y procesos de Reclutamiento · Elaborar reportes o informes para Gerencia General y Consejo de Administración. 		
Actividades Secundarias: <ul style="list-style-type: none"> · Manejar información concerniente a los procesos de Reclutamiento y Bases de Datos · Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos. · Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por su jefe. 		
Competencias:		
Capacidades	Destrezas	Conocimientos
Facilidad de expresión oral y escrita	Redacción, Ortografía Comprensión lectora	Redacción Comercial
Cooperación y capacidad de trabajar bajo presión	Persona proactiva, y organizada	Trabajo en equipo
Ordenar información	Manejo del tiempo	Manejo de Sistemas de Correspondencia
Ética y honestidad	Síntesis y reorganización	Archivo
Servicio al cliente	Buenas relaciones interpersonales	Servicio personal y al cliente.
Desempeñarse eficientemente en cualquier Área Administrativa	Organización de la información	Relaciones interpersonales
<u>Requisitos básicos</u>		
Educación: Acreditar título de Bachiller en Secretariado, Comercio y Administración o afines.		
Experiencia: Mínimo un año en puestos similares.		
Revisado:	Departamento de Personal	Página:

3.7. LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DEL PROYECTO

La Agencia de empleo estará ubicada en la Provincia de Pichincha, Cantón Quito, Parroquia Benalcázar en la calle Pedregal N34 30 y Rumipamba, este lugar se lo ha considerado como estratégico debido a que se encuentra relativamente cerca a instituciones bancarias, empresas de servicios y empresas de diversos ramos; también es importante citar que es un sitio seguro y de fácil acceso.

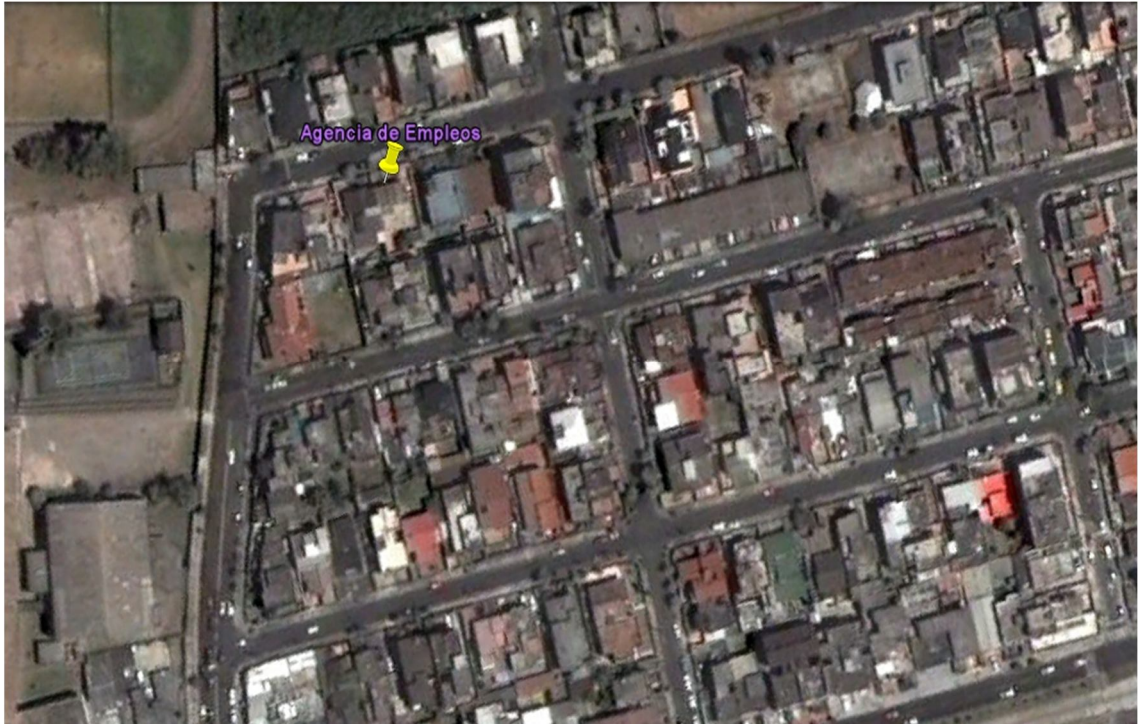
Gráfico No. 42



Fuente: Google Earth

Elaborado por: La Autora, Localización de la Agencia de Empleo

Gráfico No. 43



Fuente: Google Maps

Elaborado por: La Autora, Localización de la Agencia de Empleo

Para determinar la localización más adecuada donde funcione la Agencia de Empleo es importante analizar detalladamente las áreas de influencia de la ciudad de Quito tomando en cuenta las siguientes variables:

- Carácter Comercial del Sector y Cercanía a Empresas
- Disponibilidad de Servicios
- Costo de Arrendamiento
- Accesibilidad

3.7.1. Carácter Comercial del Sector y Cercanía a Empresas

Esta muy cerca de todo tipo de Empresas ya sean clientes o proveedores, lo que representa un valor agregado para la Agencia de empleo.

3.7.2. Disponibilidad de Servicios

Al estar ubicada en un lugar privilegiado en la zona urbana de la ciudad de Quito, la Agencia de Empleo contará con todos los Servicios como son , agua potable, luz las 24 horas de día y teléfono, también se contratará el servicio de internet debido a que es una herramienta muy útil. Además se implementará una página WEB donde los candidatos podrán registrarse al igual que las empresas a fin de ser un vínculo de enlace entre la oferta y demanda de empleo.

3.7.3. Costo de Arrendamiento

Otra ventaja que representa esta ubicación es que el local es propio.

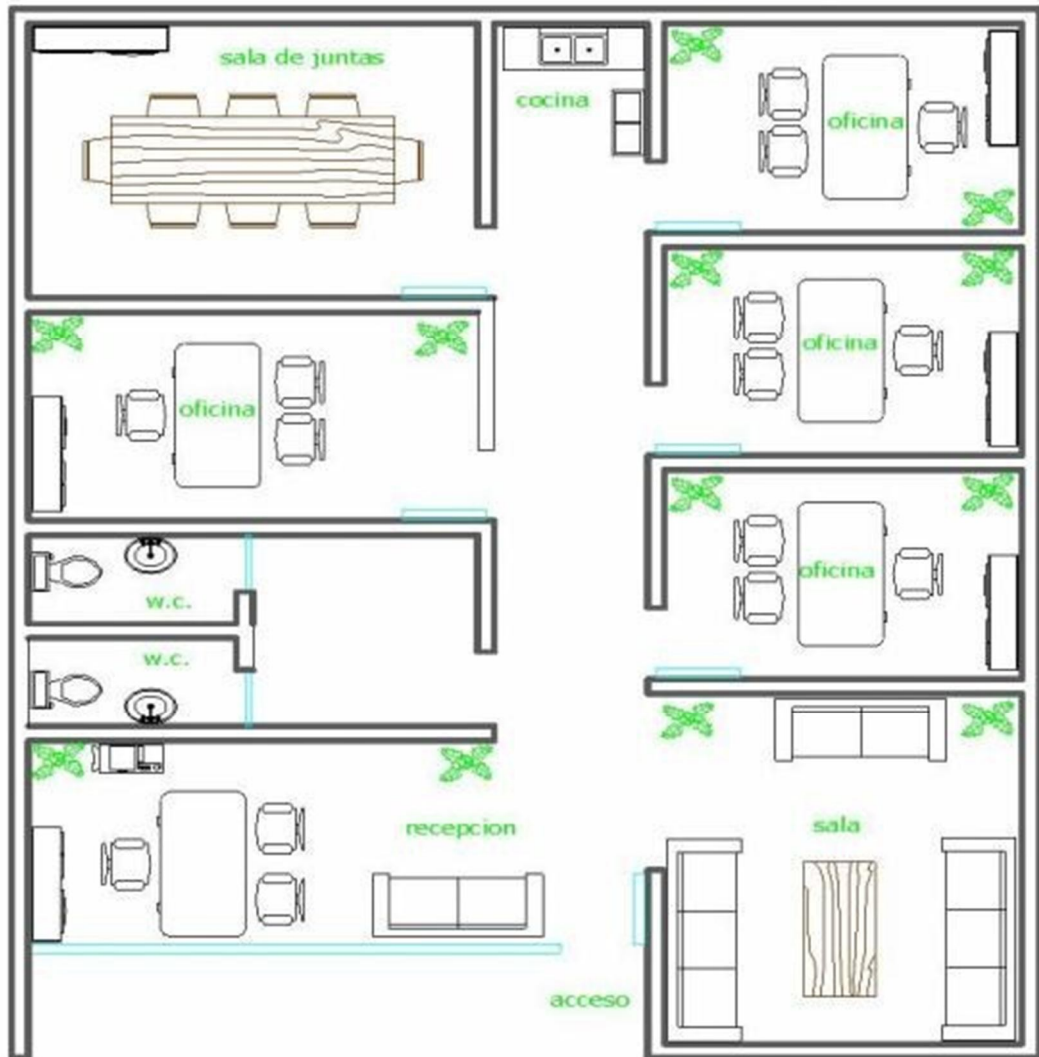
3.7.4. Accesibilidad

Debido a que es fundamental mantener una estrecha conexión con los principales clientes de la Agencia de Empleos consideramos que la facilidad para acceder a las instalaciones de esta Agencia, ya sea por medio de transporte público o privado, es una fortaleza, al estar ubicada al centro norte de la capital está relativamente cerca a todas las vías de acceso de transporte público.

3.8. DISTRIBUCIÓN DE LA AGENCIA DE EMPLEOS

El área total de las Oficinas donde funcionara la agencia de empleos será de 150 metros cuadrados y estará distribuida en áreas fijas para la gerencia, recepción, oficina de ventas y de reclutamiento; así como espacio predestinado para conferencias, salas de espera y baño. El espacio será bastante amplio y brindara confort y comodidad tanto a los clientes externos como internos.

Gráfico No. 44

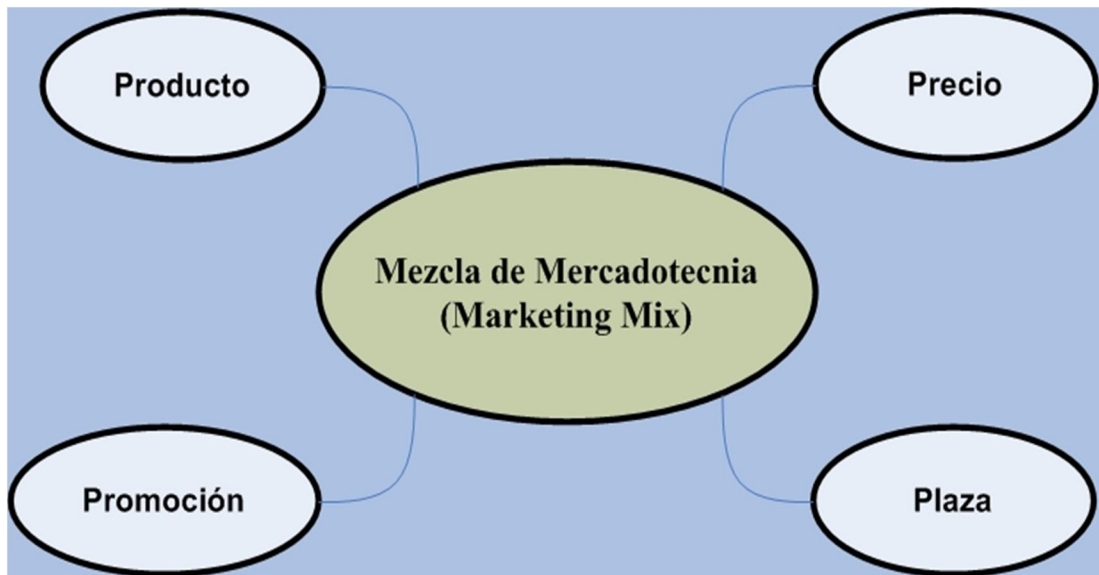


Elaborado por: La Autora, Distribución de Oficinas

3.8.1. Marketing Mix

Es un conjunto de herramientas de la mercadotecnia para cumplir con los objetivos de la Agencia, estas herramientas son conocidas también como las **Cuatro P**

Cuadro No. 16



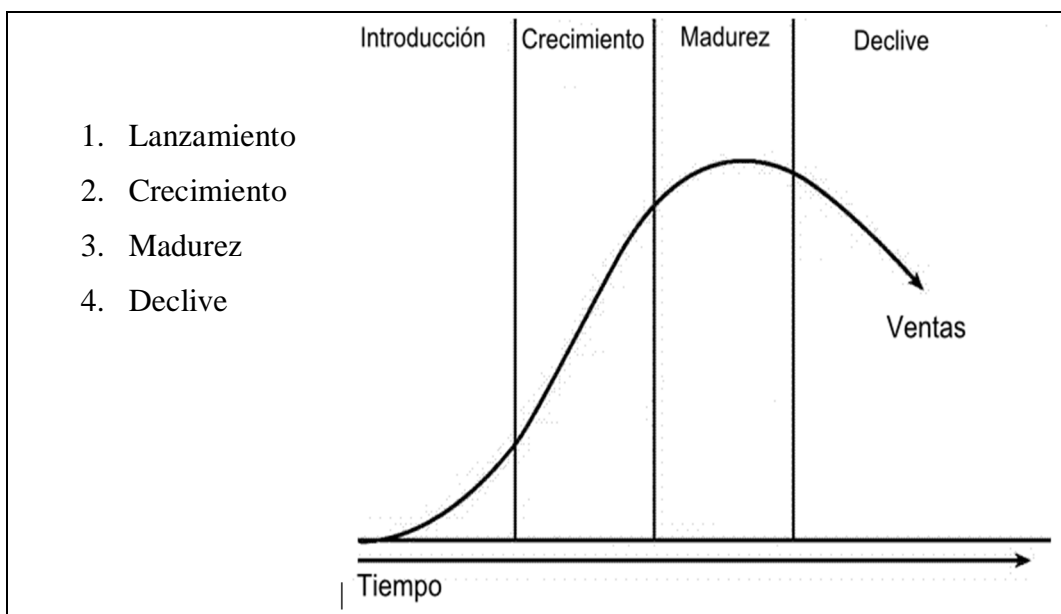
Fuente: www.esacademic.com

3.8.2. Producto o Servicio

La Agencia de Empleo va a satisfacer a dos clientes meta, el primero son los jóvenes con discapacidad auditiva de la ciudad de Quito y el segundo las empresas con más de 25 trabajadores en su nómina es por eso importante dar a conocer el servicio a nivel local, para constituirse en el principal referente en la zona. La labor principal de la Agencia será poner a disposición de las Empresas y de los jóvenes sordos los servicios en el momento oportuno generando una percepción del valor agregado.

El servicio cumplen un ritmo de ventas variables con el tiempo tiene un ciclo de vida que cambia según la respuesta del consumidor y de la competencia. Las fases del ciclo de vida de un producto son:

Cuadro No. 25



Fuente: www.esacademic.com

3.8.2.1. Lanzamiento:

Es la etapa donde el servicio que brindará la Agencia se definirá, quedará fijada la concepción y período experimental del servicio, en esta fase se encontrarán barreras como:

- Bajo volumen de ventas.
- Gran inversión técnica, comercial y de comunicación.
- Gran esfuerzo para poner a punto los procesos de selección.
- Dificultades para introducir el servicio en el mercado.

La Agencia de Empleos disminuirá en un porcentaje considerable las dificultades que se presentan en esta fase aplicando las siguientes estrategias de mercado:

3.8.2.1.1. Estrategia de Penetración:

- Inducir a las empresas a contratar el servicio que ofrece la Agencia a través de entrevistas con los directores de Recursos Humanos, donde se explicará el servicio que ofrecerá la empresa.
- Atraer a clientes de la competencia y ofrecerles un mejor servicio
- Persuadir a los jóvenes con discapacidad auditiva para que formen parte de la base de datos de la Agencia y tener mayores posibilidades de encontrar un trabajo.

3.8.2.1.2. Estrategias de Nicho de Mercado

- Especialista en el Servicio, la Agencia de empleo ofrecerá un servicio a un nicho de mercado específico, jóvenes entre 20 y 34 años con discapacidad auditiva, enfocándose en áreas en las que los competidores más grandes no están especializados y así satisfacer las necesidades tanto de los jóvenes sordos desempleados como también de las empresas que requieren de personal discapacitado en su nómina, para así cumplir con las disposiciones legales.

3.8.2.2. Crecimiento:

En esta fase la Agencia deberá preocuparse por mantener una rentabilidad positiva, abrirse a nuevos mercados y realizar un seguimiento del servicio prestado, es necesario invertir en publicidad y probablemente contratar personal nuevo para abastecer la demanda. Esta fase se caracteriza por:

- Ascenso vertical de las ventas.
- Se alcanzan elevados porcentajes en su mercado potencial.
- Se va perfeccionando el proceso de reclutamiento

- Se realizan esfuerzos para aumentar la demanda.
- Posible aparición de dificultades de Contabilidad debido a la expansión.

En esta fase se aplicarán las siguientes estrategias

3.8.2.2.1. Estrategias de Crecimiento Intensivo

- Cultivar de manera intensiva el mercado de la Agencia de Empleo debido a que existe oportunidad de un nicho que no ha sido explorado en su totalidad.

3.8.2.2.2. Estrategia de desarrollo del servicio:

- Brindar beneficios adicionales a los clientes, como capacitar a los jóvenes con discapacidad auditiva de manera que ellos estén aptos para desempeñarse en el cargo requerido.

3.8.2.2.3. Estrategia de desarrollo de mercado:

- Buscar nuevos grupos de clientes, nuevas aplicaciones para el usuario, e ingresar en nuevas áreas geográficas.
- Atraer nuevos segmentos de mercado, y de esa manera captar personal con distintos tipos de discapacidad.
- Expandir la Agencia de Empleos creando sucursales en las ciudades más importantes del país.

3.8.2.3. Madurez:

Llegar a esta etapa es la meta de la Agencia de Empleo, debido a que es aquí cuando la empresa estará posesionada en el mercado, los demandantes del servicio la

reconocerán como una empresa prestigiosa, se mantiene la rentabilidad. Las principales características son:

- Las ventas siguen creciendo, pero a menor ritmo.
- Las técnicas y procesos de reclutamiento están muy perfeccionadas.
- Los costes son menores.
- Gran número de competidores.
- Bajaron los precios de venta; puede llegarse a la lucha de precios.
- Gran esfuerzo comercial para diferenciar el producto.

Las estrategias a seguir durante esta fase son:

3.8.2.3.1. Estrategia para mantener la satisfacción.

- Mantener la base actualizada de usuarios con que cuenta la Agencia
- Estimular la fidelidad de los clientes debido a que esto incita a que este siga demandando indefinidamente del servicio.
- Mantener la calidad en del servicio, realizando un seguimiento a todos los casos de ubicación de personal discapacitado para que tanto la empresa beneficiada como el joven con discapacidad se sientan satisfechos.
- Hacer un seguimiento posterior del servicio brindado a través de encuestas aplicadas tanto a empresas como a discapacitados.

3.8.2.4. Declive:

Esta etapa se caracteriza por que los beneficios disminuyen más por la escasa demanda que por los costes y la imagen de marca empieza a deteriorarse. Esta etapa

se caracteriza porque la rentabilidad sigue descendiendo, la Agencia de Empleo evitará entrar en esta fase aplicando las siguientes estrategias:

3.8.2.4.1. Estrategias centradas en el producto:

- Modificaciones de servicio prestado y mejorar la calidad brindada de esa manera se podrá incrementar la duración, fiabilidad o seguridad de los servicios que brindara la Agencia de Empleo
- El cambio en el diseño o estilo del servicio ofertado mejora su atractivo.

3.8.2.4.2. Estrategias centradas en el mercado:

- Promover el uso más frecuente del servicio entre los clientes habituales
- Crear nuevos usuarios del servicio ampliando el mercado,

3.8.2.5. Precio

El precio del servicio se fijara de acuerdo al nivel de complejidad del proceso de reclutamiento del personal que requiere cada Empresa y a las características del mismo.

3.8.2.6. Plaza o Distribución

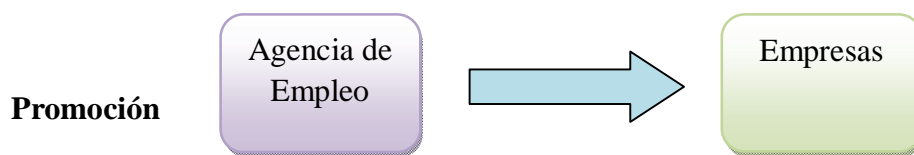
La Agencia estará ubicada en una zona céntrica de la ciudad de Quito, en un local amplio y acogedor, la atención que ofrecerá será personalizada ya que contará con un grupo de profesionales que se encargarán de informar sobre los servicios que brindará la misma tanto a los jóvenes sordos como a las Empresas interesadas y además se encargará de realizar un seguimiento de los procesos de reclutamiento.

3.8.2.7. Distribución del Servicio

El punto de partida del canal de distribución es la Agencia de Empleo, el punto final o de destino son las empresas demandantes del servicio.

3.8.2.8. Canal Directo:

La agencia de Empleos no tiene ningún nivel de intermediarios, por tanto, desempeña la mayoría de las funciones de mercadotecnia tales como comercialización, transporte, y aceptación de riesgos sin la ayuda de ningún intermediario.



La campaña promocional tiene como objetivo dar a conocer el servicio que va a ofrecer la Agencia de Empleos, en la campaña hay que definir qué se quiere comunicar y a quién, es decir definir un mercado meta y la forma en que vamos a llegar a ellos, la Agencia se promocionará a través de volantes que se entregaran en las Asociaciones de Sordos que existen en la capital, a través de las redes sociales en internet y mediante visitas continuas a las empresas ubicadas en el cantón Quito que cuenten en su nomina con más de 25 funcionarios.

3.8.2.9. Publicidad prensa y/o televisión:

La promoción en la prensa escrita o televisiva, será en los periódicos y medios de mayor difusión a nivel nacional como El Comercio. Además, se contará con una distribución de dípticos y trípticos con información detallada sobre los servicios a

ofrecer, con esta publicidad se podrá llegar a los jóvenes con discapacidad auditiva y a las empresas que deseen

3.8.2.10. Publicidad por radio:

La publicidad radial se la hará en las emisoras más sintonizadas en la capital y con alto ranking de audiencia, como por ejemplo: Radio Visión, Latina, América.

CAPITULO IV

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL

Para la apertura de una empresa, la legislación Ecuatoriana impone el cumplimiento de algunos requisitos para asegurar el control de las obligaciones que tiene para con el estado.

4.1. NORMATIVAS LEGALES

4.1.1. Base Legal

- Constitución de la República
- Código de Trabajo
- Ley de Compañías
- Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

4.2. MARCO LEGAL DE LA EMPRESA Y FACTORES RELEVANTES

4.2.1. CONCEPTO

La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

4.2.2. FUNDACIÓN DE LA COMPAÑÍA

La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía

anónima desde el momento de dicha inscripción se considerará como existente y con personería jurídica, y no podrá subsistir con menos de dos accionistas.

La escritura de fundación contendrá:

- El lugar y fecha en que se celebre el contrato;
- El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla;
- El objeto social, debidamente concretado;
- Su denominación y duración;
- El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
- La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;
- El domicilio de la compañía;
- La forma de administración y las facultades de los administradores;
- La forma y las épocas de convocar a las juntas generales;
- La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía;
- Las normas de reparto de utilidades;
- La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y,
- La forma de proceder a la designación de liquidadores.

Otorgada la escritura de constitución de la compañía, se presentará al Superintendente de Compañías tres copias notariales solicitando aprobación de la constitución con firma de abogado.

La Superintendencia la aprobará, si se cumplen todos los requisitos legales y dispondrá su inscripción en el Registro Mercantil y la publicación, por una sola vez, de un extracto de la escritura y de la razón de su aprobación.

El extracto de la escritura será elaborado por la Superintendencia de Compañías y contendrá los datos que se establezcan en el reglamento que formulará para el efecto.

4.3. PROCEDIMIENTOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

La Agencia de Empleos para su creación debe realizar distintos trámites para obtener permisos en los siguientes organismos de control establecidos por el Gobierno:

4.3.1. Superintendencia de Compañías

La Superintendencia de Compañías está encargada de controlar y normar el correcto funcionamiento de los procesos y actividades que lleven a cabo las empresas privadas, verificando que sus actividades sean lícitas y contribuyan al bienestar y desarrollo del país y de la sociedad.

4.3.2. Distrito Metropolitano de Quito⁵¹

Esta entidad está encargada de otorgar la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (LUAE) que es el documento habilitante para el ejercicio de cualquier actividad económica dentro del Distrito Metropolitano de Quito, que integra las diferentes autorizaciones administrativas tales como: Uso y Ocupación de Suelo (ICUS), Sanidad, Prevención de Incendios, Publicidad Exterior, Ambiental, Turismo, y por convenio de cooperación Ministerio de Gobierno (Intendencia de Policía), para lo cual se debe presentar la siguiente documentación:

- Copia de escritura de constitución de la empresa

⁵¹ Municipio de Quito, www.quito.gov.ec

- Resolución de la Superintendencia de Compañías aprobando su constitución
- Copia del nombramiento del actual representante legal.
- Copia de Cédula de Ciudadanía y Papeleta de Votación del representante legal.
- Cancelación del valor establecido

4.3.3. Registro Mercantil⁵²

La Agencia de Empleo debe realizar la inscripción de la empresa y los nombramientos en la Cámara de Comercio de Quito.

1. Empresa:

- Presentar la Resolución de la Superintendencia de Compañías que indique la aprobación de su creación.
- Escritura Notariada de constitución de la Empresa
- Pago de la Patente Municipal
- Publicación en la prensa del extracto de la escritura de constitución

2. Nombramientos:

- Elaborar los nombramientos para gerente
- Copias de cedula de identidad
- Patente municipal
- Pago de la inscripción en el municipio

⁵² www.lacamaradequito.com

4.3.4. Servicio de Rentas Internas (SRI)⁵³

Las Sociedades están obligadas a inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica. Los plazos para presentar estas declaraciones se establecen conforme el noveno dígito del RUC.

La constancia en el RUC sirve para controlar los movimientos de ventas y compras que esta realiza con el fin de conocer cuáles son los tributos que debe pagar al gobierno. Para la legalización de la empresa se debe considerar la siguiente documentación:

- Escritura de Constitución debidamente inscrita en el Registro Mercantil
- Resolución de la Superintendencia de Compañías
- Estatutos de la Empresa debidamente aprobados
- Nombramiento del Representante Legal inscrito en el Registro Mercantil
- Cédula de Identidad del representante legal y papeleta de votación
- Documento que indique la ubicación exacta de la empresa
- Formulario correspondiente

4.3.4.1. Documentación requerida para obtener el RUC

- Formulario RUC 01-A lleno con los datos de la Compañía, se utilizará en la inscripción y actualización de la información general de la sociedad.
- Formulario RUC 01-B lleno con los datos de la Compañía, se utilizará para la inclusión, actualización o exclusión de establecimientos
- Original y Copia de la escritura de constitución de la compañía
- Original y Copia del nombramiento del representante legal

⁵³ Servicios de Rentas Internas, www.sri.gob.ec

- Original y Copia de la cédula de ciudadanía del representante legal
- Carta de compromiso firmado por el contrato, incluyendo su número de RUC.

4.3.4.2. Obligaciones Tributarias

La Agencia de Empleo deberá cumplir con las siguientes obligaciones tributarias:

- En las ventas debe cargar el Impuesto al Valor Agregado (IVA) 12% vigente o el que disponga la ley
- De acuerdo al código de comercio, está obligada a llevar contabilidad y presentar sus cuentas a la Superintendencia de Compañías
- Está obligada a realizar las retenciones del impuesto a la renta o retención en la fuente y del IVA dispuestas y autorizadas por la Ley
- Realizar una declaración mensual de las ventas y compras realizadas mediante el uso del formulario 104 que lo autoriza el SRI.
- Hasta el mes de septiembre de cada año deberá pagar una contribución a la Superintendencia de Compañías que corresponderá al 1% del total de activos que posea la empresa.
- Adicionalmente repartirá el 15% de las utilidades entre sus trabajadores, hasta abril de cada año, debiendo presentar el respectivo formulario en el Ministerio de Trabajo, como constancia de lo entregado.

4.3.5. Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social (IESS)⁵⁴

Los derechos de los trabajadores a la Seguridad Social son irrenunciables (Art. 34 de la Constitución de la República del Ecuador y Art. 4 del Código del trabajo).

⁵⁴ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, www.iess.gov.ec

Son sujetos del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular.

La Agencia deberá presentar la documentación que se detalla a continuación:

- Formulario correspondiente con la firma del representante legal
- Escritura de Constitución registrada
- Nombramiento del Gerente
- Registro Único de Contribuyentes RUC
- Acta General con el sueldo asignado al Gerente

4.3.5.1. Pasos para registrar en el IESS la Historia Laboral:

- Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC
- Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación del representante legal
- Copia del nombramiento del representante legal
- Copia de los Contratos de Trabajo debidamente legalizados en el Ministerio de Relaciones Laborales
- Copia del último pago de luz, agua y teléfono

Una vez iniciadas las funciones de la Agencia, es necesario obtener el número patronal mediante el cual el IESS podrá identificar a la empresa, teniendo que afiliar a sus trabajadores desde el primer día del ingreso a la compañía y además pagar mensualmente el 11,15% y retener el 9,35% con respecto al sueldo básico que perciben sus empleados y aportar a dicha institución.

Los afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) que trabajen por más de un año con el mismo empleador tienen el derecho a recibir sus fondos de reserva junto con el salario mensual o en su cuenta del IESS.

4.3.5.2. Ministerio de Relaciones Laborales

La Dirección Nacional de Empleo tiene la competencia de autorizar y controlar el funcionamiento de las Oficinas Privadas de Colocación, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento toda persona natural o jurídica debe cumplir con los siguientes requisitos para la constitución de la misma:

- Solicitud dirigida al Director Nacional de Empleo de la respectiva jurisdicción indicando:
 - Nombre de la persona que solicita
 - Razón Social de la Empresa
 - Tipos de servicios que ofrecerá

- Copia de la Escritura de Constitución certificada.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes.
- Nombramiento del representante legal legalizando y certificado de antecedentes personales.
- Estudio socio-económico del sector ubicación de las oficinas que justifiquen la necesidad de su funcionamiento.
- Nómina del personal que contará la Agencia con los títulos, función y certificados de cada uno de ellos.
- El responsable de la Administración deberá tener instrucción superior de preferencia en Psicología Industrial o ramas a fines.
- Constar con la Infraestructura correspondiente.
- Obtener el informe favorable de los respectivos departamentos de colocación y migraciones laborales.

CAPÍTULO V

5. ESTUDIO FINANCIERO

Los objetivos de esta etapa son analizar la viabilidad financiera de un proyecto, este estudio comprende el monto de los recursos económicos necesarios que implica la realización del proyecto previo a su puesta en marcha, así como la determinación del costo total requerido en su periodo de operación.

Se sistematiza la información monetaria de los estudios precedentes y se analiza su financiamiento con lo cual se está en condiciones de desarrollar su evaluación y de esa manera determinar su rentabilidad.

5.1. INVERSIÓN

La Agencia de Empleo financiará sus activos iniciales a través de una combinación de capital y deuda y se partió de los siguientes requerimientos respaldados en el tamaño de la Agencia proyectando su crecimiento de aquí a 5 años gradualmente según se vayan cumpliendo con los objetivos planteados. Para el arranque se estima una inversión inicial en activos fijos por USD 37.350, gastos pre-operacionales por USD 3.000,00 y Capital de Trabajo por USD 9.680,00, que da un total de USD 50.000,00 distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro No. 26

INVERSIONES	Año 0
Capital de Trabajo	9,680
Gastos Preoperacionales	3,000
Total de Activos Corrientes	12,680
Edificios e Instalaciones	21,100
Muebles y Enseres	3,900
Equipo de Computación y Software	11,000
Equipos de Oficina	1,320
Total de Activos Fijos	37,320
TOTAL INVERSIÓN DEL PROYECTO	50,000

Elaborado por: La Autora, Inversiones 2011

CAPITAL DE TRABAJO

Se considera contar dentro de las inversiones iniciales con un capital de trabajo de USD 9.680,00 que permitirá cubrir los costos y gastos de la empresa en el arranque de sus operaciones.

GASTOS PREOPERACIONALES

Son las inversiones que se requerirán hacer para la constitución formal de la empresa y permisos de funcionamiento, los mismos que ascienden a USD 3.000,00.

ADECUACIONES:

El rubro de adecuaciones se lo calcula en base a las necesidades de infraestructura del local establecido para el funcionamiento de la Agencia, el cual tiene un área total de 150 metros cuadrados. Cumpliendo con los requerimientos fijados para el número de clientes internos y externos el monto de adecuaciones se desglose de la siguiente manera:

Cuadro N° 27

Área total de la Oficina 150 m2				
Detalle de Adecuaciones	Cantidad	Unidad	Precio	Total
Pintura	360	m2	3	900
Instalaciones sanitarias	2	Unidad	300	600
Puntos eléctricos	60	Unidad	7	420
Puntos de red	6	Unidad	30	180
Seguridades	1	Unidad	1,000	1,000
Puertas	9	Unidad	70	630
Piso flotante	130	m2	30	3,900
Cerámica	20	m2	20	400
Vidrios	10	Unidad	100	1,000
Parqueaderos	40	m2	150	6,000
Desalojo de materiales	2	Unidad	200	400
Divisiones	10	Unidad	110	1,100
Materiales	1	USD	1,000	1,000
Trabajos de albañilería	1	USD	3,570	3,570
			TOTAL	21,100

Elaborado por: La Autora, Adecuaciones 2011

MUEBLES Y ENSERES

Para determinar el rubro de muebles y enseres requeridos en la oficina se toma en cuenta el número de personal con el que contara la empresa y las áreas de atención al cliente, así:

Cuadro No. 28
Muebles y Enseres

Muebles y Enseres	Requerimiento	Cantidad	Precio Unit	Total
Escritorios	1 Por personal administrativo y comercial	10	200,00	2.000,00
Sillas para estaciones de trabajo	1 Por personal administrativo y comercial	10	30,00	300,00
Otras sillas	3 Por escritorio	30	15,00	450,00
Archivadores	2 Por personal administrativo y comercial	20	50,00	1.000,00
Mesa de reunión	1 Unidad	1	150,00	150,00
			TOTAL	3.900,00

Elaborado por: La Autora, Muebles y Enseres 2011

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE

La cantidad de equipos de computación a adquirir se determinan de acuerdo al número de estaciones de trabajo que se habilitaran en la empresa.

La Agencia de empleos adquirirá dos software, el primero es un programa contable y el otro es un programa que facilite la administración de recursos humanos ambos software permitirán el adecuado control y manejo del negocio.

Cuadro No. 29
Equipos de Computación y Software

Equipos de Computación y software	Requerimiento	Cantidad	Precio Unit	Total
Computadores	1 Por escritorio	10	700,00	7.000,00
Software contable	1 Unidad	1	2.000,00	2.000,00
Software recursos humanos	1 Unidad	1	2.000,00	2.000,00
			TOTAL	11.000,00

Elaborado por: La Autora, Equipos de Computación y Software 2011

EQUIPOS DE OFICINA

Los equipos de oficina se sustentan de acuerdo al número de estaciones de trabajo y personal que laborara en la Agencia, de la siguiente manera:

Cuadro No. 30
Equipos de Oficina

Equipo de Oficina	Requerimiento	Cantidad	Precio Unit	Total
Impresoras	1 Por cada 4 empleados	3	300.00	900.00
Teléfonos	1 Por escritorio	10	30.00	300.00
Scanner	1 Unidad	1	60.00	60.00
Fax	1 Unidad	1	60.00	60.00
			TOTAL	1,320.00

Elaborado por: La Autora, Equipos de Oficina 2011

Se realizaran adquisiciones y adecuaciones para el segundo, cuarto y quinto año de funcionamiento de la Agencia en base al incremento de personal, tales inversiones nuevas se cubrirán con la liquidez que generará la empresa.

5.2. PLAN DE FINANCIAMIENTO

Para financiar las inversiones requeridas los accionistas como fuentes internas aportarán el 50% del total requerido, esto es USD 25.000,00 y el restante 50% se recurrirá a una fuente externa con una institución financiera.

Los socios estiman una tasa esperada de sus inversiones del 15% sustentada en el costo libre de riesgo más un Premium por invertir en este negocio y que consideran que esta por sobre el costo de oportunidad del mercado en el país.

En el caso del financiamiento con bancos se buscará un préstamo hipotecario con la garantía del inmueble a 5 años plazo, a una tasa del 11.33%⁵⁵ que permitirá un estructura adecuada de capital sin afectar la liquidez de la empresa por el pago de esta obligación. La tabla de amortización se presenta a continuación:

⁵⁵ Tasa máxima referencial del Banco Central de Ecuador a mayo del 2011

Préstamo: 25. 000,00 USD
 Tasa: 11,33 %
 Plazo: 5 años
 Gracia: 0 años
 Pagos: 2 semestres

Cuadro No. 31
Tabla de Amortización

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
Período	Capital	Intereses	Dividendo	Saldo
0				25,000.00
1	1,926.74	1,416.25	3,342.99	23,073.26
2	2,035.89	1,307.10	3,342.99	21,037.36
3	2,151.23	1,191.77	3,342.99	18,886.13
4	2,273.09	1,069.90	3,342.99	16,613.04
5	2,401.87	941.13	3,342.99	14,211.17
6	2,537.93	805.06	3,342.99	11,673.24
7	2,681.70	661.29	3,342.99	8,991.54
8	2,833.62	509.37	3,342.99	6,157.91
9	2,994.15	348.85	3,342.99	3,163.77
10	3,163.77	179.23	3,342.99	0.00

Elaborado por: La Autora, Tabla de Amortización 2011

5.3. VARIABLES DE INGRESO Y EGRESOS

Las proyecciones financieras se estructuraron mediante el diseño de una matriz de variables que permitirán calcular cada uno de los componentes de los estados financieros y flujo de caja, para el establecimiento de las necesidades de inversión, financiamiento y resultados de la operación, se partió de las siguientes premisas:

1. Cada una de las actividades que componen el servicio demandan de una valoración cuyo costeo se estableció como una función variable del nivel de ventas.
2. Existen ciertos rubros de gastos que se determinaron en base a parámetros de costos reales y se fijaron en valores monetarios.

3. Todos los gastos y precios establecidos en la matriz de variables se ajustan al nivel de inflación del último registro del INEC, que se ubicó en el 3%.
4. Los parámetros en cuanto a intereses bancarios son referenciales y se ajustan a las condiciones actuales del mercado en cuanto a financiamiento e inversiones de proyectos.
5. La empresa mantiene un criterio de reinversión de las utilidades generadas en el negocio.
6. Existen otros parámetros que se fijaron para efectos del proyecto y que se presentan en los siguientes cuadros de matrices.

INGRESOS

Para la determinación de los ingresos y en base a la estrategia comercial a implementar se establecen dos segmentos de mercado, uno el sector público y otro el sector privado, los dos demandan personal con discapacidad pero tienen diferentes esquemas de negociación. La empresa estima manejar un 30% de las ventas a empresas del sector público y el 70% al sector privado, con un crecimiento promedio anual del 20%.

En el primer año la empresa planea colocar 12 personas mensualmente con discapacidad en el mercado laboral de la ciudad de Quito e irá aumentando en un 20% el segundo año, basándose principalmente en las exigencias y controles legales respecto del cumplimiento de las obligaciones legales de contar con personal discapacitados; la Agencia mantendrá un crecimiento promedio anual del 10% a partir del segundo año.

La estrategia de la empresa por segmentación será colocar un 40% de los discapacitados en posiciones de bajo nivel de ingresos, un 40% en un segmento de mandos medios y un 20% en posiciones más altas. Esto sustentado en las conclusiones del estudio de mercado que evidencian bajos niveles de educación de los potenciales candidatos a optar por un empleo.

La media de cobro de comisión por estos servicios en el mercado bordea el 1.2% del sueldo del aspirante. La empresa plantea manejar el mismo esquema para garantizar la competitividad.

En base a estos parámetros en el siguiente cuadro se presentan la proyección de ingresos y personal a ser colocado por año, por tipo de cliente y por tipo de empleado.

Cuadro No. 32

VARIABLES DE INGRESO								
VENTAS ANUALES		Variable		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
		Personal colocado		144	173	208	229	252
Sector Público				30%	30%	30%	30%	30%
Sector Privado				70%	70%	70%	70%	70%
Crecimiento en ventas					20%	20%	10%	10%
Precio por servicios		1,20		1,20	1,20	1,20	1,20	1,20
PERFIL DE CONTRATADOS								
Nivel Bajo	300-500 USD	40%	ventas	27,648.00	34,212.48	42,368.10	48,045.02	54,456.62
Nivel Medio	500 - 800 USD	40%	ventas	44,928.00	55,595.28	68,848.17	78,073.16	85,914.57
Nivel Alto	800 - 1000 USD	20%	ventas	31,104.00	38,489.04	47,664.12	54,050.65	61,263.70
TOTAL INGRESOS				103,680.00	128,296.80	158,880.38	180,168.83	201,634.88

Elaborado por: La Autora, Variables de Ingreso 2011

COSTOS Y GASTOS

Para determinar costos y gastos primero se establece las actividades y procesos involucrados para cumplir con las ventas proyectadas, así:

Para iniciar el proceso de selección de un candidato se realiza una entrevista, la cual no deberá sobrepasar los 45 min, es por eso que se estima que 1 entrevistador será capaz de realizar al día un promedio de 9 entrevistas de las cuales se seleccione como mínimo 1 candidato.

Los candidatos serán sometidos a evaluaciones de conocimiento, capacidad, así como a exámenes psicométricos y de personalidad, las mismas que se llevarán a cabo en un tiempo máximo de 45 minutos, con estas herramientas se logran completar los procesos de selección.

Las variables que se muestran a continuación permiten proyectar las necesidades de procesos y personal requerido:

Cuadro No. 33

VARIABLES ACTIVIDADES DE SELECCIÓN						
Procesos	Variable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Entrevista de selección	9 entrevistas diarias	1,296	1,557	1,872	2,061	2,268
Pruebas de Conocimientos o Capacidad	9 pruebas diarias	1,296	1,557	1,872	2,061	2,268
Pruebas Psicométricas	9 pruebas diarias	1,296	1,557	1,872	2,061	2,268
Pruebas de Personalidad	9 pruebas diarias	1,296	1,557	1,872	2,061	2,268
Selección de Personal.	9 selecciones diarias	1,296	1,557	1,872	2,061	2,268

Elaborado por: La Autora, Actividades de Selección 2011

Personal requerido

a) Operacional

Cuadro No. 34

VARIABLES DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL OPERATIVO							
	Ref	Variable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
PERSONAL OPERATIVO							
Entrevistador	4	entrevistas x dia	1,056	1,056	1,056	1,056	1,056
Entrevistadores requeridos			1	1	1	1	1
Vendedor Sector publico	1	venta a la semana	52	208	208	208	208
vendedor SP requeridos			1	1	1	1	1
Vendedor Sector privado	1	venta a la semana	52	52	52	52	52
Vendedores requeridos			2	3	3	4	5
Analista de perfiles	4	perfiles x dia	1,056	1,056	1,056	1,056	1,056
Analistas requeridos			2	2	2	3	3

Elaborado por: La Autora, Variable Requerimiento Personal Operativo 2011

b) Personal fijo

Se lo determina en base al organigrama de la empresa para garantizar una correcta administracion y funcionamiento de la mismas.

Cuadro No. 35

Personal Administrativo	No.
Gerente General	1
Secretaria	1
Director de Ventas	1
Director de Reclutamiento	1
Director Financiero	1
Mensajero	1

Elaborado por: La Autora, Requerimiento Personal 2011

Para establecer el requerimiento de personal se analizó las necesidades que tendrá la Agencia al arrancar, basándose principalmente en el organigrama estructural, el salario se lo fija de acuerdo a remuneraciones comúnmente pagadas en el mercado laboral de Quito por similares funciones.

Cuadro No. 36

SUELDOS DEL PERSONAL					
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
SUELDOS DEL PERSONAL	35,580	39,138	43,052	47,357	52,093
BENEFICIOS SOCIALES	6,019.50	6,621.45	7,283.60	8,011.95	8,813.15
IESS patronal y Fondos de Reserva	3,735.90	7,370.99	8,108.09	8,918.90	9,810.79
Gerente General	700	770	847	932	1,025
Secretaria	300	330	363	399	439
Director de Ventas	500	550	605	666	732
Director de Reclutamiento	500	550	605	666	732
Director Financiero	700	770	847	932	1,025
Mensajero	265	292	321	353	388
PERSONAL OPERATIVO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
SUELDOS DEL PERSONAL	27,540	33,792	37,171	45,121	58,418
BENEFICIOS SOCIALES	5,015	6,241	6,866	8,430	10,755
IESS Patronal y Fondos de Reserva	2,891.70	6,364.16	7,000.58	8,497.77	11,001.98
Entrevistador	500	550	605	666	732
Vendedor Sector Público	265	292	321	353	388
Vendedor Sector Privado	530	875	962	1,411	1,552
Analista de perfiles	1,000	1,100	1,210	1,331	2,196
BENEFICIOS SOCIALES					
Décimo Tercero	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%
Vacaciones	4.17%	4.17%	4.17%	4.17%	4.17%
IESS Patronal	10.50%	10.50%	10.50%	10.50%	10.50%
Fondos de Reserva		8.33%	8.33%	8.33%	8.33%
Décimo Cuarto	262.00	288	317	349	384
Comisión Ventas	2%	2%	2%	2%	2%

Elaborado por: La Autora, Sueldos del Personal 2011

En base al personal requerido se determina los parámetros de salarios por cargo, ajustándolos con la inflación proyectada anual, así como la determinación de los beneficios legales que son Décimos, Vacaciones, Fondos de Reserva, el que se percibe a partir del segundo año y el aporte patronal al IESS

Cuadro No. 37

Otros Gastos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto de Ventas	1,036.80	1,282.97	1,588.80	1,801.69	2,016.35
Suministros de Oficina	1,036.80	1,282.97	1,588.80	1,801.69	2,016.35
Publicidad	1,036.80	1,282.97	1,588.80	1,801.69	2,016.35
Servicios Básicos	1,036.80	1,282.97	1,588.80	1,801.69	2,016.35
Internet y Teléfono	1,036.80	1,282.97	1,588.80	1,801.69	2,016.35

Elaborado por: La Autora, Otros Gastos 2011

Para el adecuado funcionamiento de la Agencia se incurrirá en otros gastos tales como gasto de ventas, suministros de oficina, publicidad, servicios básicos, internet y teléfono, para los cuales la Agencia establecerá como política considerar el 1% de las ventas anuales para cada uno de estos rubros.

Se determinan los gastos fijos de la Agencia, es decir, los que no dependan del volumen de venta de los servicios que ofrecerá.

5.4. DEPRECIACIONES

Para las depreciaciones se establece el método lineal, el porcentaje de depreciación corresponde al número de años de acuerdo a las condiciones establecidas en las normas de contabilidad general, así:

Cuadro No. 38

ESQUEMA DEPRECIACION ACTIVOS							
Concepto	Valor	%	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Edificios e Instalaciones	21,100	5%	1,055.00	1,061	1,061	1,061	1,073
Muebles y Enseres	3,900	10%	1,100.00	1,177.00	1,177.00	1,261.70	1,354.87
Equipos de Computación y Sofw	11,000	33%	3,666.67	3,923.33	3,923.33	539.00	592.90
Equipos de Oficina	1,320	10%	132.00	165.00	165.00	168.63	212.553
TOTAL			5,954	6,326	6,326	3,030	3,233

Elaborado por: La Autora, Esquema de Depreciaciones 2011

5.5. PROYECCIONES FINANCIERAS

Las proyecciones financieras pronostican los resultados económicos-financieros futuros de la empresa respecto a sus operaciones, a través de estas se pueden generar diversos escenarios en los que el negocio puede variar, teniendo diferentes estimaciones de los resultados, lo que permite identificar los posibles riesgos que pueden impactar en la empresa.

A continuación se muestran el estado de resultados, balance general e indicadores financieros proyectados, cuyos resultados se presentan en los siguientes cuadros.

Los cálculos se fundamentaron en los parámetros ya mencionados, y se estimó una tendencia en los crecimientos anuales de la capacidad a utilizar.

Las demás variables se mantienen tal cual se establecieron en el capítulo anterior en las variables de cálculo.

En base a estos parámetros se calcularon el estado de resultados, balance general e indicadores financieros proyectados, cuyos resultados se presentan en los siguientes cuadros.

Cuadro No. 39

ESTADOS DE RESULTADOS PROFORMA					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total Ingresos	103,680	128,297	158,880	180,169	201,635
Ventas Netas	103,680	128,297	158,880	180,169	201,635
COSTOS					
COSTO DE VENTAS	(41,667)	(54,095)	(60,570)	(72,859)	(92,272)
Sueldos y Salarios	(27,540)	(33,792)	(37,171)	(45,121)	(58,418)
Beneficios sociales	(5,015)	(6,241)	(6,866)	(8,430)	(10,755)
Aportes IESS y Fondos de Reserva	(2,892)	(6,364)	(7,001)	(8,498)	(11,002)
Gastos de ventas	(1,037)	(1,283)	(1,589)	(1,802)	(2,016)
Comisiones Ventas	(2,074)	(2,566)	(3,178)	(3,603)	(4,033)
Promoción y Publicidad	(1,037)	(1,283)	(1,589)	(1,802)	(2,016)
Internet y telefono	(1,037)	(1,283)	(1,589)	(1,802)	(2,016)
Servicios Públicos	(1,037)	(1,283)	(1,589)	(1,802)	(2,016)
UTILIDAD BRUTA	62,013	74,201	98,310	107,310	109,363
GASTOS DE OPERACION					
GASTOS FIJOS	(51,289)	(59,456)	(64,769)	(67,324)	(73,950)
Sueldos y Salarios	(35,580)	(39,138)	(43,052)	(47,357)	(52,093)
Beneficios sociales	(6,020)	(6,621)	(7,284)	(8,012)	(8,813)
Aportes IESS y Fondos de Reserva	(3,736)	(7,371)	(8,108)	(8,919)	(9,811)
Depreciaciones	(5,954)	(6,326)	(6,326)	(3,036)	(3,234)
Total Costos y Gastos	(92,956)	(113,552)	(125,339)	(140,182)	(166,222)
Utilidad antes de intereses e Impuestos	10,724	14,745	33,541	39,986	35,413
Intereses de préstamos	(2,723)	(2,262)	(1,746)	(1,171)	(528)
Utilidad antes de participacion lab e imp	8,001	12,483	31,795	38,816	34,884
Participación de los trabajadores	(1,200)	(1,873)	(4,769)	(5,822)	(5,233)
Utilidad gravable	6,800	10,611	27,026	32,993	29,652
Impuesto a la renta	(1,700)	(2,653)	(6,756)	(8,248)	(7,413)
UTILIDAD NETA	5,100	7,958	20,269	24,745	22,239
Retenidos	2,550	3,979	10,135	12,373	11,119
Distribuidos	2,550	3,979	10,135	12,373	11,119
Rentabilidad sobre ventas	8%	10%	20%	22%	17%

Elaborado por: La Autora, Estado de Resultados 2011

5.5.1. Interpretación

En lo concerniente al Estado de Resultados la Agencia de Empleos en el primer año tendrá una rentabilidad del 8%, incrementado considerablemente las ganancias durante los cinco años posteriores hasta llegar al 17% sobre ventas en el quinto año. La Agencia logrará posicionarse bien en el mercado y captará cada año mayor clientela, que se traduce en una mayor demanda e ingresos. La reducción de la utilidad en el quinto año obedece a la necesidad de incrementar más personal para manejar el volumen de colocaciones de personal proyectadas.

Cuadro No. 40

Balance General					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVO					
Activo Corriente					
Caja	12,053	15,296	24,807	32,492	38,513
Cuentas x cobrar	8,640	10,691	13,240	15,014	16,803
Total Activo Corriente	20,693	25,987	38,047	47,507	55,316
Activo Fijo					
Edificios e Instalaciones	21,100	21,210	21,210	21,331	21,464
Muebles y Enseres	3,900	4,313	4,313	4,766	5,265
Equipos de Computacion y Software	11,000	11,770	11,770	12,617	13,549
equipos de oficina	1,320	1,650	1,650	1,686	2,126
Depreciación Acumulada	(5,954)	(12,280)	(18,605)	(21,641)	(24,875)
Total Activo Fijo	31,366	26,663	20,337	18,759	17,529
TOTAL ACTIVO	52,060	52,650	58,385	66,266	72,845
PASIVO					
Pasivo Corriente					
Cuentas por pagar Proveedores	3,472	4,508	5,048	6,072	7,689
Total Pasivo Corriente	3,472	4,508	5,048	6,072	7,689
Pasivo a largo Plazo					
Deuda largo plazo bancos	21,037	16,613	11,673	6,158	-
Total pasivo largo plazo	21,037	16,613	11,673	6,158	-
TOTAL PASIVO	24,510	21,121	16,721	12,229	7,689
PATRIMONIO					
Capital social	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000
Utilidades retenidas	2,550	6,529	16,664	29,036	40,156
Total Patrimonio	27,550	31,529	41,664	54,036	65,156
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	52,060	52,650	58,385	66,266	72,845

Elaborado por: La Autora, Balance General, 2011

5.5.2. Interpretación

Debido al crecimiento progresivo de la Agencia de Empleos e incremento de clientela demandante del servicio será necesario que adquiera muebles y equipos en el segundo año, se mantiene en el tercero y en el cuarto y quinto incrementa nuevamente, además la Agencia tendrá una buena capacidad de pago, se puede apreciar también que la Empresa contará con mucha liquidez lo que le permitirá invertir y en un futuro ampliar sus instalaciones para posicionarse en el mercado.

La empresa al primer año cierra con un total de activos por USD 52.060 hasta llegar en el quinto año con USD 72.845 esto es un 40% de crecimiento en los 5 años proyectados.

La mayor parte de los activos se concentrar en el corto plazo, lo que responde al giro de negocio planteado, siendo importante señalar que del 40% que representan los activos corrientes en el primer año sobre el total de activos, llegan a ser el 76% en quinto año, lo que permite evidenciar que de acuerdo a las proyecciones la empresa contará con la liquidez necesaria para solventar sus compromisos de corto plazo.

Adicionalmente su posición de balance refleja una adecuada estructura de financiamiento, donde el primer año los pasivos representan el 47% del total de inversiones y se reducen al 11% en el último año proyectado.

Cuadro No. 41

ESTADO PROFORMA DE FLUJO DE EFECTIVO					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVIDADES OPERACIONALES					
Utilidad neta	5,100	7,958	20,269	24,745	22,239
(+) Depreciacion	5,954	6,326	6,326	3,036	3,234
(-) Incrementos de Cuentas por cobrar	(8,640)	(2,051)	(2,549)	(1,774)	(1,789)
(+) Incrementos cuentas por pagar (local)	3,472	1,036	540	1,024	1,618
Flujo neto de caja operativo	5,886	13,268	24,586	27,031	25,301
ACTIVIDADES DE INVERSION					
INVERSIONES ACTIVOS FIJOS	(37,320)	(1,623)	-	(1,458)	(2,003)
Flujo de caja neto por inversiones	(37,320)	(1,623)	-	(1,458)	(2,003)
ACTIVIDADES FINANCIERAS					
Nuevos financiamientos	50,000		-		
SERVICIO DE LA DEUDA					
Pago de Préstamo	(3,963)	(4,424)	(4,940)	(5,515)	(6,158)
Dividendos pagados a los accionistas	(2,550)	(3,979)	(10,135)	(12,373)	(11,119)
Flujo neto de efectivo por actividades Financieras	43,487	(8,403)	(15,074)	(17,888)	(17,277)
BALANCE DE EFECTIVO					
Caja al Inicio		12,053	15,296	24,807	32,492
FLUJO DE EFECTIVO	12,053	3,242	9,512	7,685	6,021
Caja al Final	12,053	15,296	24,807	32,492	38,513
Balance de caja (% de ventas)	11.6%	11.9%	15.6%	18.0%	19.1%

Elaborado por: La Autora, Flujo de Efectivo, 2011

5.5.3. Interpretación

El Estado de Flujo de efectivo proyectado de la empresa durante los 5 años, refleja que desde el inicio manejará un flujo operacional positivo y que el flujo de financiamiento se lo destinará principalmente a cubrir las inversiones necesarias en el primer año. En el horizonte de tiempo proyectado los recursos operacionales generados permitirán cancelar las obligaciones financieras contraídas con bancos y los accionistas, además permitirán efectuar las inversiones adicionales requeridas para el crecimiento proyectado que al finalizar cada año permitirá cerrar con saldos positivos en caja y bancos.

Cuadro No. 42

PROYECCION INDICADORES FINANCIEROS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Capital de Trabajo	17,221	21,479	33,000	41,435	47,627
Liquidez Corriente	5.96	5.76	7.54	7.82	7.19
Rotación Cuentas por Cobrar	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00
Rotación de activos fijos	1.99	2.44	2.72	2.72	2.77
Endeudamiento: Pasivo/Activo	47%	40%	29%	18%	11%
Pasivo/Patrimonio	89%	67%	40%	23%	12%
Cap. Fin. de Pago (Util Oper/Gto. Fin.)	3.94	6.52	19.21	34.16	67.06
Margen Sobre Ventas	8%	10%	20%	22%	17%
Rendimiento sobre Activos	10%	15%	35%	37%	31%
Rendimiento sobre el Patrimonio	19%	25%	49%	46%	34%

Elaborado por: La Autora, Indicadores Financieros 2011

5.5.4. Interpretación

En el análisis realizado a los indicadores financieros se puede observar lo siguiente:

5.5.4.1. Liquidez

El capital de trabajo en todos los años proyectados es positivo lo que demuestra que la empresa estará en capacidad de cubrir sus obligaciones de corto plazo con sus activos corrientes. Entre el año 5 pasa de USD 6.891 que refleja en el año 1 a USD 73.133,00.

Es importante mantener una posición positiva del capital del trabajo para manejar indicadores de liquidez adecuados como lo reflejan los resultados obtenidos, la empresa en el primer año maneja un índice de liquidez de 5.96 hasta llegar en el último año a 7.19, y reducir la probabilidad de insolvencia y posible quiebra.

5.5.4.2. Endeudamiento

- **Capacidad Financiera De Pago**

Durante los 5 años y de acuerdo al crecimiento que presentará la empresa refleja que tendrá una capacidad financiera de pago adecuada que le permitirá hacer frente a sus obligaciones con el banco, pasando de 3.94 el primer año a 67.06, es decir que la compañía tendrá una mayor capacidad de endeudamiento si así lo requiriera.

- **Pasivo/Activo**

Se puede observar en los resultados durante los cinco años cómo la participación de los acreedores decrece del 49% sobre el total de activos en el año 1 al 9% en el año 5, ello se debe evidentemente a que se cancela las obligaciones contraídas con el banco y los activos van aumentando progresivamente.

- **Pasivo/Patrimonio**

Este indicador demuestra que el nivel de endeudamiento de la empresa es adecuado

5.5.4.3. Eficiencia

- **Rotación de Cuentas Por Cobrar**

La Rotación de cartera se mantiene dentro de los parámetros fijados de política de cobros, esto es de 30 días, lo cual es aceptable. Sin embargo no se debe descuidar la cuenta de cartera que va creciendo en valores nominales y que no representa disponibilidad inmediata de efectivo, por lo que se debe poner énfasis para crear una buena política de cobro a los clientes y así mantener una cartera sana.

- **Rotación de los Activos Fijos**

La relación hace referencia a como se mueven los activos en función de las ventas, este indicador demuestra que la empresa manejará niveles de eficiencia adecuadas, incrementando la rotación de activos del 1.99 al 2.77

5.5.4.4. Rentabilidad

- **Margen De Ventas**

El margen de ventas crece del 8% en el primer año al 17% en el quinto año, resultado que puede considerarse adecuado para el tipo de actividad y que permite generar recursos para ser reinvertidos.

- **Rendimiento Sobre Los Activos**

Al analizar la rentabilidad sobre las inversiones la empresa esta pasa del 10% al 31% en quinto año. Lo que demuestra un adecuado manejo que genera resultados satisfactorios sobre los activos.

- **Rendimiento sobre el Patrimonio**

Este índice corresponde a la rentabilidad generada para los inversionistas que en el año 5 representa el 34%, frente al 19% en el primer año, tasa que puede considerarse como muy satisfactoria para los dueños de la compañía por la inversión realizada.

5.6. FACTIBILIDAD DEL PROYECTO

Para la determinación de la factibilidad del proyecto se considera una tasa de descuento del 12.60% basada en el costo estimado del financiamiento del 16%, una tasa de retorno esperada de los inversionistas del 15% y un horizonte de tiempo de 5 años. En base a estas premisas y de los resultados financieros proyectados, se generaron las proyecciones de flujo de caja y de factibilidad del proyecto, los mismos que se presentan a continuación:

Cuadro No. 43

Costo Promedio Ponderado de Capital (CPP)

Proyección Anual	Total	Tasa	Costo Neto	Ponderado Después de Impuestos
Deuda	50,0%	16%	10,2%	5,1%
Accionistas	50,0%	15%	15,0%	7,5%
	100,0%			
CPP				12,60%

Elaborado por: La Autora, Costo Promedio Ponderado de Capital 2011

$$CPPP = \frac{D}{D + C} \times \text{Interes} (1 - \text{Tasa impositiva})$$

$$+ \frac{C}{C + D} \times \text{tasa esperada inversionista}$$

$$CPPP = 50\% \times 16\% (1 - 36.25\%) + 50\% \times 15\%$$

$$CPPP = 12,60\%$$

Cuadro No. 44

Factibilidad del Proyecto						
Año Calendario	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversiones	(50.000)					
Flujo de Caja Operativo						
EBIT	-	10.724	14.745	33.541	39.986	35.413
Menos Impuestos	-	(1.700)	(2.653)	(6.756)	(8.248)	(7.413)
Ingreso Neto Operativo	-	9.024	12.092	26.785	31.738	28.000
(+) Depreciación		1.055	1.061	1.061	1.067	1.073
(+) Inversión en Capital de Trabajo	-	(5.168)	(1.016)	(2.009)	(750)	(171)
Flujo neto operativo de caja	(50.000)	4.911	12.137	25.836	32.055	28.902
Flujos descontados	49.669	4.297	9.290	17.302	18.780	14.815
PRI Período de retornos de inversión	49.669	45.372	36.082	18.780,45	-	
VAN	14.484					
TIR	23%					
Período de retorno de inversión	3,00	años				

Elaborado por: La Autora, Factibilidad del Proyecto 2011

Estos resultados demuestran que el proyecto es viable al obtener un VAN positivo de 14.484 USD, una Tasa interna de retorno del 23% y un periodo medio de recuperación real de 3 años, lo que genera un valor económico agregado positivo desde el primer año.

Valor Actual Neto

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{V_t}{(1+i)^t} - I_0$$

I_0 = Inversión en el año 0

V_t = ingresos menos egresos para el período T

n = número de períodos totales

i = tasa

$$VAN = \frac{4.911}{(1+14,30\%)^1} + \frac{12.137}{(1+14,30\%)^2} + \frac{25.836}{(1+14,30\%)^3} + \frac{32.055}{(1+14,30\%)^4} + \frac{28.902}{(1+14,30\%)^5} - 50.000$$

$$VAN = 4.296,64 + 9.290,23 + 17.301,60 + 18.780,45 + 14.814,70 - 50.000$$

$$VAN = 64.483,62 - 50.000$$

$VAN = 14,484$

Efectuado el análisis se desprende un Valor Actual Neto es positivo por lo tanto el proyecto debe ejecutarse.

Tasa Interna de Retorno

$$TIR = \frac{(VAN_{I_{MAYOR}} * I_{menor}) - (VAN_{I_{menor}} * I_{MAYOR})}{(VAN_{I_{MAYOR}} - VAN_{I_{menor}})}$$

- I_{menor} = Valor impuesto como tasa menor
- I_{MAYOR} = Valor impuesto como tasa mayor
- $VAN_{I_{menor}}$ = VAN calculado con la tasa menor
- $VAN_{I_{MAYOR}}$ = VAN calculado con la tasa mayor

- $VAN_{I_{MAYOR}} = 24,50\%$

$$VAN_{I_{MAYOR}} = \frac{4.911}{(1+24,50\%)^1} + \frac{12.137}{(1+24,50\%)^2} + \frac{25.836}{(1+24,50\%)^3} + \frac{32.055}{(1+24,50\%)^4} + \frac{28.902}{(1+24,50\%)^5} - 50.000$$

$$VAN_{I_{MAYOR}} = 48.166,99 - 50.000$$

$$VAN_{I_{MAYOR}} = - 1.833,01$$

- $VAN_{I_{menor}} = 14,20\%$

$$VAN I_{menor} = \frac{4.911}{(1+14,20\%)^1} + \frac{12.137}{(1+14,20\%)^2} + \frac{25.836}{(1+14,20\%)^3} + \frac{32.055}{(1+14,20\%)^4} + \frac{28.902}{(1+14,20\%)^5} - 50.000$$

$$VAN I_{menor} = 64.679,99 - 50.000$$

$$VAN I_{menor} = 14.679,99$$

$$TIR = \frac{(VAN I_{MAYOR} * I_{menor}) - (VAN I_{menor} * I_{MAYOR})}{(VAN I_{MAYOR} - VAN I_{menor})}$$

$$TIR = \frac{(-1.833,01 * 14,20\%) - (14.679,99 * 24,50\%)}{(-1.833,01 - 14.679,99)}$$

$$TIR = \frac{-385688}{-16.513}$$

TIR = 23%

La Tasa Interna de Retorno es mayor que la tasa de descuento, el proyecto se debe aceptar pues estima un rendimiento mayor al mínimo requerido, siempre y cuando se reinviertan los flujos netos de efectivo.

5.7. PUNTO DE EQUILIBRIO

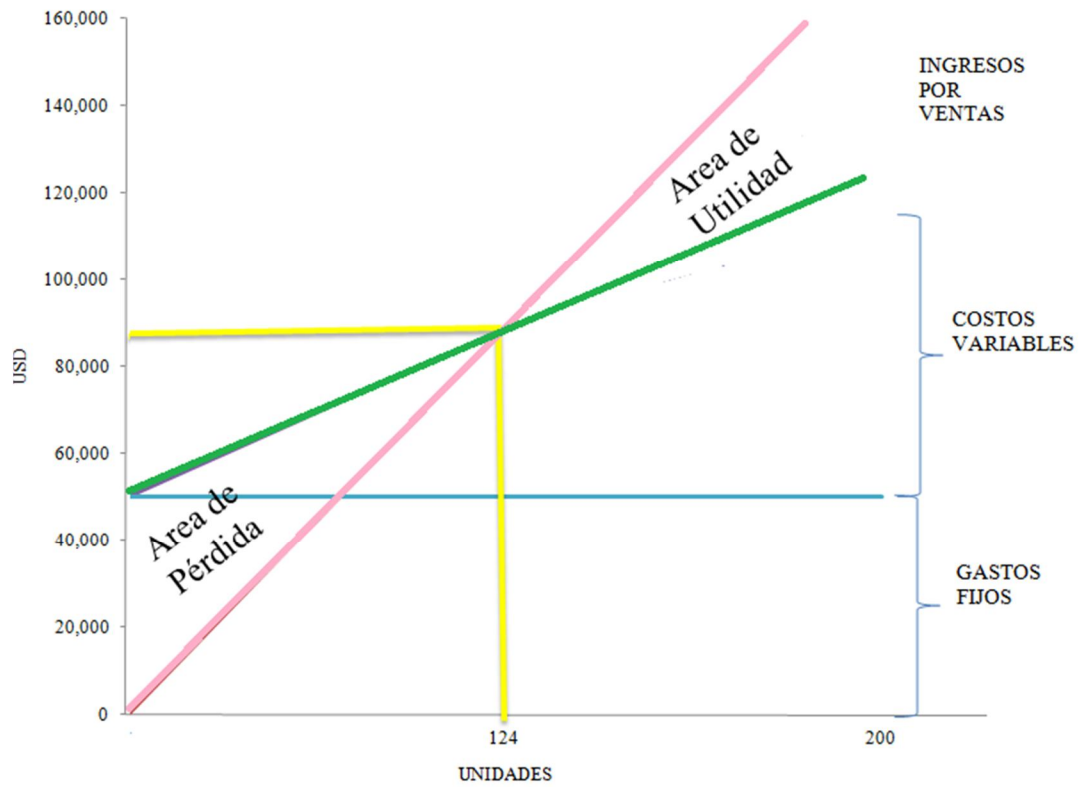
Cuadro No. 45

PUNTO DE EQUILIBRIO

UNIDADES	INGRESO POR VENTAS	COSTOS Y GASTOS	GASTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES
0	0	50,277	50,277	-
124	89,052	89,052	50,277	38,775.30
200	144,000	112,978	50,277	62,701.06

Elaborado por: La Autora, Punto de Equilibrio 2011

Gráfico No. 46
Punto de Equilibrio



Elaborado por: La Autora, Punto de Equilibrio 2011

La gráfica muestra claramente que el Punto de Equilibrio PE (124; 89.052), es necesario seleccionar 124 personas y tener como ingresos 89.052 USD es decir que si la Agencia logra colocar más sordos de las que arroja el punto de equilibrio tendremos entonces que la empresa percibirá mayores beneficios.

CAPÍTULO VI

6. ESTUDIO DE IMPACTOS

6.1. IMPACTO AMBIENTAL

Desde el inicio de la era industrial hasta hace pocos años, las sociedades creían a ciegas en la doctrina del crecimiento económico exponencial, que se basaba en las posibilidades ilimitadas de la Tierra para sustentar el crecimiento económico. Pero hoy sabemos que nuestro planeta no es capaz de soportar indefinidamente el actual orden económico.

La actuación negativa sobre el medio ambiente que ha caracterizado a los sistemas productivos, se ha ejercido desde diferentes niveles, por ejemplo:

1. Sobreutilización de recursos naturales no renovables.
2. Emisión de residuos no degradables al ambiente.
3. Destrucción de espacios naturales
4. Destrucción acelerada de especies animales y vegetales.

La Agencia de Empleo deberá identificar y registrar cualquier elemento del servicio que brinda que puedan interactuar con el medio ambiente, y así desarrollar capacidades y apoyar los mecanismos para lograr la política, objetivos y metas ambientales, para ello, es necesario enfocar al personal, sus sistemas, su estrategia, sus recursos y su estructura.

La Agencia debe establecer un listado de todas las leyes y reglamentos pertinentes, los cuales deben contar con la debida difusión dentro de la empresa.

6.2. IMPACTO SOCIAL

La responsabilidad social de la empresa es una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, y es una decisión voluntaria, no impuesta, aunque exista cierta normatividad frente al tema.

Orientar los esfuerzos de la empresa solamente a producir resultados basados en las teorías de producir y vender más con el mínimo costo sin importar el impacto social, es a lo largo del tiempo, el peor negocio del sector productivo que busca la rentabilidad. La estrategia actual y sus esperados beneficios, con dicha posición, puede ser mañana el motivo de su fracaso.

La responsabilidad social de la Agencia de Empleo abarcará aspectos internos y externos, los primeros orientados a los colaboradores o el equipo de trabajo, sus asociados y accionistas, y los segundos, los externos a clientes, proveedores, familia de los trabajadores, jóvenes con discapacidad auditiva y el entorno social.

Pero el más importante de todos estos es el de fomentar la capacitación y gestionar la inserción laboral de los jóvenes discapacitados auditivos para de esta manera concientizar a la sociedad en general y a los empresarios en particular de la potencialidad de estos trabajadores, cuyo índice de contratación no es el deseado.

La creación de la Agencia de Empleos servirá como enlace para que la sociedad Ecuatoriana en su conjunto, emprenda iniciativas a favor de este segmento social que precisa, no sólo de un trabajo digno y justamente remunerado que repercuta en su calidad de vida, sino también de atención y sensibilidad humana.

Esta iniciativa ayudará a promover las habilidades de los sordos como personas y no a que resalten su discapacidad, al habilitar una Agencia de Empleo de la que puedan formar parte los obligará a capacitarse y posteriormente les brindará la oportunidad

de insertarse en el mercado laboral, permitiéndoles así desarrollar sus capacidades y haciéndoles sentir útiles y necesarios para el resto de la sociedad.

6.3. IMPACTO ECONÓMICO

Las empresas hoy en día como primer motor económico del mundo capitalista, deben alcanzar un grado de responsabilidad superior al que ahora demuestran tanto para con la sociedad, como para con el medio ambiente. Así, llegaremos a dar un paso más hacia el paradigma que desde hace ya varias décadas se viene llamando desarrollo sostenible.

El desarrollo sostenible está conformado por tres ejes fundamentales y están identificadas como el sistema económico, el sistema medio ambiental y el sistema social.

El impacto económico que causaría la aplicación del proyecto sería sumamente positivo, debido a que la inclusión de personas sordas en las nóminas de trabajadores de las empresas de la ciudad de Quito representa una apuesta segura por el compromiso, la formación, el esfuerzo solidario, primando el concepto de rentabilidad social como valor añadido a la rentabilidad económica, logrando que los sordos de Quito se convertirán en entes económicamente activos entregando a la sociedad más beneficios que pérdidas.

CAPÍTULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. CONCLUSIONES

1. La elaboración de este proyecto se ha fundamentado en la consideración de que el Recurso Humano es la fuerza motora de toda organización, y que no hay razón para que personas con problemas auditivos no puedan incorporarse, ya que su inclusión contribuirá a satisfacer las necesidades y expectativas de tipo social, económico y cultural de la ciudad de Quito.
2. Las personas con discapacidad auditiva presentan niveles muy elevados de desocupación debido a diversos factores discriminatorios, es por eso que la Agencia de Empleos se creará como una alternativa de mitigar la exclusión laboral a jóvenes con discapacidad auditiva y les permitirá realizar un trabajo como cualquier otro individuo en esta sociedad, y es por eso que uno de los fines de la Agencia será dar a conocer las potencialidades de estas personas, promocionando sus habilidades. Cambiando de esa manera la imagen errónea que la sociedad tiene de ellos.
3. La información que arrojó el estudio de mercado ha demostrado que existe una demanda insatisfecha y creciente que tienen las empresas en la ciudad de Quito de contar con una Agencia que realice todo el proceso de reclutamiento de manera que puedan cubrir las vacantes y cumplir con la ley, además el estudio realizado demuestra la inminente necesidad de los jóvenes con discapacidad auditiva de tener la oportunidad de demostrar sus capacidades y convertirse en entes económicamente activos.
4. El mercado de selección y colocación de personal con discapacidad, demuestra una alta potencialidad como línea de negocio. Su tendencia va

hacia la especialización. De ahí la necesidad de manejar una estrategia de marketing dirigida a consolidar a esta empresa en el corto y mediano plazo como líder en el mercado, lo que le permitirá cumplir las premisas y objetivos planteados y alcanzar los resultados esperados.

5. La Agencia de Empleo se enfrentará a un mercado altamente competitivo y bastante segmentado, sin embargo tendrá la ventaja de entrar en un mercado poco especializado, el éxito del negocio radicará en la consolidación de la empresa como un instrumento dirigido a no solo satisfacer el exigente mercado de trabajo al cual apunta la estrategia de mercadeo, sino como herramienta de crecimiento profesional y personal de las personas con discapacidad auditiva que viabilice mayores y mejores oportunidades de inserción de este grupo al mercado laboral.
6. Para el cumplimiento de sus objetivos la Agencia prevé disponer de un grupo de profesionales con valores éticos, eficientes y especializados en la comunicación con personas sordas, que conformen el Talento Humano de la agencia para su correcto funcionamiento. La Agencia contará además con una infraestructura óptima y adecuada para cumplir con las necesidades del mercado y el capital necesario para la ejecución de los procesos establecidos con la finalidad de cumplir con la misión, visión y objetivos que esta se ha propuesto.
7. Las leyes especifican la defensa jurídica de los derechos de personas con discapacidad, donde se incluye la obligatoriedad de las empresas a que inserten laboralmente a ese segmento en sus nóminas. Así, el artículo 42 numeral 33 establece los porcentajes fijos de empleados discapacitados que debe tener una empresa, si tiene un mínimo de 25 empleados, donde el 4% deben ser personal discapacitado. Además, se establecen incentivos tributarios para la contratación de discapacitados, todo esto potencializa aún más las capacidades de negocio de una agencia de empleo de este tipo. Donde la especialización marcará una ventaja competitiva importante y facilitará el trabajo de esta empresa.

8. El análisis de las proyecciones financieras demostró la bondad y viabilidad del proyecto con una tasa interna de retorno del 23%, además generará un valor actual neto positivo del 14,48%, con un plazo medio de recuperación de 3 años.

9. En la proyección de indicadores financieros se pudo observar que el proyecto presenta niveles de liquidez adecuados, con una generación de capital de trabajo positiva, un nivel de endeudamiento manejable con buenos plazos medios de rotación de inventarios, cuentas por cobrar y adecuados plazos de pago. De igual manera presenta un margen de ventas creciente entre el 8% en el primer año y el 17% en el quinto año, los que se considera apropiado para el tipo de actividad que desarrollará la Agencia y adicionalmente presenta niveles de rentabilidad sobre el patrimonio entre el 19% y 34%.

10. La inversión inicial establecida para la viabilidad del proyecto se ha calculado en USD 50.000,00, de los cuales el 50% corresponden a los aportes de los socios, es decir recursos propios y el 50% a recursos de terceros.

11. Utilizando todas las herramientas de evaluación de proyectos, se concluye que esta inversión es viable y rentable conforme se cumplan los supuestos planteados.

7.2. RECOMENDACIONES

1. Los fracasos derivados de implementar un proyecto empresarial se producen normalmente por la falta de planificación y la no observación de las reglas que regulan el mercado, es por eso que la Agencia requerirá de un constante seguimiento y evaluación con la finalidad de implementar mejoras oportunas.
2. Segmentar los canales de distribución, en función de cada conjunto de clientes y su área de localización, enfocándose en grupos homogéneos que presenten perspectivas de crecimiento y rendimiento.
3. Realizar una evaluación periódica del desarrollo de la Agencia y el desempeño de sus colaboradores, lo que permitirá corregir errores e incrementar su competitividad.
4. La empresa debe contar con profesionales especializados, que se encarguen personalmente de comercializar los servicios y de esta manera garantizar la calidad tanto en pre-venta como en post-venta, así los clientes quedarán completamente satisfechos.
5. Preservar su equilibrio técnico- financiero para garantizar la confianza y seguridad de sus clientes, trabajar con profesionalismo de manera que se desempeñe con altos niveles de eficiencia y costos razonables.
6. La competencia debe fundamentarse en el servicio al cliente, en el diseño de los productos que satisfagan sus verdaderas necesidades y no basada únicamente en el costo.
7. Elaborar y ejecutar un manual de procedimientos, normas, políticas y reglamentos internos, los mismos que conformen la filosofía de la empresa

bajo la cual estarán sujetas sus colaboradores, para asegurar un correcto manejo de los procesos y cuidar la calidad de atención y servicio.

8. Las utilidades que genere la agencia deben ser reinvertidas en instalaciones, mejoramiento y mantenimientos de su imagen, para lograr posicionar las bondades de sus servicios en el mercado de la ciudad de Quito y persuadir al cliente de su utilización.

BIBLIOGRAFÍA

PALMA CAICEDO, Tito. Publicación: Empleo y Subempleo en el Ecuador. Octubre 2008.

ARTETA, Gustavo, Crecimiento de la productividad total de factores en Ecuador: su ausencia explica el estancamiento, Tendencias económicas, financieras y políticas, Corporación de Estudios para el Desarrollo, CORDES, primer semestre, 2000.

ALBALADEJO, Manuel, La utilidad de los índices de competitividad: una revisión crítica de los índices, Boletín de Competitividad No. 5, Banco Central del Ecuador, junio 2003.

DELOITT, “Ecuador Competitivo 2009” Investigación y análisis, Quito - Ecuador 2009.

ALTAMIRANO ZHUNO, Gustavo Alfredo y FERNÁNDEZ, Jorge. Análisis Estadístico del Entorno Económico del Ecuador .Quito – Ecuador 2009.

BARRERA, Marco, Situación y Desempeño de las PYMES de Ecuador en el Mercado Internacional. Cámara de la Pequeña Industria de Pichincha CAPEIPI.

GALLEGOS LONDOÑO, Jaime F. Tesis sobre: El Empleo en el Ecuador: dimensión, análisis y perspectivas. Marzo 2008.

SERRANO, Felipe. Pensamiento post-keynesiano y pensamiento marxista. En publicación: Confrontaciones Monetarias. Marxistas y post-keynesianos en América Latina CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires - Argentina. 2006.

LARREA, Carlos, Proyecto de Apoyo Plan de Empleo para el Ecuador, Organización Internacional del Trabajo (OIT) 2004-2006.

ROB, Vos y LEÓN, Mauricio, Promoción de exportaciones, liberalización comercial y pobreza en el Ecuador: desafíos para una economía dolarizada, Quito - Ecuador 2004.

CAZAR, Ramiro, Derechos y Discapacidad de las Palabras a los Hechos. Editorial PPL. Quito- Ecuador. 2003, p. 123.

OIT, Oficina Internacional de Trabajo. Informe sobre Discriminación por razones de discapacidad Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, 12 de mayo de 2003.

CILSA, ONG por la inclusión, Guía para la incorporación laboral de personas con discapacidad, Buenos Aires – Argentina.

MENESES, Edilberto, Preparación y Evaluación de Proyectos, Quito Ecuador.

CALDAS, Marcos. Preparación y Evaluación de Proyectos, Manual Práctico. Quito: Publicaciones H. Tercera Edición

CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Editorial Mc. Graw Hill, Quinta Edición, Bogotá - Colombia. 2000.

BRAVO, Mercedes, Contabilidad General. Quito: Editorial Nuevo día, Quinta Edición 2002.

MONDY, R Wayne y NOE, Robert M. Administración de Recursos Humanos, Editorial

ZAPATA SANCHEZ, Pedro, Contabilidad General, Editorial Mc. Graw Hill Sexta Edición 2006.

MAQUEDA L, Javier y LLAGUNO M. José Ignacio, Marketing estratégico para empresas de servicios, Ediciones Díaz de Santos S.A, Madrid – España 2000.

WESTON, Fred, Fundamentos de Administración Financiera, Editorial Mc. Graw Hill, Décima Edición 2000.

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS SRI, Ley de Régimen Tributario

FLOREZ URIBE, Juan, Plan de negocios para Pequeña y Mediana Empresa PYME, Ecoe Ediciones, Bogotá - Colombia.2006.

JIMÉNEZ, Patricio Daniel, Manual de Recursos Humanos, Ediciones ESIC, Madrid – España, 2007.

ALLES, Martha Alicia, Selección por Competencias, Segunda Edición, Editorial Granica, Barcelona - España, 2007.

VICTORIA, Pablo, Macroeconomía analítica, Ediciones ECOE, Bogotá, 2003.

WELLER, Jürgen, “El empleo terciario en América Latina: entre la modernidad y la sobrevivencia”, en Revista CEPAL No. 84, Diciembre de 2004.

ALONSO, José Antonio, Emigración y desarrollo: Implicaciones económicas, Editorial Abya Yala, Quito - Ecuador, 2004.

KOENES, Avelina, Guías de Gestión de la Pequeña Empresa, El Plan de Negocio, Editorial Díaz de Santos Madrid - España, 2000.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Objetivo: Determinar las potencialidades que poseen los jóvenes con discapacidad auditiva para desenvolverse en el mercado laboral, en la ciudad de Quito.

Lea detenidamente cada pregunta y marque una (X) en el casillero que sea de su elección.

Edad _____ Mujer () Hombre ()

1. ¿Su discapacidad es?

Por Enfermedad () De Nacimiento ()

2. ¿En qué tipo de empresa le gustaría trabajar?

Privada () Pública ()

3. ¿En qué le gustaría trabajar de acuerdo a sus habilidades?

Administrativo. ()
Servicio. ()
Producción. ()
Otros. () ¿Cuál? _____

4. Señale que nivel de estudios tiene:

Primaria ()
Secundaria ()
Universidad ()
Otros. () ¿Cuál? _____

5. ¿Cree Usted que por su labor deberían pagarle igual que a otros empleados oyentes?

SI () NO ()

¿Por qué? _____

6. ¿Cree usted que es necesario e importante la creación de una Agencia de Empleo que brinde trabajo a jóvenes con discapacidad auditiva en el Cantón Quito?

SI () NO ()

7. ¿Le gustaría registrarse en la Base de Datos de la Agencia para ser considerado como un posible candidato a un empleo?

SI () NO ()

8. ¿Conoce usted sobre la Reforma al Código del Trabajo que dice “Deben ser insertados laboralmente 4% de personas con discapacidad en las empresas públicas o privadas que tenga más de 25 trabajadores en el año 2010”?

SI () NO ()

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

ANEXO 2

ENCUESTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Objetivo: Identificar las necesidades de las empresas para insertar laboralmente a las personas con discapacidad auditiva en la ciudad de Quito y determinar qué porcentaje de las mismas acatan lo que dispone la Ley Reformatoria del Código de Trabajo, vigente desde el 30 de enero de 2006.

Favor contestar el siguiente cuestionario:

1. ¿A qué sector o rama de actividad pertenece su empresa?
Agricultura, avicultura, ganadería, caza, silvicultura y floricultura ()
Comercio al por Mayor y Menor ()
Construcción ()
Explotación de minas y canteras / Servicios petroléos ()
Industria Manufacturera ()
Servicios Varios y Asesoría ()
Trasporte y Comunicación ()
Otros ()
Especifique _____
2. ¿Número de trabajadores en su empresa o institución?
10 A 25 () 25 A 100 () más de 100 ()
3. ¿Cuenta su empresa o institución con empleados con alguna discapacidad?
SI () NO () ¿Cuántos?
4. ¿Contrataría usted a una persona con discapacidad auditiva?:
SI () NO () TAL VEZ ()
5. ¿Conoce usted las potencialidades de las personas con discapacidad?
MUCHO () POCO () NADA ()
6. ¿En caso de contratar una persona con discapacidad porque lo haría?
Por obligación de la Ley. ()
Por su potencialidad. ()
Otros. ()
Especifique _____
7. ¿Qué tan de acuerdo está con la obligación que impone la ley a que las empresas con más de 25 empleados cuenten con un 4% de su nomina de empleados con algún tipo de discapacidad?
Total mente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Poco de acuerdo ()
Nada de acuerdo ()

8. ¿Cree que una persona con discapacidad, ubicándole en el lugar y el espacio determinando, puede producir igual que otra persona que no tenga discapacidad?

Más ()

Igual ()

Menos ()

9. ¿En caso de contratar en su empresa o institución a una persona con discapacidad para que tipo de cargo lo contrataría? (selección múltiple)

Digitadores ()

Operadores maquinaria ()

Mensajería ()

Cargos Administrativos ()

Ventas ()

Servicios Generales ()

Otros ¿Cuáles? _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3

MODELO DE PRUEBA PARA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nombre del Empleado _____

Fecha ____/____/____

Departamento / Sección _____

Desempeño en la función: Considere solo el desempeño actual del empleado en su función					
	Óptimo	Bueno	Regular	Deficiente	Insuficiente
Producción Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente	<input type="checkbox"/> Sobrepasa siempre las exigencias. Muy rápido	<input type="checkbox"/> Con frecuencia sobrepasa las exigencias	<input type="checkbox"/> Satisface las exigencias	<input type="checkbox"/> A veces está por debajo de las exigencias	<input type="checkbox"/> Siempre por debajo de las exigencias muy lento
Calidad Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado	<input type="checkbox"/> Sobrepasa siempre Excepcionalmente puntual en el trabajo	<input type="checkbox"/> A veces superior es bastante cuidadoso en su trabajo	<input type="checkbox"/> Siempre es satisfactorio su cumplimiento es aceptable tiene pocas variaciones	<input type="checkbox"/> Parcialmente satisfactorio A veces comete errores	<input type="checkbox"/> Nunca es satisfactorio comete numerosos errores
Conocimiento del Trabajo Grado de conocimientos del trabajo	<input type="checkbox"/> Conoce todo lo necesario y aumenta siempre sus conocimientos	<input type="checkbox"/> Conoce lo necesario	<input type="checkbox"/> Conocimiento suficiente del trabajo	<input type="checkbox"/> Conoce parte del trabajo. Necesita capacitación	<input type="checkbox"/> Tiene poco conocimiento del trabajo
Cooperación Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado	<input type="checkbox"/> Posee excelente espíritu de colaboración. Es diligente	<input type="checkbox"/> Se desempeña bien en el trabajo de equipo. Procura colaborar	<input type="checkbox"/> Colabora normalmente en el trabajo de equipo	<input type="checkbox"/> No demuestra buena voluntad Solo colabora cuando es necesario	<input type="checkbox"/> Se muestra renuente a cooperar
Características Individuales: Considere sólo las características individuales y su comportamiento funcional dentro y fuera de su cargo					
Comprensión de situaciones Grado en que capta la esencia de un problema Capacidad de asociar situaciones y captar hecho	<input type="checkbox"/> Optima capacidad de intuición y percepción	<input type="checkbox"/> Buena capacidad de intuición y percepción.	<input type="checkbox"/> Capacidad de intuición y percepción satisfactorias	<input type="checkbox"/> Poca capacidad de intuición y percepción	<input type="checkbox"/> Nulas capacidades de intuición y percepción
Creatividad Ingenio Capacidad de crear ideas y proyectos.	<input type="checkbox"/> Tiene siempre excelentes ideas. Es creativo y original	<input type="checkbox"/> Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos.	<input type="checkbox"/> Algunas veces hace sugerencias	<input type="checkbox"/> Levemente rutinario tiene pocas ideas propias	<input type="checkbox"/> Tipo rutinario carece de ideas propias
Capacidad de Realización Capacidad de llevar a cabo ideas y proyectos.	<input type="checkbox"/> Optima capacidad de concretar ideas nuevas	<input type="checkbox"/> Buena capacidad de concretar ideas nuevas.	<input type="checkbox"/> Pone en práctica ideas nuevas con habilidad satisfactoria	<input type="checkbox"/> Tiene cierta dificultad para concretar nuevos proyectos	<input type="checkbox"/> Incapaz de llevar a cabo una idea o proyecto

AXEXO 4

PRUEBA DE APTITUD

Sinónimos son palabras que expresan ideas iguales

1.- Lo que mejor define aptitud es:

- A Impulsividad
- B Expresión de Dolor
- C Saber Hacer
- D Altura
- E Falta de Ingenio

2. - Lo que mejor define Animadversión es:

- A Interpretación Errónea
- B Traducción
- C Odio
- D Enemistad
- E Deportividad

3. - Lo que mejor define Megalomanía es:

- A Gusto por la música
- B Sobrestimación Patológica
- C Deseo de Riqueza
- D Autosuficiencia
- E Frío Intenso

4. - Lo que mejor define Pócima es:

- A Acción Perversa
- B Recurso Literario
- C Bebida Medicinal
- D Comida en mal estado
- E Repugnancia

5. - Lo que mejor define Pleitesía es:

- A Trato cortés
- B Homenaje
- C Juicio Equivocado
- D Enfermedad
- E Engaño

6. - Lo que mejor define Pusilanimidad es:

- A Retraimiento
- B Pretensión

- C Tontería
- D Equivalencia
- E Elocuencia

7. - Lo que mejor define Pueril es:

- A Desarreglado
- B Inoportuno
- C Desadaptado
- D Frívolo
- E Foso

8. - Lo que mejor define falacia es:

- A Región Selvática
- B Fraude
- C Atentado
- D Prenda de vestir
- E Mentira

9. - Lo que mejor define paradigma es:

- A Relato Bíblico
- B Estratagema
- C Reacción
- D Modelo
- E Defensa Militar

10. - Lo que mejor define aislamiento es:

- A Retraimiento
- B Gusto por la lectura
- C Calor intenso
- D Hueco
- E Comunicación

COMPRESIÓN DE LECTURA

Los hombres que han estudiado el firmamento durante miles de años y en partes diferentes del mundo. Algunos se servían de las estrellas para la navegación o para la predicción del futuro mientras otros estaban movidos por una curiosidad puramente científica. Sin embargo, por carecerse de instrumentos y observación apropiada, el progreso era muy lento.

Hay grandes dudas sobre quién inventó el telescopio. El italiano GIAMBATTISTA DELLA menciona en su libro, publicado en 1589, un instrumento que hace los objetos distantes más grandes y más claros por medio de una serie de lentes convenientemente colocados.

Parece probable que la idea de hacer el telescopio naciera en Italia, pero el primer telescopio fue construido en 1608 en Holanda, por HANS LIPPERSHEY, que era fabricante de anteojos en MIDDLEBURG.

La leyenda dice que un día, unos niños estaban en su tienda jugando con los lentes,

uno de ellos se dio cuenta de que, cuando sostenía dos lentes determinados en cierta posición, la veleta de una iglesia próxima aparecía mucho más grande. LIPPERSHEY montó los lentes en un tubo y vendió el invento a las autoridades holandesas. La idea se difundió tan rápidamente por Europa que en 1609 ya se hacían telescopios en muchas ciudades.

11.- La idea principal del texto es:

- A Los hombres que estudian el firmamento
- B Los niños jugando en una tienda, juegan con los lentes
- C Las ventas de las iglesias se ven más grandes a través de telescopio
- D La historia del telescopio
- E Las ciudades progresan lentamente

12.- Según el numeral anterior se puede afirmar que:

- A El estudio del firmamento se inició hace mil años
- B Los hombres se valían del telescopio para la navegación
- C El progreso de un país depende del interés de los científicos
- D Para la predicción del futuro, los hombres se valían de las estrellas
- E Hace miles de años existían numerosos aparatos de observación

13.- El telescopio es un instrumento que:

- A Hace ver los objetos más pequeños
- B No permite la claridad de los objetos
- C Hace que los objetos se vean invertidos
- D Hace ver más grandes los objetos distantes
- E Da lugar a que los objetos se vean oscuros

14.- Según el numeral anterior se puede afirmar que:

- A El telescopio fue inventado en el siglo XVI
- B El primer telescopio fue construido en Middelburg
- C El invento del telescopio no fue bien recibido en Europa
- D Durante muchos años solo se construyeron telescopio en Holanda
- E Después de vender su invento, Lippershey se dedicó a viajar por Europa

15.- Los niños observaron cuando sostenían los lentes que:

- A La veleta de la iglesia se veía mucho más grande
- B No se veía la veleta
- C La veleta se veía muy pequeña
- D La iglesia se veía lejos
- E No se veía la iglesia

Antónimos son palabras que expresan ideas opuestas

16.- Lo más opuesto a corto es:

- A Vasto
- B Reducido
- C Repetido
- D Abierto
- E Estrecho

17.- Lo más opuesto a Normalidad es:

- A Desperfecto
- B Deformidad
- C Carencia
- D Contrariedad

E Deficiencia

18.- Lo más opuesto a Contraer es:

- A Estipular
- B Ampliar
- C Eximir
- D Ensanchar
- E Probar

Antología: Establece la relación entre cosas diferentes
Encierre la pareja de palabras que guardan una relación

19.- Hielo – Polo

- A Verano - Otoño
- B Invierno - Fuego
- C Piscina - Río
- D Arena – Desierto
- E Bosque - Montaña

20.- Hielo – Polo

- A Verano - Otoño
- B Invierno - Fuego
- C Piscina - Río
- D Arena – Desierto
- E Bosque - Montaña

21.- Barbarismo – Extraño

- A Pasajero - Corriente
- B Río - Lancha
- C Acceder - Rehusar
- D Arcaísmo - Obsoleto
- E Pensar - Hablar

22.- Horizonte – Paisaje

- A Esperanza - Verde
- B Ojo - Luz
- C Bosque - Árbol
- D Canto - Música
- E Marco - Cuadro

23.- Hemeroteca – Diarios

- A Música - Pluma
- B Biblioteca - Libros
- C Medicina - Derecho
- D Selva - Animales
- E Dinero - Compra

ANEXO 5

TEST DE PERSONALIDAD 16 FACTORES

INSTRUCCIONES

No olvide completar correctamente todos sus datos y/o conteste todos los ítems indicando una sola opción de respuesta.

¿Qué edad tienes?

¿Cuál es tu grado de estudio?

¿Cuál es tu sexo? Hombre Mujer

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni a favor ni en contra	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Me dejo llevar por los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Me disgustan las obras de ficción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Me desanimo con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	No me gusta involucrarme en los problemas de los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Lloro durante las películas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Me encanta soñar despierto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	No rehúso hablar de mí mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Intento seguir las reglas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Quiero que me dejen en paz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Hago cosas que otros encuentran extrañas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Respeto la autoridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	No respeto las reglas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Hago cosas inesperadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Me enfado con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15	Tengo cambios de humor radicales con frecuencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Me hago cargo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Me siento culpable cuando digo "no"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Supero las adversidades con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	No me interesan las argumentaciones y conversaciones teóricas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Busco el silencio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Animo a la gente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Rara vez me pierdo en mis pensamientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	No hablo en presencia de extraños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Nado a contra corriente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	No me importa comer sólo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Intento no pensar en los necesitados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Digo lo que pienso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Me encantan las fiestas grandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Siempre estoy de broma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Me opongo a la autoridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Creo en la importancia del arte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Hago amigos con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Nunca me enrolo en desafíos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Me intereso por la vida de los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Pospongo tareas desagradables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36	Raramente le busco un significado más profundo a las cosas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	No me gustan los acontecimientos con mucha gente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Empleo tacos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	Disfruto dejando volar mi imaginación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	Me siento amenazado con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	Siento las emociones de los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	Sé evadir las reglas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43	Aprendo rápidamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44	Me disgusta la música alta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45	No me gustan las películas de acción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46	Me resisto a la autoridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47	No me gusta la poesía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48	Creo que la gente básicamente sigue una moralidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49	No me molesta el desorden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50	Me enojan los errores de otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	Me considero una persona normal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	Me guardo mis pensamientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53	Saco tiempo para los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54	Utilizo mi cerebro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55	No me enojo con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

56	Escondo mis sentimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57	Me siento desesperado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58	Disfruto discutiendo sobre películas y libros con mis amigos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59	Me gusta perderme en mis pensamientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60	Llevo a cabo las tareas de inmediato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61	Creo que las leyes deberían ser aplicadas estrictamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	Hago que la gente se sienta a gusto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	Me preocupo por las cosas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64	No estoy realmente interesado en los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65	Confío en los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66	No disfruto viendo actuaciones de danza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67	Reflexiono antes de actuar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68	Llevo la conversación a un nivel más elevado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69	Dejo mis cosas personales al margen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70	Me disgusta con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71	Conozco las respuestas a muchas preguntas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72	Intento perdonar y olvidar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73	Me irrito con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74	Intento evitar a la gente complicada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75	Quiero que todo esté "en su punto"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

76	Evito argumentaciones y conversaciones filosóficas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77	Leo mucho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78	Rara vez sueño despierto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79	Tengo miedo de hacer lo incorrecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80	Disfruto de mi privacidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
81	Me hieren con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82	Exteriorizo mis pensamientos íntimos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
83	No hablo mucho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84	Me encantan las flores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
85	Creo en una única religión verdadera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86	Mi vocabulario es pobre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
87	Sopeso los pros y los contras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
88	Me gusta leer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
89	No estoy interesado en ideas abstractas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
90	Exteriorizo mis sentimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
91	No confío en la gente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
92	Entretengo a mis amigos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
93	A menudo me siento incómodo rodeado de los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
94	Disfruto siendo parte de una multitud ruidosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
95	No tengo miedo de ser crítico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
96	Sospecho que los demás esconden motivos ocultos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

97	No me gusto a mí mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
98	Me fío de lo que la gente dice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
99	Creo que la gente rara vez dice toda la verdad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100	Me quedo en un segundo plano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
101	Espero que sean otros los que me enseñen el camino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
102	Me encanta idear nuevas formas de hacer las cosas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
103	Rara vez me siento triste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
104	Tengo poco que decir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
105	No me molesto con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
106	Insisto hasta que todo está perfecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
107	Tengo una palabra amable para todo el mundo/No hablo mal de nadie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
108	Actuar de forma descontrolada y alocada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
109	Soy preciso en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
110	Me cuesta acercarme a los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
111	Necesito la compañía de otras personas/No puedo vivir sin la compañía de otras personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
112	Invierto tiempo pensando sobre errores pasados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
113	Soy el alma de la fiesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
114	No me preocupa aquello que ya ha pasado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

115	Me gusta ponerme de pie cuando oigo el himno nacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
116	Las personas desordenadas no me molestan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
117	Disfruto pasando tiempo sólo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
118	Me gusta el orden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
119	Estoy abierto a los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
120	A menudo me siento triste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
121	Recelo de los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
122	Hablo con mucha gente distinta en las fiestas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
123	Quiero estar a cargo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
124	Contrarresto los argumentos de los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
125	Raramente advierto mis reacciones emocionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
126	Sé cómo consolar a los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
127	No me importa ser el centro de atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
128	Dejo que otros tomen las decisiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
129	Sé que no soy una persona especial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
130	Hago las cosas siguiendo estrictamente las reglas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
131	Disfruto del silencio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
132	Me salto las palabras complicadas cuando leo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
133	No dejo que los demás me desanimen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
134	Prefiero la variedad a la rutina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

135	No me frustró con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
136	Disfruto siendo parte de un grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
137	Prefiero hacer las cosas por mí mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
138	Me siento abatido por las adversidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
139	Tiendo a juzgar a los demás rápidamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
140	Adopto posiciones fuera de la norma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
141	Creo que la gente es fundamentalmente malvada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
142	Mi habitación es un desorden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
143	Me cuesta perdonar a los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
144	Puedo tomar medidas contundentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
145	Me siento a gusto conmigo mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
146	Disfruto reuniendo/reconciliando a la gente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
147	Tiendo a analizar las cosas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
148	Hago comentarios profundos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
149	Juzgo a la gente por su apariencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
150	Disfruto del trabajo en equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
151	Disfruto escuchando nuevas ideas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
152	Me cuesta que otras personas me conozcan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
153	Me siento confundido con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
154	Soy el último en reír con un chiste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
155	Creo en las buenas intenciones de los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

156	Casi siempre estoy relajado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
157	Tomo el control sobre las cosas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
158	Revelo poco de mí mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
159	Empiezo las conversaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
160	Me siento cómodo rodeado de gente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
161	Rara vez estoy de broma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
162	Soy una persona abierta sobre mis sentimientos con los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
163	No soporto que alguien me contradiga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>