



ITSEP

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO ECUATORIANO DE PRODUCTIVIDAD

Formación Emprendedora y Empresarial

Trabajo de Investigación

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CARRERA:

TALENTO HUMANO

TEMA:

DISEÑO DE UN MANUAL DE GESTIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE

AUTOR/ES

MICHELLE STEFANIA ANDRADE VASCONEZ

TUTOR

Ing. Omar Vinueza M.B.A.

CIUDAD

Quito, D.M.

AÑO

2026

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la oportunidad, la fuerza y la salud para poder cumplir este reto que me propuse al iniciar mis estudios. No ha sido un camino fácil, pero cada dificultad me ha enseñado a seguir adelante y a no rendirme.

Agradezco con todo mi corazón a mi familia por la paciencia, el apoyo y la comprensión que me han brindado durante este proceso. De manera especial, a mi esposo y a mi hija, quienes han estado a mi lado y han comprendido los momentos en los que tuve que dedicar tiempo a mis estudios, incluso cuando eso significaba dejar de lado otras actividades.

A mi madre, por estar siempre pendiente de mí, por apoyarme en cada decisión y por brindarme su ayuda cuando más la he necesitado. Su cariño y sus palabras de ánimo han sido importantes para continuar con este reto.

También agradezco al Instituto Tecnológico Superior Ecuatoriano de Productividad y a todos los docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias durante mi formación, aportando de una u otra manera a mi crecimiento personal y profesional.

Finalmente, quiero agradecerme a mí misma por no haberme rendido. Por cada vez que, a pesar del cansancio, las dificultades o las dudas, decidí continuar. Me siento orgullosa de haber sido perseverante y luchadora para alcanzar esta meta que un día me propuse. Este proyecto representa no solo el resultado de mis estudios, sino también el esfuerzo, la dedicación y la constancia que puse durante todo este camino.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por permitirme llegar hasta este momento y darme la fortaleza para continuar cuando el camino se hizo difícil.

A mi hija, por ser una de mis mayores razones para seguir adelante y por darme la motivación para demostrar que siempre podemos luchar por nuestros sueños.

A mi esposo, por acompañarme y comprender todo el esfuerzo que implicó cumplir con mis estudios.

A mi madre, por estar siempre presente y por enseñarme con su ejemplo a no rendirme ante las dificultades.

Y, de manera especial, me dedico este logro a mí misma, por haber tenido el valor de empezar, la paciencia para continuar y la perseverancia para llegar hasta el final. Este proyecto representa una meta que me propuse y que hoy puedo decir con orgullo que estoy a punto de cumplir.

ANEXOS	39
RECOMENDACIONES	36
CONCLUSIONES	35
Medidas de Mitigación y Alternativas	34
PLAN DE CONTINGENCIA Y SALIDA	31
4.2. Evaluación del Proyecto	30
4.1.9. Balance Proyectado	29
4.1.8. Flujo de Caja Proyectado	29
4.1.7. Punto de Equilibrio	28
4.1.6. Estado de Resultados Proyectado	28
4.1.5. Presupuesto de Gastos	27
4.1.4. Presupuesto de Costos	27
4.1.3. Presupuesto de Ingresos	26
4.1.2. Fuentes de Financiamiento	26
4.1.1. Plan de Inversiones	25
4.1. Estructura Económica del Proyecto	25
CAPÍTULO IV: Estudio económico y evaluación	25
3.7.2. Plan de Mitigación	23
3.7.1. Impactos Sociales, Ambientales y Económicos	22
3.7. Matriz de Impacto y Mitigación	22
3.6.3. Factores de Decisión	21

3.6.2. Micro Localización	21
3.6.1. Macro Localización	21
3.6. Localización o Ámbito de Aplicación	21
3.5.2. Medidas de Seguridad y Cumplimiento	20
3.5.1. Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales	19
3.5. Normativa Aplicable	19
3.4.2. Criterios de Selección	19
3.4.1. Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias	18
3.4. Análisis de Recursos y Proveedores	18
3.3.2. Distribución y Organización Física o Lógica	18
3.3.1. Espacios, Equipos o Recursos Necesarios	17
3.3. Infraestructura y Recursos	17
3.2.2. Dimensionamiento del Proyecto	16
3.2.1. Capacidad de Ejecución o Producción	15
3.2. Capacidad Operativa	15
3.1.2. Mecanismos de Control y Seguimiento	14
3.1.1. Diagramas de Flujo del Proceso	14
3.1. Procesos y Control de Calidad	14
CAPÍTULO III: Aspectos técnicos y operativos	14
2.4.3. Barreras o Restricciones Identificadas	12
2.4.2. Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno	12

2.4.1. Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor	11
2.4. Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno	11
2.3.4. Distribución o Implementación	10
2.3.3. Comunicación y Difusión	9
2.3.2. Costos / Accesibilidad	8
2.3.1. Producto, Servicio o Intervención Propuesta	7
2.3. Plan de Acción o Propuesta	6
2.2.3. Variables demográficas	5
2.2.2. Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes	5
2.2.1. Perfil del Actor Principal	5
2.2. Análisis de la Oferta / Situación Actual	4
2.1.5.4. Análisis e Interpretación de Resultados	3
2.1.5.3. Focus Group (cualitativo)	2
2.1.5.2. Entrevistas (cualitativas)	1
2.1.5.1. Encuestas	XLVI
2.1.5. Instrumentos de Recolección de Información Primaria	XLVI
2.1.4. Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes	XLV
2.1.3. Segmentos y Grupos Objetivo	XLV
2.1.2. Tipo de Mercado o Contexto	XLIV
2.1.1. Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales	XLIV
2.1. Análisis de la demanda	XLIII

CAPÍTULO II: Análisis del entorno	XLIII
1.3.10. Alianzas o Articulaciones Clave	XLII
1.3.9. Objetivos Estratégicos	XLII
1.3.8. Estrategias de Desarrollo	XL
1.3.7. Análisis FODA	XXXIX
1.3.6. Análisis de las 5 Fuerzas de Porter	XXXVIII
1.3.5. Análisis PEST	XXXVI
1.3.4. Políticas Generales	XXXVI
1.3.3. Valores o Principios Rectores	XXXV
1.3.2. Visión	XXXV
1.3.1. Misión / Propósito del Proyecto	XXXIV
1.3. Orientación Estratégica del Proyecto	XXXII
1.2.5. Roles y Perfiles Relevantes	XXX
1.2.4. Estructura Organizacional o Funcional	XXVIII
1.2.3. Actores Involucrados	XXVI
1.2.2. Naturaleza Jurídica o Normativa	XXV
1.2.1. Descripción General	XXIV
1.2. Caracterización del Objeto de Estudio	XXII
1.1.3. Identificación del Problema u Oportunidad	XXI
1.1.2. Contexto Institucional, Sectorial o Social	XX
1.1.1. Análisis del Sector o Área de Estudio	XVIII

1.1. Descripción del Tema de Investigación	XVII
CAPÍTULO I: Diagnóstico y contextualización	XVII
Marco Teórico	XVI
Metodología de la Investigación	XV
Objetivos Específicos	XIV
Objetivo General	XIV
Planteamiento del Problema	XIII
Definición y Justificación del Tema	XII
Introducción	XI
Índice General	
Introducción	XIII
Definición y Justificación del Tema	XIV
Planteamiento del Problema	XV
Objetivo General	XVI
Objetivos Específicos	XVI
Metodología de la Investigación	XVII
Marco Teórico	XVIII
CAPÍTULO I: Diagnóstico y contextualización	XIX
1.1. Descripción del Tema de Investigación	XIX
1.1.1. Análisis del Sector o Área de Estudio	XX
1.1.2. Contexto Institucional, Sectorial o Social	XXII

1.1.3. Identificación del Problema u Oportunidad	XXIII
1.2. Caracterización del Objeto de Estudio	XXIV
1.2.1. Descripción General	XXVI
1.2.2. Naturaleza Jurídica o Normativa	XXVII
1.2.3. Actores Involucrados	XXVIII
1.2.4. Estructura Organizacional o Funcional	XXX
1.2.5. Roles y Perfiles Relevantes	XXXII
1.3. Orientación Estratégica del Proyecto	XXXIV
1.3.1. Misión / Propósito del Proyecto	XXXVI
1.3.2. Visión	XXXVII
1.3.3. Valores o Principios Rectores	XXXVII
1.3.4. Políticas Generales	XXXVIII
1.3.5. Análisis PEST	XXXVIII
1.3.6. Análisis de las 5 Fuerzas de Porter	XL
1.3.7. Análisis FODA	XLI
1.3.8. Estrategias de Desarrollo	XLII
1.3.9. Objetivos Estratégicos	XLIV
1.3.10. Alianzas o Articulaciones Clave	XLIV
CAPÍTULO II: Análisis del entorno	XLV
2.1. Análisis de la demanda	XLV
2.1.1. Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales	XLVI

2.1.2. Tipo de Mercado o Contexto	XLVI
2.1.3. Segmentos y Grupos Objetivo	XLVII
2.1.4. Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes	XLVII
2.1.5. Instrumentos de Recolección de Información Primaria	XLVIII
2.1.5.1. Encuestas	XLVIII
2.1.5.2. Entrevistas (cualitativas)	1
2.1.5.3. Focus Group (cualitativo)	2
2.1.5.4. Análisis e Interpretación de Resultados	3
2.2. Análisis de la Oferta / Situación Actual	4
2.2.1. Perfil del Actor Principal	5
2.2.2. Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes	5
2.2.3. Variables demográficas	5
2.3. Plan de Acción o Propuesta	6
2.3.1. Producto, Servicio o Intervención Propuesta	7
2.3.2. Costos / Accesibilidad	8
2.3.3. Comunicación y Difusión	9
2.3.4. Distribución o Implementación	10
2.4. Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno	11
2.4.1. Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor	11
2.4.2. Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno	12
2.4.3. Barreras o Restricciones Identificadas	12

CAPÍTULO III: Aspectos técnicos y operativos	14
3.1. Procesos y Control de Calidad	14
3.1.1. Diagramas de Flujo del Proceso	14
3.1.2. Mecanismos de Control y Seguimiento	14
3.2. Capacidad Operativa	15
3.2.1. Capacidad de Ejecución o Producción	15
3.2.2. Dimensionamiento del Proyecto	16
3.3. Infraestructura y Recursos	17
3.3.1. Espacios, Equipos o Recursos Necesarios	17
3.3.2. Distribución y Organización Física o Lógica	18
3.4. Análisis de Recursos y Proveedores	18
3.4.1. Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias	18
3.4.2. Criterios de Selección	19
3.5. Normativa Aplicable	19
3.5.1. Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales	19
3.5.2. Medidas de Seguridad y Cumplimiento	20
3.6. Localización o Ámbito de Aplicación	21
3.6.1. Macro Localización	21
3.6.2. Micro Localización	21
3.6.3. Factores de Decisión	21
3.7. Matriz de Impacto y Mitigación	22

3.7.1. Impactos Sociales, Ambientales y Económicos 22

3.7.2. Plan de Mitigación 23

CAPÍTULO IV: Estudio económico y evaluación 25

4.1. Estructura Económica del Proyecto 25

4.1.1. Plan de Inversiones 25

4.1.2. Fuentes de Financiamiento 26

4.1.3. Presupuesto de Ingresos 26

4.1.4. Presupuesto de Costos 27

4.1.5. Presupuesto de Gastos 27

4.1.6. Estado de Resultados Proyectado 28

4.1.7. Punto de Equilibrio 28

4.1.8. Flujo de Caja Proyectado 29

4.1.9. Balance Proyectado 29

4.2. Evaluación del Proyecto 30

PLAN DE CONTINGENCIA Y SALIDA 31

Medidas de Mitigación y Alternativas 34

CONCLUSIONES 35

RECOMENDACIONES 36

ANEXOS 39

Índice de Tablas

Tabla 1. Estructura organizacional por áreas XXXI

Tabla 2. Roles y perfiles relevantes	XXXIII
Tabla 3. Análisis FODA: fortalezas y oportunidades	XLI
Tabla 4. Análisis FODA: debilidades y amenazas	XLI
Tabla 5. Búsqueda de empleo	XLIX
Tabla 6. Dificultades para encontrar empleo	LI
Tabla 7. Importancia de la asesoría laboral	LIII
Tabla 8. Mejora del currículum	XX
Tabla 9. Orientación para entrevistas	XXI
Tabla 10. Apoyo en postulaciones	XXII
Tabla 11. Uso de internet para empleo	XXIV
Tabla 12. Confianza en asesoría profesional	XXV
Tabla 13. Disposición a pagar	XXVII
Tabla 14. Impacto de la asesoría	XXVIII
Tabla 15. Gestión de perfil profesional	XXX
Tabla 16. Base de datos de vacantes	XXXII
Tabla 17. Estructura de precios propuesta para SoftData S.A.	XXXIII
Tabla 18. Capacidad de ejecución por vacante	8
Tabla 19. Insumos, materiales o herramientas necesarias	15
Tabla 20. Factores de decisión para la localización	18
Tabla 21. Plan de mitigación de impactos	21
Tabla 22. Matriz de situaciones adversas	23

Tabla 23. Matriz de situaciones adversas y acciones previstas	31
---	----

Índice de Figuras

Figura 1. Búsqueda de empleo	L
------------------------------	---

Figura 2. Dificultades para encontrar empleo	LII
--	-----

Figura 3. Importancia de la asesoría laboral	LIII
--	------

Figura 4. Mejora del currículum	XX
---------------------------------	----

Figura 5. Orientación para entrevistas	XXII
--	------

Figura 6. Apoyo en postulaciones	XXIII
----------------------------------	-------

Figura 7. Uso de internet para empleo	XXV
---------------------------------------	-----

Figura 8. Confianza en asesoría profesional	XXVI
---	------

Figura 9. Disposición a pagar	XXVII
-------------------------------	-------

Figura 10. Impacto de la asesoría	XXX
-----------------------------------	-----

Figura 11. Gestión de perfil profesional	XXXI
--	------

Figura 12. Base de datos de vacantes	XXXII
--------------------------------------	-------

Figura 13. Recomendación del servicio	1
---------------------------------------	---

Resumen Ejecutivo - Palabras Clave	
------------------------------------	--

Resumen Ejecutivo - Palabras Clave

El presente proyecto tiene como finalidad desarrollar una propuesta para la creación de SoftData S.A., una empresa especializada en la gestión de procesos de reclutamiento y selección de talento humano mediante un sistema de seguimiento de candidatos (ATS). La idea surge al identificar que algunas organizaciones todavía presentan dificultades para organizar la información de los postulantes, realizar el seguimiento de las etapas de selección y encontrar candidatos que se ajusten a los perfiles requeridos.

Para conocer las necesidades existentes en el mercado, se plantea realizar una investigación dirigida a empresas de la ciudad de Quito. Se utilizarán encuestas y herramientas cualitativas, como entrevistas y grupos focales, con el propósito de conocer las experiencias de las organizaciones durante sus procesos de selección y su disposición para utilizar herramientas tecnológicas que faciliten estas actividades.

La propuesta de SoftData S.A. busca integrar en un solo sistema información relacionada con vacantes y candidatos, permitiendo organizar las hojas de vida, realizar filtros de acuerdo con los perfiles solicitados y dar seguimiento a los postulantes durante las diferentes etapas del proceso. También se contempla brindar acompañamiento a las empresas para facilitar el uso de la herramienta y mejorar la gestión de sus procesos de contratación.

El proyecto incluye el análisis del entorno, el estudio de la demanda y oferta, la identificación de la competencia y el planteamiento de estrategias para el desarrollo de la empresa. Con estos elementos se busca establecer una propuesta que responda a las necesidades de las organizaciones y que permita determinar las condiciones necesarias para la creación y funcionamiento de SoftData S.A.

Palabras clave: Talento humano, reclutamiento, selección de personal, candidatos, tecnología, sistema ATS.

Abstract - Keywords

El presente proyecto propone la creación de SoftData S.A, una empresa especializada en la gestión de procesos de reclutamiento y selección de talento humano mediante un sistema de seguimiento de candidatos (ATS). La propuesta nace de la necesidad de las organizaciones de contar con procesos de selección más organizados, ágiles y fáciles de controlar, especialmente en actividades como la recepción de hojas de vida, revisión de perfiles y seguimiento de los postulantes.

Para conocer las necesidades del mercado, se plantea realizar un estudio dirigido a empresas de la ciudad de Quito, utilizando encuestas y técnicas cualitativas como entrevistas y grupos focales. Estas herramientas permitirán conocer las principales dificultades que enfrentan las organizaciones durante sus procesos de selección y determinar el interés que existe por utilizar herramientas tecnológicas para mejorar estas actividades.

SoftData S.A. plantea ofrecer un servicio que permita centralizar la información de los candidatos, organizar las vacantes, realizar el seguimiento de los postulantes y controlar las diferentes etapas del proceso de selección. Además, se considera brindar acompañamiento a las empresas de acuerdo con sus necesidades, buscando ofrecer una alternativa principalmente para pequeñas y medianas empresas.

El proyecto contempla también el análisis del entorno, la competencia, las oportunidades y amenazas del mercado, así como el establecimiento de estrategias para el desarrollo de la empresa. De esta manera, se busca establecer una propuesta organizada que permita determinar las condiciones necesarias para la creación y funcionamiento de SoftData S.A.

Palabras clave: Gestión del talento humano, reclutamiento, selección de personal, sistema de seguimiento de candidatos, ATS.

Introducción

El proceso de selección de personal ha cambiado de manera significativa durante los últimos años debido al crecimiento de las herramientas digitales y a la necesidad de que las empresas encuentren candidatos con mayor rapidez y precisión. En la actualidad, muchas organizaciones buscan optimizar sus procedimientos de contratación mediante sistemas tecnológicos que les permitan organizar la información de los postulantes, reducir tiempos de respuesta y mejorar la toma de decisiones. En este contexto, los sistemas de seguimiento de candidatos, conocidos como Applicant Tracking System (ATS), se han convertido en un recurso cada vez más utilizado por las áreas de talento humano.

A pesar de estos avances, todavía existen pequeñas y medianas empresas que desarrollan sus procesos de reclutamiento de forma manual, utilizando hojas de cálculo, correos electrónicos o archivos físicos para administrar la información de los aspirantes. Esta forma de trabajo suele ocasionar retrasos, pérdida de datos, duplicidad de información y dificultades para realizar un seguimiento adecuado de cada candidato. Como resultado, la contratación puede volverse más lenta y menos eficiente, afectando tanto a la organización como a las personas que participan en el proceso de selección.

El presente proyecto propone el diseño de un manual de gestión para la creación de una empresa especializada en la administración de procesos de selección de talento humano mediante la implementación de un sistema de seguimiento de candidatos (ATS). La propuesta busca establecer lineamientos claros para el funcionamiento de la empresa, definiendo procedimientos, responsabilidades y herramientas que permitan ofrecer un servicio organizado, confiable y orientado a las necesidades actuales del mercado laboral.

Además de describir la estructura administrativa y operativa de la empresa, el proyecto analiza su viabilidad desde diferentes perspectivas, incluyendo aspectos estratégicos, técnicos, organizacionales y económicos. También se consideran las necesidades de los futuros clientes y la importancia de incorporar soluciones tecnológicas que faciliten una gestión más eficiente del talento humano.

Finalmente, este trabajo pretende servir como una guía para la puesta en marcha de una empresa dedicada a la gestión de procesos de selección, aportando una alternativa que combine el conocimiento de la administración del talento humano con el uso de herramientas digitales. De esta manera, se espera contribuir al fortalecimiento de los procesos de reclutamiento y selección, promoviendo prácticas más organizadas, transparentes y acordes con las exigencias del entorno empresarial actual.

Definición y Justificación del Tema

El presente proyecto se enfoca en el diseño de un manual de gestión para la creación de una empresa dedicada a la administración de procesos de selección de talento humano mediante la implementación de un sistema de seguimiento de candidatos (ATS). La propuesta nace de la necesidad de contar con procedimientos claros que permitan organizar de manera eficiente cada etapa del proceso de reclutamiento, desde la recepción de hojas de vida hasta la selección del candidato más idóneo para un cargo.

En la actualidad, la transformación digital ha modificado la forma en que las organizaciones gestionan su talento humano. Cada vez es más común que las empresas utilicen herramientas tecnológicas para agilizar la contratación de personal, reducir tiempos de respuesta y mejorar la experiencia tanto de los reclutadores como de los postulantes. Sin embargo, muchas pequeñas y medianas empresas todavía desarrollan estos procesos de manera tradicional, lo que dificulta el control de la información y aumenta la posibilidad de cometer errores durante la selección.

El manual de gestión propuesto busca establecer una guía práctica para la creación y funcionamiento de una empresa especializada en este tipo de servicios. En él se definirán las políticas, procedimientos, funciones y responsabilidades necesarias para garantizar una gestión organizada, transparente y orientada a resultados. Además, la incorporación de un sistema ATS permitirá centralizar la información de los candidatos, realizar un seguimiento de cada proceso de selección y facilitar la toma de decisiones basada en criterios previamente establecidos.

La importancia de este proyecto también radica en el aporte que puede ofrecer a las organizaciones que requieren optimizar sus procesos de contratación sin realizar grandes inversiones en departamentos internos de reclutamiento. Al contar con una empresa especializada, las organizaciones podrán acceder a un servicio más estructurado, reduciendo tiempos de contratación y aumentando las posibilidades de incorporar personal que responda a las competencias requeridas por cada puesto de trabajo.

Este trabajo integra conocimientos relacionados con la gestión del talento humano, la administración de empresas y el uso de tecnologías aplicadas a los procesos organizacionales. Asimismo, permite analizar la forma en que la innovación tecnológica puede convertirse en una herramienta de apoyo para mejorar la eficiencia administrativa y fortalecer la competitividad empresarial.

En el ámbito social, la propuesta también representa una oportunidad para mejorar la conexión entre las empresas y las personas que buscan empleo. Un proceso de selección mejor organizado no solo

beneficia a los empleadores, sino también a los candidatos, quienes reciben un seguimiento más ordenado, mayor transparencia durante el proceso y tiempos de respuesta más oportunos.

El desarrollo de este manual constituye una alternativa viable para responder a las nuevas necesidades del mercado laboral, donde la rapidez, la organización y el uso adecuado de la tecnología se han convertido en factores determinantes para una gestión eficiente del talento humano.

Planteamiento del Problema

En la actualidad, las empresas se enfrentan al desafío de incorporar personal que no solo cumpla con los requisitos técnicos de un cargo, sino que también se adapte a la cultura organizacional y contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales. Para lograrlo, es indispensable que los procesos de reclutamiento y selección se desarrollen de manera organizada, utilizando herramientas que permitan administrar la información de los candidatos de forma eficiente y segura.

Sin embargo, muchas pequeñas y medianas empresas aún realizan estos procesos mediante procedimientos tradicionales, utilizando hojas de cálculo, correos electrónicos o registros físicos para almacenar la información de los postulantes. Esta forma de trabajo dificulta el seguimiento de cada candidato, incrementa el riesgo de pérdida de información y hace que las decisiones de contratación dependan, en gran parte, de procesos manuales que consumen tiempo y recursos.

Otro aspecto que influye en esta situación es la limitada incorporación de tecnologías especializadas para la gestión del talento humano. Aunque actualmente existen sistemas de seguimiento de candidatos (ATS) que permiten automatizar gran parte del proceso de selección, su implementación sigue siendo reducida en muchas organizaciones, principalmente por desconocimiento, costos percibidos o por la ausencia de empresas que ofrezcan este servicio de manera personalizada y adaptada a las necesidades de cada cliente.

Esta realidad genera dificultades tanto para las organizaciones como para los postulantes. Mientras las empresas enfrentan demoras para cubrir sus vacantes y mayores costos operativos, los candidatos pueden experimentar procesos poco claros, respuestas tardías o falta de seguimiento sobre el estado de sus postulaciones. Estas situaciones afectan la eficiencia del proceso de selección y la imagen institucional de las organizaciones.

Ante este escenario, surge la necesidad de diseñar un manual de gestión que sirva como base para la creación de una empresa especializada en la administración de procesos de selección de talento

humano mediante la implementación de un sistema de seguimiento de candidatos (ATS). Este manual permitirá establecer procedimientos estandarizados, definir responsabilidades y orientar el uso de herramientas tecnológicas que faciliten una gestión más organizada, transparente y eficiente.

Objetivo General

Diseñar un manual de gestión para la creación de una empresa especializada en la administración de procesos de selección de talento humano mediante la implementación de un sistema de seguimiento de candidatos (ATS), con el propósito de establecer procedimientos organizados que contribuyan a optimizar los procesos de reclutamiento y selección, mejorando la eficiencia, el control de la información y la calidad del servicio ofrecido a las organizaciones.

Objetivos Específicos

Analizar la situación actual de los procesos de reclutamiento y selección de talento humano, identificando las principales necesidades y oportunidades para la implementación de un sistema de seguimiento de candidatos (ATS).

Determinar los elementos administrativos, organizacionales y estratégicos necesarios para la creación de una empresa especializada en la gestión de procesos de selección de talento humano.

Diseñar los procedimientos, políticas y lineamientos que conformarán el manual de gestión, con el fin de estandarizar las actividades relacionadas con el reclutamiento, la evaluación y la selección de candidatos.

Establecer la estructura técnica y operativa requerida para el funcionamiento de la empresa, considerando los recursos humanos, tecnológicos, legales y administrativos necesarios para la prestación del servicio.

Evaluar la viabilidad de la propuesta mediante el análisis de aspectos técnicos, organizacionales y económicos que permitan determinar la factibilidad de implementar la empresa especializada en la gestión de procesos de selección de talento humano mediante un sistema ATS.

Metodología de la Investigación

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, ya que combina el análisis de información cualitativa y cuantitativa para comprender la realidad de los procesos de selección de talento humano y fundamentar la propuesta de un manual de gestión para la creación de una empresa especializada en la administración de estos procesos mediante un sistema de seguimiento de candidatos (ATS). El enfoque cualitativo permitió interpretar las necesidades de las organizaciones y conocer las características de los procedimientos de reclutamiento, mientras que el enfoque cuantitativo facilitó el análisis de la información obtenida a través de instrumentos de recolección de datos.

El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, ya que busca identificar y explicar las características de los procesos de selección de personal, así como las dificultades que enfrentan las empresas en la gestión de candidatos. Asimismo, tiene un alcance propositivo, ya que no se limita al análisis de la problemática, sino que plantea una alternativa de solución mediante el diseño de un manual de gestión que sirva como guía para la creación y funcionamiento de una empresa especializada en este servicio.

En cuanto al diseño de la investigación, se utilizó una modalidad no experimental, puesto que la información fue recopilada y analizada sin manipular las variables objeto de estudio. El trabajo se desarrolló en un contexto real, observando la situación actual de los procesos de reclutamiento y selección de talento humano para identificar oportunidades de mejora y establecer una propuesta acorde con las necesidades del entorno empresarial.

Para la recopilación de información se emplearon técnicas como la revisión bibliográfica, la encuesta dirigida a personas vinculadas con procesos de contratación y la entrevista aplicada a profesionales del área de talento humano. Estos instrumentos permitieron obtener información relevante sobre las prácticas actuales de selección de personal, el nivel de conocimiento respecto al uso de sistemas ATS y la percepción sobre la necesidad de contar con una empresa especializada en la gestión de estos procesos.

Finalmente, la información recopilada fue organizada, analizada e interpretada para sustentar cada uno de los capítulos del proyecto. Los resultados obtenidos sirvieron de base para formular la propuesta del manual de gestión, procurando que las estrategias, procedimientos y lineamientos planteados respondan a las necesidades identificadas durante el desarrollo de la investigación.

Marco Teórico

La gestión del talento humano constituye un conjunto de estrategias y procesos orientados a atraer, desarrollar, motivar y conservar colaboradores que aporten al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Su propósito va más allá de la administración del personal, ya que busca potenciar las capacidades de las personas y generar un ambiente de trabajo que favorezca el desempeño y el crecimiento profesional. Dentro de este ámbito, el reclutamiento de personal representa la etapa en la que la organización identifica y atrae candidatos que cumplen con el perfil requerido para ocupar una vacante. Posteriormente, se desarrolla la selección de personal, proceso mediante el cual se evalúan las competencias, conocimientos, habilidades y aptitudes de los postulantes para determinar cuál de ellos se ajusta mejor a las necesidades de la empresa.

En los últimos años, la incorporación de herramientas digitales ha transformado significativamente estos procesos. Uno de los recursos más utilizados es el Sistema de Seguimiento de Candidatos (Applicant Tracking System – ATS), una plataforma informática diseñada para registrar, organizar y administrar la información de los postulantes durante todas las fases del proceso de selección. Gracias a esta tecnología, es posible automatizar tareas administrativas, mantener un historial actualizado de cada candidato y facilitar el trabajo de los profesionales de talento humano. De manera complementaria, la transformación digital en las organizaciones ha impulsado la adopción de soluciones tecnológicas que optimizan la gestión de la información, mejoran la comunicación y fortalecen la toma de decisiones basada en datos.

Otro elemento fundamental para el desarrollo de esta propuesta es el manual de gestión, entendido como un documento que reúne políticas, procedimientos, responsabilidades y lineamientos necesarios para orientar el funcionamiento de una organización. Su aplicación permite estandarizar las actividades, disminuir errores operativos y asegurar que los procesos se ejecuten de manera uniforme. Asimismo, los procesos organizacionales comprenden el conjunto de actividades relacionadas entre sí que permiten transformar recursos en resultados, razón por la cual su adecuada planificación favorece la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La eficiencia organizacional hace referencia a la capacidad que tiene una empresa para utilizar adecuadamente sus recursos con el fin de alcanzar los resultados esperados, optimizando tiempos, costos y calidad en la prestación de sus servicios. En el contexto de la gestión del talento humano, mejorar la eficiencia implica desarrollar procesos de selección más ágiles, organizados y transparentes, permitiendo que tanto las empresas como los candidatos obtengan mejores resultados. Desde esta perspectiva, el diseño de un manual de gestión para una empresa especializada en la administración de procesos de

selección mediante un sistema ATS constituye una alternativa que integra principios administrativos y herramientas tecnológicas para responder a las necesidades actuales del mercado laboral.

CAPÍTULO I: Diagnóstico Y Contextualización

Descripción del Tema de Investigación

El desarrollo de los procesos de selección de talento humano ha experimentado importantes cambios durante los últimos años debido al avance de las tecnologías de la información y a las nuevas necesidades de las organizaciones. En un entorno donde la competitividad empresarial depende, en gran medida, de las capacidades de las personas que integran una empresa, contar con procedimientos de reclutamiento y selección eficientes se ha convertido en un aspecto estratégico para lograr mejores resultados organizacionales. Como señala Idalberto Chiavenato (2021), la gestión del talento humano debe entenderse como un proceso orientado a atraer, desarrollar y conservar colaboradores que aporten valor a la organización mediante sus conocimientos y competencias.

En Ecuador, especialmente en las pequeñas y medianas empresas, aún es frecuente encontrar procesos de contratación que se desarrollan de forma manual. La recepción de hojas de vida por diferentes medios, el almacenamiento de información en archivos dispersos y la ausencia de procedimientos estandarizados pueden generar retrasos, duplicidad de datos y dificultades para realizar un seguimiento adecuado de cada postulante. Estas situaciones afectan la eficiencia de las áreas de talento humano y dificultan la identificación del candidato que mejor se ajusta al perfil requerido.

Frente a esta realidad, el uso de herramientas tecnológicas representa una alternativa para optimizar la administración de los procesos de selección. Entre ellas destacan los Sistemas de Seguimiento de Candidatos (Applicant Tracking System – ATS), plataformas diseñadas para organizar la información de los postulantes, automatizar tareas administrativas y facilitar el control de cada etapa del proceso de reclutamiento. Según Gary Dessler (2020), la incorporación de tecnología en la gestión de recursos humanos permite mejorar la calidad de la información disponible para la toma de decisiones y contribuir a una administración más eficiente del personal.

En este contexto, la presente investigación propone el diseño de un manual de gestión para la creación de una empresa especializada en la administración de procesos de selección de talento humano mediante la implementación de un sistema ATS. La propuesta no se limita al uso de una herramienta informática, sino que plantea un conjunto de procedimientos, políticas y lineamientos que orienten el funcionamiento de la empresa, definiendo responsabilidades, estándares de calidad y mecanismos de control que garanticen un servicio profesional y organizado.

La importancia de este proyecto radica en que responde a una necesidad creciente dentro del mercado laboral: disponer de servicios especializados que apoyen a las organizaciones en la búsqueda y selección de personal. Al establecer procesos claramente definidos y respaldados por tecnología, la empresa podrá ofrecer soluciones que reduzcan tiempos de contratación, mejoren la experiencia de los postulantes y proporcionen a sus clientes información más organizada para la toma de decisiones. En consecuencia, el manual de gestión se convierte en una herramienta que facilita la estandarización de las actividades y contribuye a fortalecer la competitividad de las organizaciones que requieran este tipo de servicios.

Análisis del Sector o Área de Estudio

El sector de la gestión del talento humano ha experimentado una evolución importante durante la última década debido a la transformación digital y a la necesidad de que las organizaciones optimicen sus procesos internos. En la actualidad, las empresas ya no buscan únicamente cubrir una vacante, sino incorporar personas cuyas competencias técnicas y habilidades personales aporten al cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Esta realidad ha incrementado la demanda de servicios especializados en reclutamiento y selección de personal, convirtiendo a este sector en un elemento clave para el desarrollo organizacional.

En Ecuador, las micro, pequeñas y medianas empresas representan una parte significativa del tejido empresarial y constituyen una fuente importante de generación de empleo. No obstante, muchas de estas organizaciones no cuentan con departamentos especializados de talento humano o disponen de recursos limitados para ejecutar procesos de selección estructurados. Como consecuencia, las actividades relacionadas con el reclutamiento suelen desarrollarse de manera empírica, apoyándose en hojas de cálculo, correos electrónicos o archivos físicos, lo que dificulta el control de la información y aumenta los tiempos de contratación.

Frente a este escenario, las empresas especializadas en servicios de gestión del talento humano representan una alternativa para apoyar a las organizaciones en la búsqueda, evaluación y selección de candidatos. Su participación permite aplicar metodologías estandarizadas, utilizar herramientas tecnológicas y reducir la carga administrativa asociada a los procesos de contratación. Según Idalberto Chiavenato (2021), la adecuada administración del talento humano constituye un factor estratégico que influye directamente en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones, ya que las personas representan uno de los recursos más valiosos para alcanzar los objetivos institucionales.

Dentro de este contexto, los sistemas de seguimiento de candidatos (ATS) han adquirido una creciente relevancia. Estas plataformas permiten centralizar la información de los postulantes, automatizar actividades repetitivas, realizar filtros de acuerdo con los perfiles requeridos y dar seguimiento a cada etapa del proceso de selección. De acuerdo con Gary Dessler (2020), la incorporación de herramientas tecnológicas en la gestión de recursos humanos favorece la eficiencia administrativa y facilita la toma de decisiones sustentadas en información organizada y actualizada.

El área de estudio de esta investigación se ubica en el ámbito de la administración del talento humano y la innovación tecnológica aplicada a los procesos de selección de personal. En este sentido, el proyecto propone la creación de una empresa especializada que ofrezca servicios de reclutamiento y selección mediante la implementación de un sistema ATS, integrando procedimientos estandarizados y herramientas digitales que permitan brindar un servicio eficiente, transparente y adaptado a las necesidades de las organizaciones ecuatorianas.

Desde una perspectiva de mercado, esta propuesta responde a una tendencia creciente hacia la digitalización de los procesos empresariales. Las organizaciones buscan soluciones que les permitan optimizar recursos, disminuir tiempos de contratación y mejorar la experiencia tanto de los empleadores como de los candidatos. En consecuencia, el diseño de un manual de gestión para este tipo de empresa constituye una oportunidad para fortalecer la calidad del servicio ofrecido y contribuir al desarrollo de prácticas modernas en la gestión del talento humano.

Contexto Institucional, Sectorial o Social

La gestión del talento humano desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de las organizaciones, ya que de ella depende, en gran medida, la incorporación de personas con las competencias necesarias para alcanzar los objetivos institucionales. En Ecuador, el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas ha generado una mayor demanda de procesos de selección más ágiles y organizados, capaces de responder a las exigencias de un mercado laboral cada vez más dinámico y competitivo. Sin embargo, no todas las organizaciones cuentan con un departamento especializado de talento humano o con herramientas tecnológicas que faciliten la administración de estos procesos.

En este contexto surge la propuesta de crear una empresa especializada en la gestión de procesos de selección de talento humano mediante la implementación de un Sistema de Seguimiento de Candidatos (Applicant Tracking System – ATS). La empresa estará orientada a brindar servicios de reclutamiento y selección a organizaciones de distintos sectores económicos, ofreciendo procesos

estructurados, transparentes y apoyados en herramientas tecnológicas que permitan optimizar la administración de la información de los postulantes.

Desde la perspectiva sectorial, la propuesta se enmarca en el sector de servicios empresariales, específicamente en el área de consultoría y gestión del talento humano. Este sector ha adquirido mayor relevancia debido a que las organizaciones buscan delegar actividades especializadas a empresas que cuenten con experiencia y recursos tecnológicos para desarrollar procesos de selección eficientes. Según Gary Dessler (2020), una adecuada gestión del talento humano permite fortalecer el desempeño organizacional y reducir los riesgos asociados a una contratación inadecuada.

En el ámbito social, la creación de una empresa especializada en procesos de selección representa una oportunidad para favorecer la vinculación entre empleadores y personas que buscan incorporarse al mercado laboral. La utilización de un sistema ATS permitirá que los candidatos participen en procesos más organizados, con un mejor seguimiento de sus postulaciones y mayor transparencia en cada etapa de la selección. Al mismo tiempo, las empresas clientes podrán acceder a información centralizada y confiable que facilite la toma de decisiones durante la contratación de personal.

La propuesta también responde a la necesidad de impulsar la transformación digital dentro de la gestión del talento humano. La incorporación de soluciones tecnológicas no busca reemplazar el criterio profesional de los responsables de selección, sino proporcionar herramientas que apoyen la planificación, organización y control de los procesos. Como señala Idalberto Chiavenato (2021), la tecnología debe entenderse como un recurso que fortalece la gestión de las personas y contribuye a generar ventajas competitivas sostenibles para las organizaciones.

Finalmente, el contexto institucional de este proyecto se fundamenta en la creación de una empresa cuya misión será ofrecer servicios especializados de reclutamiento y selección de talento humano, apoyándose en procedimientos estandarizados y en el uso de un sistema ATS. De esta manera, se pretende responder a las necesidades actuales del sector empresarial ecuatoriano, promoviendo procesos de contratación más eficientes, organizados y orientados a la calidad del servicio.

Identificación del Problema u Oportunidad

En el contexto empresarial actual, la gestión eficiente del talento humano constituye un factor determinante para el crecimiento y la competitividad de las organizaciones. Sin embargo, muchas empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas, continúan desarrollando sus procesos de

reclutamiento y selección mediante procedimientos tradicionales que dificultan la administración de la información y prolongan los tiempos de contratación. La falta de herramientas tecnológicas especializadas y de procedimientos estandarizados provoca que la búsqueda y evaluación de candidatos se realice de manera manual, incrementando el riesgo de errores, duplicidad de información y pérdida de perfiles con potencial para cubrir una vacante.

A esta situación se suma el hecho de que numerosas organizaciones no cuentan con personal especializado en gestión del talento humano, por lo que los procesos de selección suelen recaer en responsables administrativos que, además de sus funciones habituales, deben asumir actividades relacionadas con la contratación de personal. Como consecuencia, la selección puede basarse únicamente en la revisión de hojas de vida o entrevistas poco estructuradas, limitando la posibilidad de identificar a los candidatos que realmente cumplen con las competencias requeridas para el puesto.

Desde la perspectiva de los postulantes, estas dificultades también generan efectos importantes. En muchos casos, los candidatos desconocen el estado de sus postulaciones, reciben respuestas después de largos periodos o no obtienen información sobre el desarrollo del proceso de selección. Esta situación puede afectar la percepción que tienen sobre la organización y disminuir la confianza en los procedimientos de contratación.

Frente a esta realidad, se identifica una oportunidad para desarrollar una empresa especializada en la administración de procesos de selección de talento humano mediante la implementación de un Sistema de Seguimiento de Candidatos (Applicant Tracking System – ATS). Este modelo de servicio permitirá organizar de manera integral las diferentes etapas del reclutamiento y la selección, facilitando el registro de postulantes, el seguimiento de cada proceso y la generación de información útil para la toma de decisiones.

La propuesta también responde a la creciente transformación digital que experimentan las organizaciones. Cada vez más empresas buscan optimizar sus procesos internos mediante soluciones tecnológicas que les permitan mejorar la productividad y ofrecer servicios de mayor calidad. En este escenario, un manual de gestión que establezca procedimientos claros para la creación y funcionamiento de una empresa especializada en selección de personal representa una alternativa que puede aportar valor tanto a las organizaciones contratantes como a las personas que participan en los procesos de selección.

En consecuencia, el problema identificado no se limita únicamente a la ausencia de tecnología, sino también a la necesidad de contar con una metodología organizada que permita administrar los procesos de selección de manera eficiente, transparente y alineada con las exigencias actuales del

mercado laboral. Por ello, la presente investigación propone el diseño de un manual de gestión que sirva como guía para la creación de una empresa especializada en este tipo de servicios, integrando procedimientos administrativos y herramientas tecnológicas que contribuyan a mejorar la calidad de los procesos de contratación.

Caracterización del Objeto de Estudio

El objeto de estudio de la presente investigación se centra en el diseño de un manual de gestión para la creación de una empresa especializada en la administración de procesos de selección de talento humano mediante la implementación de un Sistema de Seguimiento de Candidatos (ATS). La propuesta busca establecer una estructura organizacional y operativa que permita ofrecer un servicio eficiente a empresas que requieren optimizar sus procesos de reclutamiento y selección de personal.

La gestión del talento humano constituye una de las áreas estratégicas dentro de cualquier organización, debido a que tiene la responsabilidad de atraer, seleccionar, desarrollar y retener colaboradores que contribuyan al logro de los objetivos institucionales. En este contexto, los procesos de selección representan una etapa fundamental, ya que permiten identificar a los candidatos cuyas competencias, conocimientos y habilidades responden a las necesidades de cada puesto de trabajo. Según Idalberto Chiavenato (2021), una adecuada gestión del talento humano no solo favorece el desempeño organizacional, sino que también fortalece la competitividad de las empresas al incorporar personas capaces de generar valor dentro de la organización.

Actualmente, el uso de herramientas tecnológicas ha transformado la manera en que las empresas administran sus procesos de contratación. Entre estas herramientas destacan los sistemas ATS, los cuales permiten centralizar la información de los postulantes, automatizar tareas administrativas, realizar filtros de candidatos según perfiles específicos y dar seguimiento a cada fase del proceso de selección. Estas funcionalidades facilitan la organización de la información y contribuyen a una toma de decisiones más eficiente y objetiva. Como señala Gary Dessler (2020), la incorporación de tecnología en la gestión de recursos humanos permite optimizar los procesos administrativos y mejorar la calidad de la información utilizada para la selección del personal.

El objeto de estudio también comprende el análisis de los elementos administrativos necesarios para la creación y funcionamiento de una empresa especializada en este tipo de servicios. Esto incluye

la definición de la estructura organizacional, la identificación de funciones y responsabilidades, el establecimiento de procedimientos operativos, la planificación de recursos tecnológicos y la elaboración de políticas que orienten el desarrollo de las actividades de reclutamiento y selección.

Desde el punto de vista empresarial, la propuesta responde a una necesidad identificada en numerosas organizaciones que requieren procesos de contratación más ágiles, organizados y confiables. La creación de una empresa especializada permitirá ofrecer un servicio orientado a optimizar la gestión del talento humano mediante procedimientos estandarizados y el uso de tecnología, contribuyendo a disminuir tiempos de contratación, mejorar el seguimiento de los candidatos y fortalecer la calidad del proceso de selección.

La caracterización del objeto de estudio integra aspectos administrativos, tecnológicos y organizacionales que servirán de base para el desarrollo de la propuesta planteada en los siguientes capítulos. El manual de gestión no solo establecerá los lineamientos para la creación de la empresa, sino que también definirá procedimientos que favorezcan una gestión eficiente, transparente y alineada con las necesidades del entorno empresarial ecuatoriano.

Descripción General

La presente investigación tiene como eje central el diseño de un manual de gestión para la creación de una empresa especializada en la administración de procesos de selección de talento humano mediante la implementación de un Sistema de Seguimiento de Candidatos (Applicant Tracking System – ATS). La empresa se proyecta como una organización orientada a brindar servicios especializados a entidades públicas y privadas que requieren optimizar sus procesos de reclutamiento y selección de personal, mediante procedimientos estandarizados y el uso de herramientas tecnológicas.

La propuesta nace de la necesidad de ofrecer una alternativa que contribuya a mejorar la eficiencia en los procesos de contratación, considerando que muchas organizaciones aún desarrollan estas actividades de forma manual o mediante sistemas poco integrados. Estas prácticas pueden ocasionar retrasos, pérdida de información, dificultades para realizar el seguimiento de los candidatos y una mayor carga administrativa para el personal encargado del proceso de selección. En este sentido, la implementación de un sistema ATS permitirá centralizar la información de los postulantes, automatizar actividades repetitivas y facilitar la evaluación de los perfiles de acuerdo con los requerimientos de cada vacante.

La empresa estará orientada a prestar servicios relacionados con el reclutamiento, evaluación, preselección y seguimiento de candidatos, adaptando cada proceso a las necesidades de sus clientes. Además del apoyo tecnológico, se propondrá una metodología de trabajo basada en procedimientos claramente definidos, con el propósito de garantizar transparencia, confidencialidad y calidad durante todas las etapas del proceso de selección. Como señala Idalberto Chiavenato (2021), una gestión organizada del talento humano permite fortalecer el desempeño institucional y generar ventajas competitivas sostenibles.

Desde una perspectiva administrativa, el manual de gestión establecerá la estructura organizacional de la empresa, las funciones de cada área, los procedimientos operativos, las políticas internas y los mecanismos de control necesarios para asegurar una adecuada prestación del servicio. Asimismo, contemplará la incorporación de recursos tecnológicos que faciliten la administración de la información y la comunicación entre la empresa, sus clientes y los postulantes.

La propuesta está dirigida principalmente a micro, pequeñas y medianas empresas que, por limitaciones de tiempo, personal o recursos, requieren apoyo especializado para gestionar sus procesos de selección. Sin embargo, también podrá atender a organizaciones de mayor tamaño que busquen fortalecer sus mecanismos de reclutamiento mediante la incorporación de herramientas digitales y procesos estandarizados. Según Gary Dessler (2020), la utilización de tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos contribuye a mejorar la eficiencia de los procesos y favorece una toma de decisiones más fundamentada.

En términos generales, el proyecto busca demostrar que la creación de una empresa especializada en la gestión de procesos de selección mediante un sistema ATS constituye una alternativa viable para responder a las necesidades actuales del mercado laboral ecuatoriano. El manual de gestión servirá como una guía práctica para organizar las actividades de la empresa, definir estándares de calidad y establecer procedimientos que permitan ofrecer un servicio eficiente, confiable y alineado con las exigencias del entorno empresarial.

Naturaleza Jurídica o Normativa

La empresa propuesta en el presente proyecto se constituirá como una organización dedicada a la prestación de servicios especializados en la gestión de procesos de selección de talento humano mediante la implementación de un Sistema de Seguimiento de Candidatos (ATS). Su actividad económica estará orientada a brindar asesoría y apoyo a organizaciones públicas y privadas en el

desarrollo de procesos de reclutamiento y selección, utilizando procedimientos estandarizados y herramientas tecnológicas que permitan mejorar la eficiencia en la contratación de personal.

Desde el punto de vista jurídico, la empresa desarrollará sus actividades de conformidad con la legislación vigente en el Ecuador. Su funcionamiento deberá respetar los principios establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, especialmente aquellos relacionados con el derecho al trabajo, la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el acceso al empleo. El artículo 33 reconoce al trabajo como un derecho y un deber social, mientras que el artículo 66 garantiza la igualdad de las personas y prohíbe cualquier forma de discriminación en los procesos de contratación. Asimismo, el artículo 326 establece los principios que regulan las relaciones laborales y promueve condiciones de trabajo dignas y equitativas.

De igual manera, la empresa deberá cumplir con las disposiciones contempladas en el Código del Trabajo, normativa que regula las relaciones entre empleadores y trabajadores en el país. Aunque la empresa propuesta no asumirá la contratación directa del personal para sus clientes, sí desarrollará actividades relacionadas con el reclutamiento y la selección, por lo que sus procedimientos deberán respetar los principios de igualdad, transparencia, confidencialidad y objetividad durante todas las etapas del proceso. Esto implica garantizar que la evaluación de los candidatos se realice con base en criterios técnicos y en las competencias requeridas para cada cargo, evitando prácticas discriminatorias o contrarias a la legislación laboral.

Por otra parte, debido a que la empresa administrará información personal de los postulantes, será necesario cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Esta normativa dispone que el tratamiento de datos personales debe efectuarse bajo principios de licitud, seguridad, confidencialidad y finalidad específica, garantizando que la información recopilada durante los procesos de selección sea utilizada únicamente para los fines autorizados por los titulares de los datos. La implementación de un sistema ATS deberá incorporar mecanismos que protejan la información de los candidatos y aseguren su manejo responsable.

Desde el ámbito societario, la organización podrá constituirse como una Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.), figura jurídica incorporada al ordenamiento ecuatoriano que ofrece ventajas para el desarrollo de emprendimientos y pequeñas empresas, debido a la flexibilidad en su constitución y administración. Esta modalidad permite a los emprendedores iniciar actividades económicas con una estructura societaria adaptable a las necesidades del negocio, manteniendo el cumplimiento de las obligaciones legales, tributarias y administrativas correspondientes.

Finalmente, la empresa también deberá obtener los permisos y registros necesarios para operar legalmente en el país, entre ellos el Registro Único de Contribuyentes (RUC), la inscripción en la Superintendencia de Compañías, cuando corresponda, y el cumplimiento de las obligaciones tributarias establecidas por el Servicio de Rentas Internas (SRI). Además, deberá observar la normativa relacionada con seguridad y salud en el trabajo, así como las disposiciones emitidas por el Ministerio del Trabajo respecto a la gestión de las relaciones laborales.

En conjunto, este marco jurídico proporciona la base legal para el funcionamiento de la empresa propuesta, permitiendo que sus actividades se desarrollen conforme a la normativa ecuatoriana y promoviendo procesos de selección transparentes, éticos y orientados al respeto de los derechos de empleadores y postulantes.

Actores Involucrados

La implementación del presente proyecto involucra a diferentes actores que participan de forma directa e indirecta en el desarrollo de los procesos de selección de talento humano. Cada uno desempeña un papel importante para garantizar el funcionamiento de la empresa propuesta y la calidad del servicio que se ofrecerá a las organizaciones.

El primer actor involucrado corresponde a la empresa especializada en la gestión de procesos de selección de talento humano, la cual será responsable de planificar, coordinar y ejecutar los procedimientos de reclutamiento y selección mediante la utilización de un Sistema de Seguimiento de Candidatos (ATS). Su función principal será ofrecer un servicio profesional, organizado y orientado a satisfacer las necesidades de las empresas clientes, aplicando procedimientos estandarizados y criterios técnicos para la evaluación de los postulantes.

Otro actor fundamental está representado por las empresas clientes, quienes solicitarán el servicio de reclutamiento y selección para cubrir sus necesidades de talento humano. Estas organizaciones proporcionarán el perfil del cargo, los requisitos del puesto y las competencias esperadas, permitiendo que el proceso de búsqueda y evaluación se desarrolle de acuerdo con sus objetivos. La colaboración entre la empresa especializada y sus clientes será esencial para lograr procesos de contratación eficientes y transparentes.

Los postulantes o candidatos constituyen otro grupo de interés dentro del proyecto. Son las personas que participan en los procesos de selección con el propósito de acceder a una oportunidad

laboral. Gracias a la implementación del sistema ATS, los candidatos podrán registrar su información de manera organizada, postular a diferentes vacantes y recibir un seguimiento más estructurado durante cada etapa del proceso. Esto contribuirá a mejorar su experiencia y a fortalecer la transparencia en la gestión de las postulaciones.

El equipo de talento humano de la empresa especializada será responsable de ejecutar las actividades relacionadas con el reclutamiento, la evaluación de candidatos, la coordinación de entrevistas y la elaboración de informes para los clientes. De acuerdo con Idalberto Chiavenato (2021), los profesionales de talento humano cumplen un rol estratégico dentro de las organizaciones, ya que sus decisiones influyen directamente en la incorporación de personas que aportarán al cumplimiento de los objetivos institucionales.

También participan los proveedores tecnológicos, encargados de suministrar y mantener el sistema ATS, así como los servicios relacionados con infraestructura tecnológica, almacenamiento de información y soporte técnico. Su participación permitirá garantizar el funcionamiento adecuado de la plataforma y la protección de la información de los usuarios.

Finalmente, intervienen las instituciones públicas encargadas de regular el ámbito laboral y empresarial en Ecuador, entre ellas el Ministerio del Trabajo, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, el Servicio de Rentas Internas (SRI) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Estas entidades establecen la normativa que regula el funcionamiento de las empresas y velan por el cumplimiento de las obligaciones laborales, tributarias y administrativas. La empresa propuesta deberá desarrollar sus actividades respetando las disposiciones legales vigentes, promoviendo procesos de selección fundamentados en principios de igualdad, transparencia y protección de los derechos de los trabajadores.

En conjunto, la interacción entre estos actores permitirá que la empresa especializada funcione de manera coordinada, fortaleciendo la calidad de los procesos de selección y generando beneficios tanto para las organizaciones que requieren talento humano como para las personas que buscan incorporarse al mercado laboral.

Estructura Organizacional o Funcional

La empresa propuesta contará con una estructura organizacional de tipo funcional, diseñada para distribuir las responsabilidades de acuerdo con las actividades que desarrolla cada área. Este modelo

permitirá una adecuada coordinación entre los diferentes departamentos, facilitará la toma de decisiones y contribuirá al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. Según Idalberto Chiavenato (2021), una estructura organizacional claramente definida favorece la eficiencia administrativa al establecer funciones, responsabilidades y líneas de autoridad que orientan el trabajo de cada colaborador.

En la parte superior de la estructura se ubicará la Gerencia General, responsable de dirigir la empresa, planificar las estrategias institucionales y supervisar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Además, tendrá la función de representar legalmente a la empresa, establecer políticas internas y coordinar la relación con clientes, proveedores y organismos de control.

El Área Administrativa y Financiera será la encargada de gestionar los recursos económicos, elaborar presupuestos, controlar ingresos y egresos, administrar la documentación institucional y garantizar el cumplimiento de las obligaciones contables, tributarias y administrativas. Su trabajo permitirá asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa y apoyar la toma de decisiones mediante información económica confiable.

Por su parte, el Área de Talento Humano constituirá el núcleo operativo de la organización, ya que será responsable de desarrollar los procesos de reclutamiento y selección solicitados por las empresas clientes. Entre sus principales funciones estarán la publicación de vacantes, revisión de perfiles, evaluación de candidatos, coordinación de entrevistas, elaboración de informes y seguimiento de cada proceso mediante el sistema ATS. Como señala Gary Dessler (2020), la correcta administración de los procesos de selección permite incorporar talento que contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales y fortalezca el desempeño empresarial.

El Área Tecnológica tendrá la responsabilidad de administrar el sistema ATS y garantizar su correcto funcionamiento. Asimismo, brindará soporte técnico, realizará el mantenimiento preventivo de la plataforma, gestionará la seguridad de la información y coordinará las actualizaciones necesarias para mantener un servicio eficiente y seguro. Considerando que la empresa basa gran parte de su propuesta de valor en la utilización de herramientas digitales, esta área desempeñará un papel estratégico para asegurar la continuidad de las operaciones.

Finalmente, el Área Comercial y Atención al Cliente será responsable de promocionar los servicios de la empresa, captar nuevos clientes, brindar asesoría sobre los procesos de selección y mantener una comunicación permanente con las organizaciones que contraten los servicios. Esta área

también recopilará información sobre el nivel de satisfacción de los clientes con el propósito de implementar acciones de mejora continua y fortalecer las relaciones comerciales.

La interacción coordinada entre estas áreas permitirá desarrollar procesos de selección organizados, eficientes y orientados a la calidad del servicio. Cada departamento cumplirá funciones específicas, pero trabajará de manera articulada para alcanzar los objetivos institucionales y responder oportunamente a las necesidades de las empresas clientes.

ÁREA	FUNCIÓN PRINCIPAL
Gerencia General	Dirigir la empresa, definir estrategias y supervisar el cumplimiento de los objetivos.
Administrativa y Financiera	Administrar recursos financieros, contables y documentales.
Talento Humano	Ejecutar los procesos de reclutamiento, selección y seguimiento de candidatos mediante el ATS.
Tecnología	Administrar el sistema ATS, brindar soporte técnico y proteger la información.
Comercial y Atención al Cliente	Captar clientes, promocionar los servicios y dar seguimiento a la satisfacción de los usuarios.

Roles y Perfiles Relevantes

Para garantizar el adecuado funcionamiento de la empresa propuesta, es necesario definir los principales roles que integrarán su estructura organizacional. Cada cargo tendrá responsabilidades específicas y requerirá un perfil profesional acorde con las funciones que desempeñará, permitiendo que los procesos de reclutamiento y selección se desarrollen de manera eficiente, organizada y conforme a los objetivos institucionales.

El cargo de mayor responsabilidad será el Gerente General, quien dirigirá la planificación estratégica de la empresa y coordinará el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Entre sus principales funciones se encuentran la toma de decisiones, la representación legal de la empresa, la aprobación de políticas internas y la supervisión de las diferentes áreas. Para desempeñar este cargo se requerirá un profesional con formación en Administración de Empresas, Gestión del Talento Humano o carreras afines, con conocimientos en liderazgo, planificación estratégica y gestión organizacional. De acuerdo con Idalberto Chiavenato (2021), el liderazgo constituye un elemento esencial para coordinar el trabajo de los equipos y promover el logro de los objetivos institucionales.

El Coordinador de Talento Humano será el responsable de planificar y ejecutar los procesos de reclutamiento y selección solicitados por las empresas clientes. Sus funciones comprenderán la publicación de vacantes, revisión de hojas de vida, aplicación de entrevistas, evaluación de candidatos y elaboración de informes de selección. El perfil requerido corresponde a un profesional en Gestión del Talento Humano, Psicología Organizacional o carreras relacionadas, con habilidades para la comunicación, análisis de perfiles, trabajo en equipo y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas al reclutamiento.

El Especialista en Tecnología o Administrador del Sistema ATS tendrá la responsabilidad de administrar la plataforma tecnológica utilizada por la empresa, garantizando su correcto funcionamiento y la seguridad de la información. Entre sus actividades estarán el mantenimiento del sistema, la gestión de usuarios, la actualización de la plataforma y el soporte técnico tanto para el personal interno como para los clientes. Este cargo requiere formación en Ingeniería en Sistemas, Tecnologías de la Información o carreras afines, además de conocimientos en administración de software, bases de datos y seguridad informática.

El Asistente Administrativo y Financiero apoyará la gestión documental, el control de ingresos y egresos, la elaboración de reportes administrativos y el seguimiento de las obligaciones contables y tributarias de la empresa. Su perfil estará orientado a profesionales o tecnólogos en Administración, Contabilidad o Finanzas, con capacidad para organizar información, manejar herramientas ofimáticas y mantener un adecuado control de la documentación institucional.

Finalmente, el Asesor Comercial y de Atención al Cliente será el encargado de promocionar los servicios de la empresa, captar nuevos clientes y mantener una comunicación permanente con las organizaciones que requieran apoyo en sus procesos de selección. Además de brindar información sobre los servicios disponibles, realizará el seguimiento de la satisfacción de los clientes y propondrá acciones de mejora continua. Para este cargo se requerirá formación en Administración, Marketing o áreas afines,

junto con habilidades de negociación, comunicación efectiva y orientación al servicio. Como señala Gary Dessler (2020), el trabajo coordinado entre las diferentes áreas fortalece la gestión del talento humano y contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

La definición de estos roles permitirá establecer una distribución clara de responsabilidades dentro de la empresa, favoreciendo una adecuada coordinación entre las áreas y garantizando que los servicios de reclutamiento y selección se desarrollen bajo criterios de calidad, eficiencia y transparencia.

Cargo	Formación requerida	Funciones principales
Gerente General	Administración de Empresas, Gestión del Talento Humano o afines	Dirigir la empresa, definir estrategias y supervisar todas las áreas.
Coordinador de Talento Humano	Gestión del Talento Humano, Psicología Organizacional o afines	Coordinar el reclutamiento, la selección y la evaluación de candidatos.
Administrador del Sistema ATS	Ingeniería en Sistemas, Tecnologías de la Información o afines	Administrar la plataforma ATS, brindar soporte técnico y proteger la información.
Asistente Administrativo y Financiero	Administración, Contabilidad o Finanzas	Gestionar documentación, recursos financieros y procesos administrativos.
Asesor Comercial y Atención al Cliente	Administración, Marketing o carreras afines	Captar clientes, brindar asesoría y realizar seguimiento al servicio.

La presente investigación se orienta al diseño de un manual de gestión para la creación de una empresa especializada en la administración de procesos de selección de talento humano mediante la implementación de un Sistema de Seguimiento de Candidatos (ATS). La propuesta busca responder a las necesidades actuales de las organizaciones que requieren optimizar sus procesos de reclutamiento y selección, incorporando herramientas tecnológicas y procedimientos estandarizados que permitan mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

La orientación estratégica del proyecto se fundamenta en la importancia que tiene el talento humano como uno de los principales recursos para el desarrollo de las organizaciones. La selección adecuada del personal influye directamente en el desempeño institucional, la productividad y el cumplimiento de los objetivos empresariales. En este sentido, el proyecto plantea una alternativa que integra conocimientos de gestión administrativa, talento humano y tecnología, con el propósito de ofrecer soluciones adaptadas a las exigencias del mercado laboral ecuatoriano. Como sostiene Idalberto Chiavenato (2021), las organizaciones que gestionan de manera estratégica a sus colaboradores fortalecen su capacidad para alcanzar ventajas competitivas sostenibles.

Otro aspecto que orienta esta propuesta es la transformación digital que experimentan las empresas en la actualidad. La incorporación de un sistema ATS permitirá organizar la información de los postulantes, reducir tareas operativas repetitivas y facilitar el seguimiento de cada proceso de selección. Esto favorecerá una mejor administración de los recursos y contribuirá a que las decisiones relacionadas con la contratación de personal se sustenten en información ordenada y actualizada. Según Gary Dessler (2020), el uso de herramientas tecnológicas en la gestión de recursos humanos incrementa la eficiencia de los procesos y mejora la capacidad de respuesta frente a las necesidades de las organizaciones.

Desde una perspectiva estratégica, el proyecto también busca fortalecer la competitividad de las empresas clientes mediante la prestación de un servicio especializado que les permita acceder a procesos de selección más organizados, transparentes y confiables. La estandarización de procedimientos, la definición de responsabilidades y la incorporación de indicadores de seguimiento favorecerán una gestión más eficiente, reduciendo tiempos de contratación y mejorando la calidad de los candidatos seleccionados.

Asimismo, la propuesta considera la importancia de desarrollar una empresa que actúe bajo principios de ética, confidencialidad, igualdad de oportunidades y mejora continua. Estos principios orientarán la relación con las empresas clientes y con los postulantes, promoviendo procesos de selección fundamentados en criterios objetivos y en el respeto a la normativa laboral vigente. De esta manera, se

pretende generar confianza en los servicios ofrecidos y consolidar una organización comprometida con la calidad y la innovación.

En conjunto, la orientación estratégica del proyecto se dirige a diseñar una propuesta que contribuya al fortalecimiento de la gestión del talento humano en Ecuador, mediante la creación de una empresa especializada que combine procedimientos administrativos bien definidos con el uso de herramientas tecnológicas. Se espera que esta iniciativa aporte beneficios tanto para las organizaciones que requieren apoyo en sus procesos de contratación como para las personas que buscan oportunidades de empleo en un entorno más organizado y transparente.

Misión / Propósito del Proyecto

El presente proyecto tiene como propósito diseñar un manual de gestión para la creación de una empresa especializada en la administración de procesos de selección de talento humano mediante un Sistema de Seguimiento de Candidatos (ATS), proporcionando una guía que permita organizar de forma clara las actividades relacionadas con el reclutamiento y la selección de personal. La propuesta busca integrar herramientas tecnológicas con procedimientos administrativos que contribuyan a mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad del servicio ofrecido a las organizaciones.

Asimismo, el proyecto pretende aportar una alternativa que responda a las necesidades actuales del entorno empresarial ecuatoriano, donde la transformación digital ha impulsado la búsqueda de soluciones que optimicen la gestión del talento humano. En este sentido, se propone una metodología de trabajo que facilite la administración de la información de los postulantes, reduzca los tiempos de contratación y fortalezca la toma de decisiones durante los procesos de selección.

El desarrollo de esta investigación también tiene como finalidad generar un documento técnico que sirva de apoyo para futuros emprendimientos dedicados a la gestión del talento humano. El manual de gestión establecerá lineamientos relacionados con la estructura organizacional, funciones, procedimientos y responsabilidades, permitiendo que la empresa cuente con una base administrativa sólida para iniciar sus actividades de manera organizada y conforme a la normativa vigente.

Además, el proyecto busca promover procesos de selección fundamentados en principios de igualdad de oportunidades, confidencialidad, ética profesional y mejora continua, procurando que tanto las organizaciones como los postulantes se beneficien de un servicio estructurado y confiable. Como menciona Idalberto Chiavenato (2021), una adecuada gestión del talento humano contribuye al

desarrollo sostenible de las organizaciones al favorecer la incorporación de personas que aporten valor a sus objetivos estratégicos.

El propósito de esta investigación es desarrollar una propuesta que combine conocimientos de administración, gestión del talento humano y tecnología, ofreciendo un modelo de gestión que pueda adaptarse a las necesidades de las empresas ecuatorianas y contribuir al fortalecimiento de los procesos de reclutamiento y selección mediante el uso de herramientas digitales.

Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional por ofrecer soluciones innovadoras en la gestión de procesos de selección de talento humano mediante el uso de sistemas de seguimiento de candidatos. Para el año 2030, SoftData S.A. busca consolidarse como un referente para organizaciones que requieren procesos de contratación más ágiles, transparentes y eficientes, contribuyendo al desarrollo del talento humano y a la generación de oportunidades laborales de calidad en el Ecuador.

Valores o Principios Rectores

Los valores que orientan el funcionamiento de SoftData S.A. constituyen la base para la toma de decisiones y la prestación de sus servicios. Estos principios buscan fortalecer la confianza de los clientes, garantizar un trato justo a los candidatos y promover una gestión responsable del talento humano.

Ética: Actuar con honestidad, transparencia y respeto en cada etapa del proceso de selección, asegurando un manejo responsable de la información.

Compromiso: Cumplir con las responsabilidades asumidas frente a empresas y candidatos, ofreciendo un servicio eficiente y de calidad.

Innovación: Incorporar herramientas tecnológicas que permitan optimizar los procesos de reclutamiento y selección, adaptándose a las necesidades del mercado laboral.

Confidencialidad: Proteger la información personal y profesional de los candidatos y de las organizaciones, garantizando su uso adecuado.

Responsabilidad: Desarrollar las actividades con profesionalismo, buscando resultados que beneficien tanto a las empresas como a las personas que participan en los procesos de selección.

Trabajo en equipo: Fomentar la colaboración entre los miembros de la empresa para alcanzar objetivos comunes y brindar un mejor servicio.

Orientación al cliente: Comprender las necesidades de cada organización y ofrecer soluciones acordes con sus requerimientos, manteniendo una comunicación clara y oportuna.

Políticas Generales

Las políticas generales de SoftData S.A. establecen los lineamientos que orientan el desarrollo de sus actividades y garantizan la calidad de los servicios ofrecidos en los procesos de selección de talento humano.

Prestar un servicio basado en la transparencia, la ética y el respeto hacia clientes y candidatos durante todas las etapas del proceso de selección.

Mantener la confidencialidad de la información proporcionada por las empresas y los postulantes, cumpliendo con las disposiciones legales aplicables.

Promover la igualdad de oportunidades, asegurando que los procesos de reclutamiento y selección se desarrollen sin discriminación por motivos de género, edad, etnia, discapacidad, religión u otra condición personal.

Utilizar el sistema de seguimiento de candidatos como herramienta principal para organizar, registrar y monitorear cada proceso de selección, procurando la eficiencia y la trazabilidad de la información.

Impulsar la mejora continua mediante la evaluación periódica de los procesos internos y la actualización de las herramientas tecnológicas utilizadas por la empresa.

Fomentar la capacitación permanente del personal para fortalecer sus conocimientos en gestión del talento humano, atención al cliente y uso de tecnologías aplicadas al reclutamiento.

Mantener una comunicación oportuna y profesional con clientes y candidatos, brindando información clara sobre el estado de los procesos de selección.

Cumplir con la normativa laboral y las disposiciones legales vigentes en el Ecuador relacionadas con la gestión del talento humano y la protección de la información.

Análisis PEST

El análisis PEST permite identificar los factores externos que pueden influir en el desarrollo de SoftData S.A., empresa orientada a la gestión de procesos de selección de talento humano mediante un sistema de seguimiento de candidatos. Estos factores se clasifican en aspectos políticos, económicos, sociales y tecnológicos.

Factor político

SoftData S.A. deberá desarrollar sus actividades conforme a la legislación ecuatoriana vigente, especialmente en lo relacionado con el ámbito laboral, la protección de datos y el funcionamiento de las empresas. La estabilidad de las políticas públicas y las regulaciones aplicables al empleo pueden influir en la demanda de servicios de reclutamiento y selección.

Factor económico

La situación económica del país incide directamente en la contratación de personal por parte de las organizaciones. En períodos de crecimiento económico, las empresas suelen incrementar sus procesos de selección, mientras que en escenarios de desaceleración la demanda de estos servicios puede disminuir. Asimismo, el desarrollo de nuevos emprendimientos representa una oportunidad para ofrecer soluciones especializadas en gestión del talento humano.

Factor social

Las organizaciones buscan cada vez más procesos de contratación transparentes, ágiles y enfocados en la identificación de candidatos que se ajusten a los perfiles requeridos. Al mismo tiempo, los postulantes valoran plataformas que faciliten su participación en procesos de selección y permitan conocer el estado de sus postulaciones. Estas tendencias favorecen la implementación de servicios digitales como los que ofrecerá SoftData S.A.

Factor tecnológico

El avance de las tecnologías de la información ha transformado la manera en que las empresas realizan el reclutamiento y la selección de personal. El uso de sistemas de seguimiento de candidatos, plataformas digitales y herramientas de automatización permite optimizar tiempos, organizar la

información y mejorar la experiencia tanto de las organizaciones como de los postulantes. Por ello, la actualización tecnológica será un elemento clave para mantener la competitividad de SoftData S.A.

Análisis de las 5 Fuerzas de Porter

El modelo de las cinco fuerzas de Porter permite evaluar el nivel de competitividad del sector y conocer los factores externos que pueden influir en el desempeño de SoftData S.A., empresa dedicada a la gestión de procesos de selección de talento humano mediante un sistema de seguimiento de candidatos.

En el mercado existen empresas de consultoría en talento humano, agencias de empleo y plataformas digitales que ofrecen servicios de reclutamiento y selección. Esto genera un nivel de competencia importante, por lo que SoftData S.A. deberá diferenciarse mediante un servicio personalizado, el uso eficiente de herramientas tecnológicas y un seguimiento continuo de cada proceso de selección.

El crecimiento del mercado tecnológico y la facilidad para desarrollar plataformas digitales pueden facilitar el ingreso de nuevas empresas. No obstante, construir una buena reputación, ofrecer un servicio confiable y mantener relaciones sólidas con los clientes contribuirá a fortalecer la posición de SoftData S.A. frente a nuevos participantes.

Las empresas contratantes cuentan con diversas alternativas para cubrir sus necesidades de reclutamiento, por lo que poseen un nivel de negociación considerable. Para conservar su preferencia, SoftData S.A. deberá ofrecer procesos ágiles, información confiable, atención oportuna y soluciones adaptadas a los requerimientos de cada organización.

Los principales proveedores de SoftData S.A. serán las empresas que ofrecen servicios tecnológicos, como alojamiento en la nube, software, equipos informáticos y conectividad. Aunque existen múltiples opciones en el mercado, será importante establecer relaciones con proveedores que garanticen estabilidad, seguridad y soporte técnico para asegurar el correcto funcionamiento del sistema.

Algunas organizaciones pueden optar por realizar sus procesos de selección de manera interna o utilizar plataformas gratuitas de publicación de vacantes. Frente a esta situación, SoftData S.A. buscará diferenciarse ofreciendo un servicio integral que incluya el seguimiento de candidatos, la organización de la información, el acompañamiento durante el proceso de selección y una mayor eficiencia en la contratación del talento humano.

Análisis FODA

El análisis FODA permite identificar los factores internos y externos que pueden influir en el desarrollo de SoftData S.A. Mediante esta herramienta es posible reconocer las fortalezas y debilidades de la empresa, así como las oportunidades y amenazas presentes en el entorno, facilitando la formulación de estrategias para alcanzar sus objetivos.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un sistema de seguimiento de candidatos que optimiza los procesos de selección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de la digitalización en los procesos de reclutamiento y selección de personal.
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio especializado en gestión del talento humano con apoyo tecnológico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de empresas que buscan externalizar sus procesos de contratación.
<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada y seguimiento continuo a clientes y postulantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor aceptación de plataformas digitales para la búsqueda de empleo.
<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado en procesos de reclutamiento y selección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con empresas e instituciones educativas.
<ul style="list-style-type: none"> • Organización eficiente de la información de los candidatos mediante herramientas tecnológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avances tecnológicos que permiten incorporar nuevas funcionalidades al sistema.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Empresa nueva con escaso reconocimiento en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta competencia de consultoras de talento humano y plataformas de empleo consolidadas.

<ul style="list-style-type: none"> • Dependencia del correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la situación económica que reduzcan la contratación de personal.
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de inversión constante para actualizar el sistema y los equipos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aparición de nuevas plataformas digitales con servicios similares.
<ul style="list-style-type: none"> • Cartera inicial de clientes limitada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos relacionados con la seguridad informática y la protección de datos.
<ul style="list-style-type: none"> • Requiere estrategias permanentes de promoción para posicionar la marca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modificaciones en la normativa laboral o de protección de datos que impliquen ajustes en los procesos.

A partir de este análisis se observa que SoftData S.A. cuenta con fortalezas relacionadas con la innovación tecnológica y la especialización en la gestión del talento humano. Sin embargo, también enfrenta desafíos propios de una empresa en etapa de desarrollo, como el posicionamiento en el mercado y la competencia existente. Aprovechar las oportunidades que ofrece la transformación digital y establecer estrategias para reducir el impacto de las amenazas permitirá fortalecer la competitividad y el crecimiento sostenible de la organización.

Estrategias de Desarrollo

Con base en el análisis realizado, SoftData S.A. plantea las siguientes estrategias de desarrollo con el propósito de fortalecer su posicionamiento en el mercado y garantizar un crecimiento sostenible. Estas acciones buscan aprovechar las oportunidades del entorno, potenciar las fortalezas de la empresa y reducir el impacto de las debilidades y amenazas identificadas.

Estrategia de posicionamiento en el mercado

Implementar un plan de marketing digital que permita dar a conocer los servicios de la empresa mediante redes sociales, página web y campañas publicitarias dirigidas a organizaciones que requieran apoyo en sus procesos de reclutamiento y selección de personal.

Estrategia de innovación tecnológica

Actualizar de forma periódica el sistema de seguimiento de candidatos para incorporar nuevas funcionalidades que mejoren la experiencia de los usuarios, optimicen los tiempos de respuesta y faciliten la gestión de la información.

Estrategia de fortalecimiento del talento humano

Promover la capacitación continua del personal en temas relacionados con gestión del talento humano, transformación digital, atención al cliente y uso de herramientas tecnológicas, con el fin de garantizar un servicio eficiente y de calidad.

Estrategia de crecimiento comercial

Establecer alianzas estratégicas con empresas, instituciones de educación superior y centros de formación para ampliar la cartera de clientes y facilitar el acceso de los candidatos a nuevas oportunidades laborales.

Estrategia de mejora continua

Realizar evaluaciones periódicas de los procesos internos, considerando la retroalimentación de clientes y candidatos, con el propósito de identificar oportunidades de mejora e implementar acciones que incrementen la eficiencia y la satisfacción de los usuarios.

Estrategia de seguridad de la información

Aplicar medidas de protección y respaldo de la información almacenada en el sistema, garantizando la confidencialidad de los datos de empresas y candidatos, así como el cumplimiento de la normativa vigente sobre el tratamiento de la información.

La aplicación de estas estrategias permitirá que SoftData S.A. fortalezca su capacidad competitiva, mejore la calidad de los servicios ofrecidos y consolide una propuesta de valor basada en la innovación, la eficiencia y la confianza, favoreciendo su crecimiento y permanencia en el mercado.

Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos de SoftData S.A. están orientados a fortalecer el crecimiento de la empresa, mejorar la calidad de sus servicios y consolidar su posicionamiento en el mercado de la gestión del talento humano mediante el uso de un sistema de seguimiento de candidatos.

Posicionar a SoftData S.A. como una empresa confiable y competitiva en la gestión de procesos de selección de talento humano, ofreciendo soluciones tecnológicas que respondan a las necesidades de las organizaciones.

Optimizar los procesos de reclutamiento y selección mediante la implementación y actualización permanente del sistema de seguimiento de candidatos, con el propósito de reducir tiempos y mejorar la eficiencia operativa.

Incrementar la cartera de clientes mediante estrategias de promoción, alianzas con empresas e instituciones y el fortalecimiento de la presencia digital de la organización.

Desarrollar las competencias del talento humano de la empresa a través de programas de capacitación continua que fortalezcan los conocimientos técnicos, tecnológicos y de atención al cliente.

Garantizar la protección y confidencialidad de la información de clientes y candidatos, aplicando políticas de seguridad y buenas prácticas en la gestión de datos.

Promover una cultura de mejora continua mediante la evaluación periódica de los procesos, la medición de resultados y la implementación de acciones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

El cumplimiento de estos objetivos permitirá que SoftData S.A. fortalezca su capacidad de respuesta frente a las necesidades del mercado, incremente su competitividad y consolide un modelo de gestión orientado a la calidad, la innovación y la satisfacción de sus clientes.

Alianzas o Articulaciones Clave

Para fortalecer su crecimiento y ampliar el alcance de sus servicios, SoftData S.A. establecerá alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas que aporten al desarrollo de los procesos de reclutamiento y selección de talento humano. Estas colaboraciones permitirán mejorar la calidad del servicio, ampliar la red de oportunidades laborales y fortalecer la competitividad de la empresa.

Empresas del sector público y privado: Se establecerán convenios con organizaciones de diferentes sectores económicos para apoyar sus procesos de reclutamiento y selección de personal, ofreciendo soluciones ágiles y adaptadas a sus necesidades.

Instituciones de educación superior y centros de formación: Se promoverán acuerdos de cooperación con universidades, institutos tecnológicos y centros de capacitación para facilitar la vinculación de estudiantes y profesionales con oportunidades de empleo acordes a su perfil.

Proveedores de tecnología: SoftData S.A. trabajará conjuntamente con empresas especializadas en desarrollo de software, servicios en la nube, seguridad informática y soporte técnico, con el propósito de garantizar el adecuado funcionamiento y actualización del sistema de seguimiento de candidatos.

Organismos relacionados con el empleo y el desarrollo profesional: Se buscará mantener relaciones de cooperación con instituciones que promuevan la empleabilidad, la capacitación y el desarrollo de competencias laborales, con el fin de ampliar las oportunidades para los candidatos y contribuir al fortalecimiento del mercado laboral.

Consultores y especialistas en talento humano: La empresa podrá establecer vínculos con profesionales externos que aporten conocimientos en reclutamiento, selección por competencias, evaluación de personal y desarrollo organizacional, fortaleciendo la calidad de los servicios ofrecidos.

El establecimiento de estas alianzas permitirá a SoftData S.A. ampliar su red de colaboración, mejorar la prestación de sus servicios y generar mayores oportunidades tanto para las empresas clientes como para los candidatos que participan en los procesos de selección, contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad de la organización.

CAPÍTULO II: Análisis Del Entorno

Análisis de la demanda

En la actualidad, muchas empresas buscan mejorar la manera en que reclutan y seleccionan a su personal. Sin embargo, todavía existen organizaciones que realizan estos procesos de forma manual o con herramientas poco eficientes, lo que ocasiona demoras, pérdida de información y dificultades para identificar al candidato más adecuado.

Frente a esta realidad, surge la necesidad de contar con servicios especializados que permitan organizar cada etapa del proceso de selección mediante el uso de herramientas tecnológicas. SoftData S.A. nace con el propósito de responder a esta necesidad, ofreciendo un sistema de seguimiento de candidatos que facilite la gestión de la información, reduzca el tiempo de contratación y ayude a las empresas a tomar mejores decisiones al momento de incorporar nuevo talento.

Además, el crecimiento del uso de plataformas digitales en el ámbito laboral ha incrementado el interés de las organizaciones por soluciones que simplifiquen el reclutamiento y mejoren la experiencia tanto de los empleadores como de los postulantes.

Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales

Los principales beneficiarios de los servicios de SoftData S.A. serán las empresas que necesiten apoyo en sus procesos de reclutamiento y selección de personal. Entre ellas se encuentran pequeñas, medianas y grandes organizaciones de diferentes sectores económicos que buscan optimizar el tiempo y los recursos destinados a la contratación de colaboradores.

De igual manera, los profesionales, técnicos, estudiantes y personas que se encuentran en búsqueda de empleo también forman parte de los usuarios potenciales, ya que podrán registrar su información, participar en diferentes procesos de selección y dar seguimiento a sus postulaciones mediante la plataforma.

Buscamos generar beneficios para ambas partes. Por un lado, las empresas tendrán acceso a candidatos cuyos perfiles se ajusten a sus necesidades. Por otro, los postulantes contarán con un proceso más organizado, transparente y ágil.

Tipo de Mercado o Contexto

SoftData S.A. desarrollará sus actividades dentro del mercado de servicios de gestión del talento humano apoyados en tecnología. Este sector ha experimentado un crecimiento debido a que cada vez más organizaciones incorporan herramientas digitales para mejorar sus procesos administrativos y de contratación.

En Ecuador existe una demanda constante de personal en distintos sectores productivos, lo que ha impulsado la necesidad de contar con mecanismos que permitan realizar procesos de selección de manera más eficiente. En este contexto, la empresa ofrecerá un servicio que combine conocimientos en

talento humano con el uso de un sistema de seguimiento de candidatos, facilitando el trabajo de las organizaciones y mejorando la administración de la información.

Segmentos y Grupos Objetivo

SoftData S.A. orientará sus servicios a diferentes segmentos del mercado, considerando las características y necesidades de cada grupo.

El primer segmento está conformado por empresas privadas que realizan procesos de contratación de manera frecuente y requieren apoyo para identificar a los candidatos más adecuados.

Otro grupo corresponde a pequeñas y medianas empresas que, por su estructura, no cuentan con un departamento especializado en talento humano y necesitan asesoría durante el proceso de selección.

También forman parte del mercado objetivo los profesionales, técnicos y estudiantes que buscan oportunidades laborales y desean participar en procesos de selección mediante una plataforma organizada y de fácil acceso.

Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes

En los últimos años, tanto las empresas como los candidatos han incrementado el uso de medios digitales para gestionar los procesos de contratación. Es común que las organizaciones publiquen sus vacantes en plataformas en línea y que los postulantes envíen sus hojas de vida de forma electrónica.

Asimismo, las empresas buscan reducir el tiempo que toma cubrir una vacante y contar con información organizada que facilite la evaluación de los aspirantes. Por su parte, los candidatos prefieren procesos claros, respuestas oportunas y herramientas que les permitan conocer el estado de sus postulaciones.

Estas tendencias muestran la importancia de contar con un sistema que centralice la información y facilite la comunicación entre las empresas y las personas que buscan empleo, aportando mayor eficiencia y orden durante todo el proceso de selección.

Instrumentos de Recolección de Información Primaria

Encuestas

Con el propósito de complementar la información obtenida mediante las encuestas, se realizó una entrevista semiestructurada a un profesional con experiencia en el área de Gestión del Talento Humano. El objetivo fue conocer su opinión sobre los procesos actuales de reclutamiento y selección de personal, las dificultades que enfrentan las empresas durante estas actividades y la utilidad que tendría la implementación de un sistema de seguimiento de candidatos (ATS).

La entrevista permitió obtener información cualitativa que facilitó una mejor comprensión de las necesidades del mercado y de los aspectos que las organizaciones consideran prioritarios al momento de incorporar herramientas tecnológicas para la gestión del talento humano.

Entrevistado

Cargo: jefe de Talento Humano

Tipo de empresa: Empresa privada

Ciudad: Quito

Preguntas de la entrevista

Pregunta 1

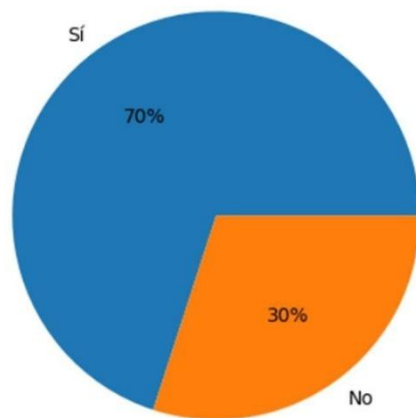
¿Actualmente se encuentra buscando empleo? Tabla 1. Búsqueda de empleo

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	28	70%
2	No	12	30%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

Figura 1. Búsqueda de empleo

¿Actualmente se encuentra buscando empleo?



ANÁLISIS

De un total de 40 personas encuestadas, 28 indicaron que sí se encuentran actualmente buscando empleo, lo que representa el 70%. Mientras que 12 personas, equivalentes al 30%, manifestaron que no están en búsqueda laboral activa.

INTERPRETACIÓN

Del 100% de los encuestados, la mayoría se encuentra en búsqueda de empleo, lo que evidencia una alta demanda de servicios de asesoría laboral y gestión de candidatos, justificando la creación de SoftData S.A.

Pregunta 2

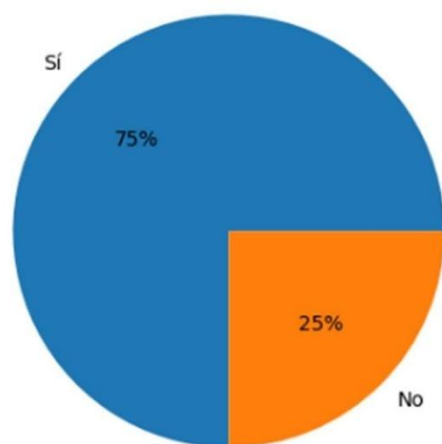
¿Ha tenido dificultades para encontrar trabajo? Tabla 2. Dificultades para encontrar empleo

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	30	75%
2	No	10	25%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

FIGURA 2

¿Ha tenido dificultades para encontrar trabajo?



ANÁLISIS:

El 75% de los encuestados manifestó tener dificultades para encontrar empleo.

INTERPRETACIÓN:

Esto evidencia la necesidad de servicios de apoyo laboral como los que ofrece SoftData S.A.

Pregunta 3

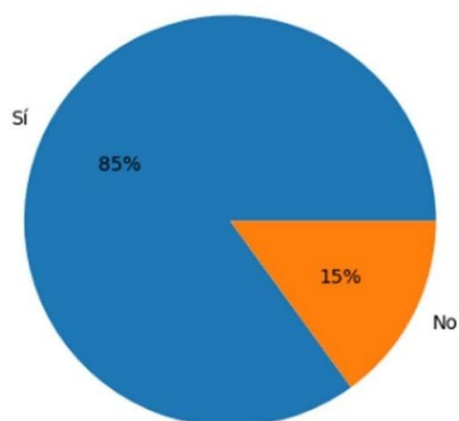
¿Considera importante recibir asesoría laboral? Tabla 3. Importancia de la asesoría laboral

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	34	85%
2	No	6	15%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

FIGURA 3

¿Considera importante recibir asesoría laboral?



ANÁLISIS:

La mayoría de encuestados considera importante recibir asesoría laboral.

INTERPRETACIÓN:

Existe alta aceptación del servicio propuesto por SoftData S.A.

Pregunta 4

¿Cree que su currículum podría mejorar?

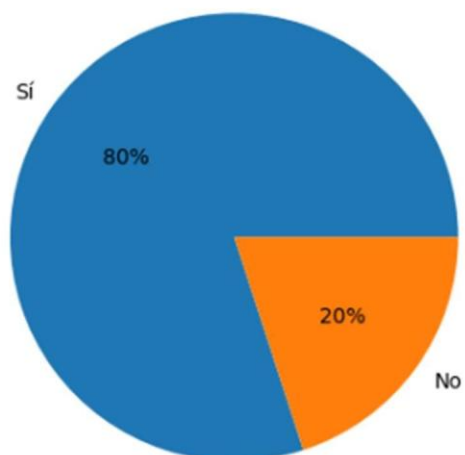
Tabla 4. Mejora del currículum

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	32	80%
2	No	8	20%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

FIGURA 4

¿Cree que su currículum podría mejorar?



ANÁLISIS:

El 80% considera que su currículum necesita mejoras.

INTERPRETACIÓN:

SoftData S.A. puede cubrir esta necesidad mediante asesoría especializada.

Pregunta 5

¿Ha recibido orientación para entrevistas laborales?

Tabla 5. Orientación para entrevistas

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	14	35%
2	No	26	65%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

ANÁLISIS:

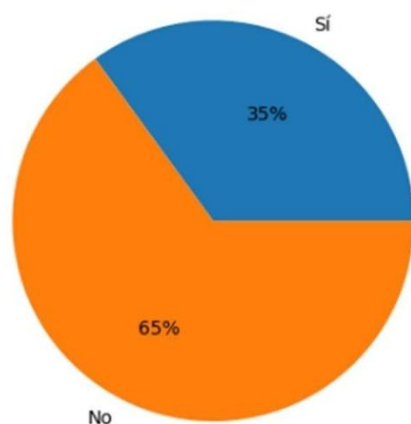
La mayoría no ha recibido orientación para entrevista

INTERPRETACIÓN:

Existe una oportunidad clara para brindar este servicio.

FIGURA 5

¿Ha recibido orientación para entrevistas laborales?



El 65% de los encuestados indicó que no ha recibido orientación para entrevistas laborales, mientras que el 35% afirmó que sí.

INTERPRETACIÓN:

La falta de preparación para entrevistas refleja una debilidad en la empleabilidad de los candidatos, justificando la oferta de capacitaciones por parte de SoftData S.A.

Pregunta 6

¿Le gustaría recibir apoyo para postular a empleos?

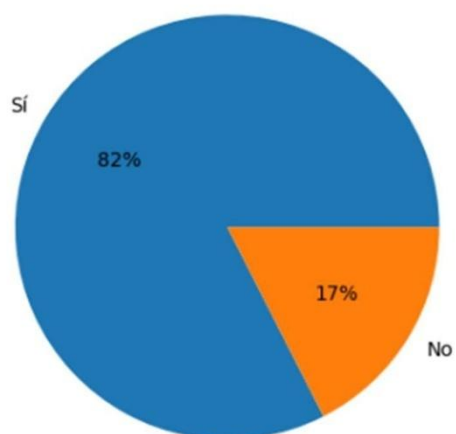
Tabla 6. Apoyo en postulaciones

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	33	82%
2	No	7	18%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

FIGURA 6

¿Le gustaría recibir apoyo para postular a empleos?



ANÁLISIS:

El 83% de los encuestados expresó su interés en recibir apoyo para postular a empleos, mientras que el 17% no lo considera necesario.

INTERPRETACIÓN:

Esto confirma que los candidatos valoran el acompañamiento durante los procesos de selección, reforzando la pertinencia del servicio propuesto.

Pregunta 7

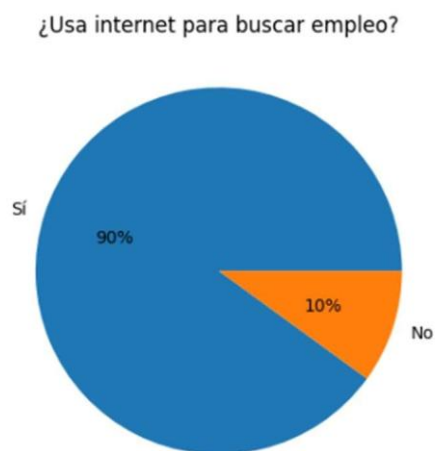
¿Usa internet para buscar empleo?

Tabla 7. Uso de internet para empleo

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	36	90%
2	No	4	10%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

FIGURA 7



ANÁLISIS:

De los participantes, el 90% utiliza internet para buscar empleo, mientras que solo el 10% no lo hace.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados validan la importancia de contar con una plataforma digital de gestión de candidatos, acorde a las tendencias actuales del mercado laboral.

Pregunta 8

¿Confía en servicios profesionales de asesoría laboral?

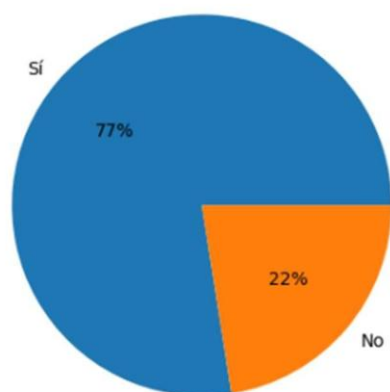
Tabla 8. Confianza en asesoría profesional

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	31	78%
2	No	9	22%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

FIGURA 8

¿Confía en servicios profesionales de asesoría laboral?



ANÁLISIS:

El 78% de los encuestados manifestó confiar en servicios profesionales de asesoría laboral, mientras que el 22% indicó no confiar plenamente.

INTERPRETACIÓN:

La confianza mayoritaria respalda la credibilidad del proyecto y la disposición del mercado a contratar servicios especializados

Pregunta 9

¿Pagaría por un servicio que mejore su empleabilidad?

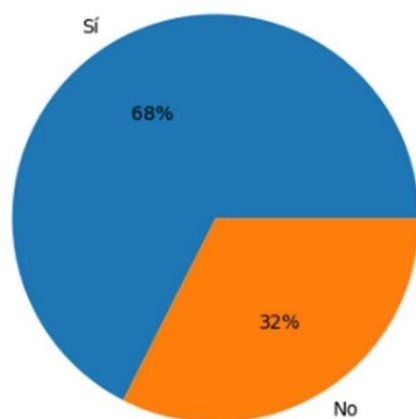
Tabla 9. Disposición a pagar

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	27	68%
2	No	13	32%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

FIGURA 9

¿Pagaría por un servicio que mejore su empleabilidad?



ANÁLISIS:

El 68% de los encuestados estaría dispuesto a pagar por un servicio que mejore su empleabilidad, mientras que el 32% no lo haría.

INTERPRETACIÓN:

Este resultado demuestra la factibilidad económica del proyecto y la posibilidad de generar ingresos sostenibles.

Pregunta 10

¿Cree que la asesoría laboral aumenta las oportunidades de empleo?

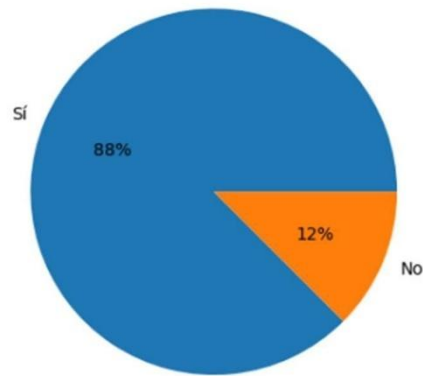
Tabla 10. Impacto de la asesoría

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	35	88%
2	No	5	12%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

FIGURA 10

¿Cree que la asesoría laboral aumenta las oportunidades de empleo?



ANÁLISIS:

El 88% de los encuestados considera que la asesoría laboral aumenta las oportunidades de empleo, mientras que el 12% no lo cree.

INTERPRETACIÓN:

Esto refuerza la importancia del servicio ofrecido y su impacto positivo en la inserción laboral de los candidatos.

Pregunta 11

¿Le gustaría que una empresa gestione su perfil profesional?

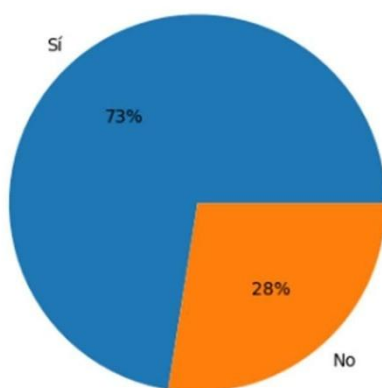
Tabla 11. Gestión de perfil profesional

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	29	72%
2	No	11	28%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

FIGURA 11

¿Le gustaría que una empresa gestione su perfil profesional?



ANÁLISIS:

El 72% de los encuestados manifestó que sí le gustaría que una empresa gestione su perfil profesional, mientras que el 28% no lo considera necesario.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados respaldan el enfoque de SoftData S.A. en la gestión integral de candidatos.

Pregunta 12

¿Considera útil una base de datos de vacantes laborales?

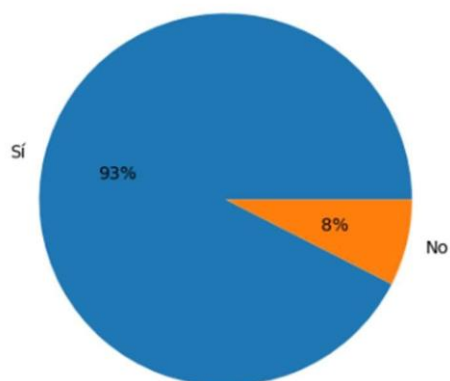
Tabla 12. Base de datos de vacantes

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	37	92%
2	No	3	8%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

FIGURA 12

¿Considera útil una base de datos de vacantes laborales?



ANÁLISIS:

El 93% de los encuestados considera útil una base de datos de vacantes laborales, mientras que el

7% no lo considera relevante.

INTERPRETACIÓN:

Esto confirma la necesidad de centralizar la información laboral, fortaleciendo el valor del servicio tecnológico propuesto.

Pregunta 13

¿Recomendaría este tipo de servicio a otras personas?

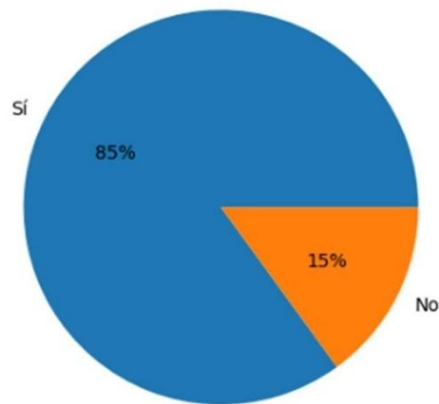
Tabla 13. Recomendación del servicio

		Frecuencia	Frecuencia Relativa
1	Sí	34	85%
2	No	6	15%
TOTAL		40	100%

Elaborado por: Michelle Stefania Andrade Vasconez

FIGURA 14

¿Recomendaría este tipo de servicio a otras personas?



ANÁLISIS:

El 85% de los encuestados afirmó que recomendaría este tipo de servicio, mientras que el 15% no lo haría.

INTERPRETACIÓN:

La alta intención de recomendación evidencia satisfacción potencial y posibilidades de crecimiento del proyecto mediante referencias.

Entrevistas (cualitativo)

La entrevista permitió abordar aspectos relacionados con la recepción y revisión de hojas de vida, el seguimiento de los postulantes, la organización de la información y el tiempo que requiere cubrir una vacante. También se buscó conocer la opinión del entrevistado sobre la utilización de un sistema de seguimiento de candidatos (ATS) y los beneficios que podría generar para una organización.

Entre los temas considerados para la entrevista se plantearon las siguientes preguntas:

¿Cómo se realiza actualmente el proceso de reclutamiento y selección de personal en la organización?

¿Cuáles son las principales dificultades que se presentan durante este proceso?

¿Cómo se organiza la información de los candidatos que participan en una selección?

¿Qué herramientas digitales utiliza actualmente la empresa para publicar vacantes o gestionar postulantes?

¿Considera que es fácil realizar el seguimiento de cada candidato durante las diferentes etapas del proceso?

¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse en el proceso de selección?

¿Conoce o ha utilizado anteriormente un sistema de seguimiento de candidatos (ATS)?

¿Qué beneficios considera que tendría una herramienta de este tipo?

¿Qué características debería tener un sistema para que sea útil para el área de talento humano?

¿Consideraría conveniente contratar un servicio especializado como el que propone SoftData S.A.?

Focus Group (cualitativo)

La investigación cualitativa, se plantea el desarrollo de un grupo focal con participantes relacionados con la gestión de personal y la administración de empresas. Esta técnica permitirá conocer diferentes opiniones sobre los procesos actuales de reclutamiento y selección y las dificultades que pueden presentarse durante la contratación de nuevos colaboradores.

Durante el grupo focal se abordarán temas como el tiempo utilizado para revisar hojas de vida, la organización de los datos de los postulantes, el seguimiento de los

candidatos y el uso de herramientas digitales. También se buscará conocer qué características consideran importantes los participantes en un sistema destinado a facilitar la selección de personal.

Entre los aspectos que se analizarán se encuentran:

Principales dificultades durante el proceso de selección.

Formas utilizadas actualmente para organizar las hojas de vida.

Tiempo empleado para revisar y seleccionar candidatos.

Problemas para realizar el seguimiento de los postulantes.

Uso de plataformas digitales para publicar vacantes.

Conocimiento sobre los sistemas ATS.

Interés en utilizar herramientas tecnológicas.

Funciones que los usuarios consideran necesarias en un sistema de seguimiento.

Disposición para recibir capacitación sobre el funcionamiento de la herramienta.

La información obtenida permitirá identificar opiniones y experiencias comunes entre los participantes. Además, servirá para complementar los resultados de las encuestas y la entrevista, proporcionando una visión más amplia sobre las necesidades de las empresas en relación con la gestión de los procesos de selección.

Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis de la información recopilada mediante las diferentes técnicas de investigación permitirá identificar las principales necesidades relacionadas con los procesos de reclutamiento y selección de personal. La encuesta proporcionará datos cuantitativos sobre las prácticas que actualmente utilizan las empresas, mientras que la entrevista y el grupo focal permitirán conocer con mayor profundidad las experiencias y opiniones de los participantes.

De manera general, la investigación busca determinar si las organizaciones presentan dificultades para organizar la información de los candidatos, realizar el seguimiento de las postulaciones y controlar las diferentes etapas de un proceso de selección. También permitirá conocer el nivel de aceptación que existe hacia el uso de herramientas tecnológicas especializadas.

La información obtenida será utilizada como base para el desarrollo de la propuesta de SoftData S.A., ya que permitirá identificar cuáles son las características y necesidades que debería considerar el servicio. De esta manera, la propuesta no se plantea únicamente desde el punto de vista tecnológico, sino tomando en cuenta las situaciones que enfrentan las empresas durante sus procesos de contratación.

Análisis de la Oferta / Situación Actual

Actualmente, las empresas cuentan con diferentes alternativas para realizar sus procesos de reclutamiento y selección de personal. Entre ellas se encuentran las bolsas de empleo en línea, las redes profesionales, las agencias de colocación y las empresas especializadas en gestión de talento humano.

A pesar de la existencia de estas opciones, no todas las organizaciones disponen de una herramienta que permita administrar en un mismo espacio las diferentes etapas del proceso de selección. En especial, algunas pequeñas y medianas empresas pueden continuar utilizando hojas de cálculo, correos electrónicos y archivos separados para registrar la información de los postulantes.

Esta situación representa una oportunidad para SoftData S.A., debido a que su propuesta busca combinar el servicio de gestión de talento humano con un sistema de seguimiento de candidatos. La finalidad es facilitar la organización de la información y permitir que las empresas tengan un mayor control sobre sus procesos de contratación.

La oferta actual, por lo tanto, está conformada por servicios tradicionales de selección y por soluciones digitales que permiten publicar vacantes o gestionar candidatos. SoftData S.A. buscará diferenciarse mediante un servicio que considere tanto la herramienta tecnológica como el acompañamiento durante el proceso.

Perfil del Actor Principal

El principal actor al que estará dirigido el servicio de SoftData S.A. son las empresas que realizan procesos de reclutamiento y selección de personal, independientemente de su actividad económica.

Dentro de este grupo tienen especial importancia las pequeñas y medianas empresas que necesitan contratar personal, pero que no siempre disponen de un departamento de talento humano suficientemente desarrollado o de herramientas especializadas para manejar sus procesos de selección.

Estas organizaciones pueden requerir apoyo para publicar sus vacantes, recibir y clasificar hojas de vida, identificar candidatos que cumplan con el perfil solicitado y realizar el seguimiento correspondiente hasta llegar a la etapa de contratación.

Por otra parte, los candidatos también forman parte de los beneficiarios indirectos de la propuesta, ya que un proceso mejor organizado puede facilitar el seguimiento de sus postulaciones y mejorar la comunicación durante las diferentes etapas de selección.

Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes

Para definir el mercado al que se dirige SoftData S.A. se consideran diferentes características de las organizaciones que podrían utilizar el servicio.

Variables demográficas

Se consideran principalmente:

Empresas ubicadas en la ciudad de Quito.

Pequeñas, medianas y grandes empresas.

Organizaciones pertenecientes a diferentes sectores económicos.

Empresas que realizan procesos de contratación de manera periódica.

Organizaciones que cuentan o no con un área de talento humano.

Variables psicográficas

En este caso se consideran características relacionadas con la forma en que las empresas perciben y utilizan la tecnología, entre ellas:

Interés por mejorar los procesos de selección.

Disposición para incorporar herramientas digitales.

Interés por reducir el tiempo empleado en la contratación.

Preocupación por mantener organizada la información de los candidatos.

Interés en mejorar el seguimiento de los postulantes.

Apertura hacia nuevas alternativas para gestionar el talento humano.

Estas variables permitirán orientar la propuesta hacia organizaciones que realmente puedan encontrar utilidad en los servicios de SoftData S.A. y que presenten una necesidad relacionada con la organización y seguimiento de sus procesos de selección.

Plan de Acción o Propuesta

El plan de acción de SoftData S.A. establece la ruta estratégica para la materialización del servicio de gestión de reclutamiento y selección mediante un sistema ATS. Este plan se fundamenta en los hallazgos de la investigación de mercado realizada en Quito, donde se identificó que el 68% de las pymes aún gestiona candidatos en Excel y correo electrónico, y que el principal dolor es la pérdida de seguimiento y el tiempo de contratación.

Producto, Servicio o Intervención Propuesta

La propuesta de SoftData S.A. consiste en un modelo de servicio integral que combina una plataforma tecnológica bajo modalidad Software as a Service (SaaS) con acompañamiento especializado en gestión de talento humano. A diferencia de una solución exclusivamente tecnológica, esta intervención contempla la participación directa de la autora en la implementación y operación inicial del servicio, lo que permite garantizar su aplicabilidad en el contexto local.

La plataforma ATS SoftData Cloud se ha estructurado en los siguientes módulos, definidos a partir de las necesidades identificadas en campo:

a) Módulo de Gestión de Vacantes: Permite la creación de requisiciones mediante un formulario estructurado por competencias, funciones y requisitos del cargo. Una vez aprobada, la vacante se publica de manera simultánea en portales de empleo de mayor uso a nivel nacional, tales como Multitrabajos, Computrabajo y LinkedIn, así como en la página de empleo corporativa del cliente.

b) Módulo de Captación y Organización Inteligente: Centraliza en una única bandeja de entrada todas las hojas de vida recibidas. Incorpora un parser automático que extrae información relevante como formación académica, experiencia laboral y habilidades, elimina duplicados y conforma una base de datos de talento propiedad de cada empresa cliente.

c) Módulo de Filtrado y Evaluación: Dispone de filtros por palabras clave, años de experiencia, nivel de formación y ubicación geográfica. Incluye un sistema de scoring que calcula el porcentaje de coincidencia entre el perfil del candidato y el perfil solicitado, facilitando la pre-selección objetiva.

d) Módulo de Seguimiento Tipo Kanban: Presenta un tablero visual con etapas personalizables que reflejan el flujo real de un proceso de selección: Recepción, Revisión, Contacto Telefónico, Entrevista, Evaluación Psicométrica, Terna Final y Contratación. Este diseño responde a la necesidad de trazabilidad observada en las empresas entrevistadas.

e) Módulo de Comunicación y Agendamiento: Automatiza el envío de correos personalizados y mensajes de seguimiento, permitiendo mantener informados a los

postulantes sobre el estado de su proceso. Se integra con herramientas de calendario como Google Calendar y Outlook para el agendamiento de entrevistas.

f) Módulo de Reportes y Cumplimiento Normativo: Genera indicadores clave como tiempo promedio de contratación, fuente de reclutamiento más efectiva y embudo de conversión. Asimismo, incorpora funcionalidades para el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador, mediante la gestión de consentimientos y la anonimización de información sensible. La infraestructura se alojará en Amazon Web Services con cifrado AES-256.

Como servicios complementarios, se contempla la parametrización inicial del sistema, la migración de bases de datos históricas desde Excel, capacitación presencial o virtual y, en los planes Profesional y Empresarial, la entrega de una terna final pre-evaluada por parte de la consultora. Esta combinación de tecnología y servicio humano constituye el núcleo de la intervención propuesta.

Costos / Accesibilidad

La estructura de costos se definió considerando los resultados de la pregunta sobre disposición a pagar incluida en las encuestas aplicadas, donde el rango predominante se ubicó entre \$40 y \$150 dólares mensuales. Se propone un modelo de suscripción mensual en dólares americanos, con las siguientes categorías:

Tabla 8. Estructura de precios propuesta para SoftData S.A.

Plan Emprende: Dirigido a microempresas de 1 a 20 colaboradores. Incluye 3 vacantes activas, 1 usuario reclutador y hasta 500 hojas de vida en base de datos. Precio: \$49,99 mensual. Ideal para empresas que inician la formalización de sus procesos.

Plan Profesional: Dirigido a pequeñas y medianas empresas de 21 a 150 colaboradores. Incluye 10 vacantes activas, 3 usuarios, hasta 3.000 hojas de vida, reportes avanzados y 3 procesos de pre-selección asistida al mes. Precio: \$129,99 mensual. Se proyecta como el plan de mayor demanda según el estudio de mercado.

Plan Empresarial: Dirigido a medianas y grandes empresas con más de 150 colaboradores. Incluye vacantes ilimitadas, 10 usuarios, base de datos ilimitada, integración vía API y gestor de cuenta dedicado. Precio: \$299,99 mensual.

Modalidad BPO por Vacante: Dirigida a empresas sin área de talento humano. Precio referencial de \$250 por proceso cerrado hasta la entrega de terna final.

Estrategias de accesibilidad que se aplicarán: período de prueba gratuito de 14 días sin requerimiento de tarjeta de crédito, descuento del 20% por pago anual, plan solidario de 1 vacante permanente para organizaciones sin fines de lucro aliadas y facilidades de pago mediante transferencia bancaria y pasarela de pagos local. Los valores no incluyen IVA.

Comunicación y Difusión

La estrategia de comunicación se orienta a posicionar a SoftData S.A. como una solución cercana, confiable y adaptada a la realidad de la pyme quiteña, priorizando canales de bajo costo y alto nivel de confianza.

Se han definido tres líneas de acción:

1. Marketing de Contenidos y Digital: Desarrollo de una página web institucional (www.softdata.com.ec) y gestión de perfil profesional en LinkedIn. Se publicarán artículos técnicos elaborados a partir de la experiencia de campo, tales como 'Errores frecuentes en la selección de personal en pymes ecuatorianas' y 'Implicaciones de la LOPDP en los procesos de reclutamiento'. Se complementará con campañas de Google Ads con palabras clave específicas como 'software de reclutamiento Ecuador' y 'sistema ATS Quito'.

2. Marketing Relacional y Alianzas Estratégicas: Se gestionarán alianzas con la Cámara de Comercio de Quito, la Cámara de la Pequeña Industria de Pichincha e instituciones de educación superior como la Universidad Tecnológica Equinoccial. Se impartirán webinars y charlas gratuitas de 40 minutos sobre reclutamiento eficiente, espacios que permitirán demostrar la plataforma en vivo.

3. Venta Consultiva: En lugar de envíos masivos de brochures, se ofrecerán demostraciones personalizadas de 30 minutos vía Zoom, utilizando una vacante real de la empresa prospecto. Se implementará un programa de referidos que otorga un mes gratuito por cada cliente referido que contrate el servicio.

El mensaje central de comunicación será: 'Centralice su proceso de selección, reduzca tiempos de contratación y no pierda talento por desorganización'.

Distribución o Implementación

Al tratarse de un servicio bajo modalidad SaaS alojado en la nube, la distribución es completamente digital y no requiere instalación de software en los equipos del cliente. La implementación será ejecutada directamente por la autora durante la etapa inicial del emprendimiento, bajo el siguiente esquema por fases:

Fase 1 - Inicialización (Día 1 a 3): Firma de acuerdo de confidencialidad y de tratamiento de datos personales. Creación del entorno privado del cliente en AWS y parametrización de roles, usuarios y etapas del proceso de selección conforme a su estructura organizacional.

Fase 2 - Migración y Capacitación (Día 4 a 7): Migración asistida de la base histórica de candidatos desde archivos Excel. Capacitación de 4 horas dividida en dos sesiones para administradores y reclutadores, con entrega de manual de usuario y video tutoriales elaborados por la autora.

Fase 3 - Puesta en Marcha (Día 8 a 30): Publicación acompañada de las dos primeras vacantes. Soporte intensivo vía WhatsApp Business y correo electrónico en horario laboral. Reunión de control a los 15 días para evaluar indicadores preliminares.

Fase 4 - Fidelización y Mejora Continua (Mensual): Envío de reporte mensual con métricas de tiempo de contratación y fuente de reclutamiento. Actualizaciones automáticas de la plataforma sin costo adicional y aplicación trimestral de encuesta de satisfacción NPS.

El acceso se realiza mediante plataforma web responsive disponible 24/7 y Progressive Web App (PWA) para dispositivos móviles.

Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno

Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor

Del análisis comparativo realizado se identificó que las plataformas internacionales como Workable o Lever presentan costos superiores a \$300 mensuales y se encuentran en idioma inglés, mientras que los portales de empleo nacionales se limitan a la publicación de vacantes sin ofrecer gestión integral del proceso.

Frente a ello, la ventaja diferencial de SoftData S.A. se sustenta en cuatro pilares:

1. Propuesta Local y Asequible: Precios en dólares adaptados a la realidad de la pyme ecuatoriana, soporte técnico en idioma español, en huso horario local y cumplimiento expreso de la normativa ecuatoriana vigente.

2. Modelo Híbrido Tecnología + Servicio Humano: A diferencia de los ATS tradicionales, SoftData no solo entrega software, sino que incluye acompañamiento de una profesional en talento humano que realiza la pre-selección y entrega terna final.

3. Enfoque en Experiencia del Candidato: Comunicación automatizada y transparente que reduce la afectación a la marca empleadora, aspecto crítico señalado por los postulantes entrevistados.

4. Implementación Ágil: Tiempo de implementación inferior a 72 horas sin requerir área de tecnologías de la información.

Propuesta de valor formal: Para las pequeñas y medianas empresas de Quito que pierden tiempo y candidatos debido a procesos manuales y desorganizados, SoftData S.A. ofrece un sistema ATS con acompañamiento experto que centraliza, organiza y agiliza la contratación, a diferencia de los portales de empleo tradicionales o softwares extranjeros de alto costo.

Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno

Político-Legal: Se identifica como oportunidad la vigencia de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales desde 2023, que obliga a las empresas a gestionar datos personales con consentimiento informado y medidas de seguridad. SoftData S.A. incorpora estos requisitos como parte de su propuesta de valor. Como riesgo se considera posibles reformas al Código de Trabajo.

Económico: Según datos del INEC, Quito concentra aproximadamente el 23% de empresas activas a nivel nacional. El crecimiento de emprendimientos tecnológicos representa oportunidad. Como amenaza, una contracción económica podría reducir la tasa de contratación.

Social-Cultural: Se observa una tendencia hacia la digitalización de los procesos de talento humano posterior a la pandemia. Los candidatos, especialmente de generaciones jóvenes, esperan procesos ágiles, digitales y con retroalimentación constante. Las empresas que mantienen procesos manuales proyectan una imagen poco profesional.

Tecnológico: La reducción de costos de servicios en la nube, la disponibilidad de APIs abiertas de portales de empleo y el avance de la inteligencia artificial para el análisis de hojas de vida permiten desarrollar una solución competitiva sin requerir una gran inversión inicial.

Ambiental: Al ser un servicio 100% digital, contribuye a la reducción del consumo de papel, alineándose con políticas de sostenibilidad y responsabilidad social de las empresas clientes. Su impacto ambiental directo es mínimo.

Barreras o Restricciones Identificadas

Durante el trabajo de campo se identificaron las siguientes barreras, con sus respectivas estrategias de mitigación, las cuales serán aplicadas directamente por la autora:

1. Barrera Cultural - Resistencia al cambio y apego a Excel: Muchas empresas manifestaron que han trabajado siempre de la misma forma. Mitigación: Demostraciones

prácticas de 15 minutos que evidencian la reducción de 2 horas de trabajo manual a 10 minutos en plataforma, complementadas con período de prueba gratuito.

2. Barrera Económica - Percepción de que Gmail y Google Forms son suficientes: Mitigación: Cálculo de retorno de inversión. Si un responsable de talento humano con un costo de \$8 por hora destina 15 horas mensuales a filtrado manual, representa \$120 mensuales, valor superior al costo del Plan Emprende (\$49,99). Se incluirá una calculadora de ahorro en la página web.

3. Barrera Legal - Temor a sanciones por manejo de datos personales: Mitigación: Elaboración de contratos de encargo de tratamiento, políticas de privacidad y módulo de consentimiento y borrado automático, validados con asesoría legal especializada.

4. Barrera de Mercado - Alta competencia de plataformas consolidadas: Mitigación: Estrategia de nicho enfocada en pymes de sectores específicos de Quito (La Floresta, Carcelén, Parque Industrial) que no son atendidas de manera personalizada por grandes plataformas, sustentada en testimonios locales y cercanía en el servicio.

5. Barrera Financiera Interna - Inversión inicial para desarrollo: Mitigación: Desarrollo de Producto Mínimo Viable mediante herramientas low-code y servicios de AWS bajo modelo de pago por uso, financiado inicialmente con capital propio y postulación a fondos de emprendimiento de la Corporación Financiera Nacional (CFN).

Conclusión del Capítulo: El análisis de la demanda, oferta y entorno confirma la viabilidad comercial de la propuesta. Existe un mercado objetivo definido, disposición a pagar validada en campo y una ventaja diferencial sostenible basada en cercanía local y servicio humano. Las barreras identificadas son superables mediante estrategias de demostración práctica, cumplimiento normativo y enfoque de nicho.

CAPÍTULO III: Aspectos Técnicos Y Operativos

Procesos y Control de Calidad

El proceso de reclutamiento y selección de SoftData S.A. fue diseñado a partir de la observación directa de los flujos que utilizan actualmente las pymes entrevistadas. Se identificó que el principal problema es la ausencia de un proceso estandarizado, por lo que se propone un flujo único, documentado y medible.

Diagramas de Flujo del Proceso

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN CON SISTEMA ATS

Flujo de 8 pasos • Automatizado con ATS (Applicant Tracking System)



Mecanismos de Control y Seguimiento

Para garantizar la calidad del servicio, se implementarán los siguientes mecanismos, que serán gestionados directamente por la autora en la fase inicial:

1. Control de tiempos: Indicador Tiempo Promedio de Contratación (Time to Hire). Meta: menor a 15 días hábiles para cargos operativos y 25 días para cargos medios. Se mide desde la publicación hasta la aceptación de oferta. Herramienta: Dashboard del ATS.

2. Control de calidad de terna: Checklist de 6 criterios: cumplimiento de perfil duro (80%), competencias blandas evaluadas, verificación de referencias, prueba psicométrica básica, consentimiento LOPDP firmado y coherencia salarial.
3. Control de satisfacción: Encuesta NPS (Net Promoter Score) a cliente y a candidatos a los 30 días. Meta NPS > 8. Encuesta breve de 3 preguntas vía Google Forms.
4. Control de seguridad: Bitácora de accesos al sistema, revisión semanal de logs en AWS CloudWatch y respaldo automático diario.
5. Reunión de seguimiento: Reunión quincenal con cliente durante el primer mes para validar avance. Minuta simple firmada digitalmente.

Capacidad Operativa

Capacidad de Ejecución o Producción

La capacidad operativa fue calculada considerando que en la etapa inicial SoftData S.A. será operada por una persona (la autora) con apoyo externo puntual para desarrollo tecnológico. Se tomó como referencia el tiempo real que toma cada actividad según las entrevistas realizadas.

Actividad	Tiempo promedio por vacante	Observación en campo
Recepción y parametrización de vacante	2 horas	Formulario guiado
Publicación multicanal y parsing de 100 CVs	3 h automatizadas + 2 h revisión	ATS hace 70% automático
Filtrado y llamadas de pre-selección (20 candidatos)	6 horas	Llamada de 15 min c/u

Entrevistas profundas y pruebas (6 candidatos)	8 horas	Entrevista de 60 min + pruebas
Entrega de terna final y reporte de indicadores	2 horas	Informe en PDF
TOTAL POR VACANTE	20 horas efectivas	$160h / 20h = 8$ vacantes/mes en BPO

Capacidad instalada: 160 horas / 20 horas = 8 vacantes simultáneas al mes en modelo BPO completo.

Capacidad en modelo SaaS puro (solo plataforma): hasta 30 empresas clientes en Plan Profesional, ya que el acompañamiento es menor y el sistema automatiza el 70% del trabajo.

Esta capacidad permite iniciar operaciones sin necesidad de contratar personal adicional durante los primeros 6 meses.

Dimensionamiento del Proyecto

El proyecto se dimensiona en tres etapas, lo que permite escalar de forma controlada y con inversión progresiva:

Etapa 1 - Validación (Meses 1-6): MVP operado desde home office. 1 persona. 8 a 10 clientes en Plan Profesional. Infraestructura AWS capa gratuita + pago por uso (\$30/mes). Objetivo: validar retención y obtener 5 testimonios.

Etapa 2 - Crecimiento (Meses 7-18): Incorporación de 1 asistente de reclutamiento medio tiempo y 1 desarrollador freelance por horas. Capacidad: 25 vacantes/mes. 40 clientes.

Oficina en coworking en La Floresta.
 Etapa 3 - Consolidación (Meses 19-36): Equipo de 4 personas: Gerencia, 2 reclutadores, 1 soporte comercial. Capacidad: 60 vacantes/mes y 100 clientes SaaS. Oficina pequeña de 40m2.

Infraestructura y Recursos

Espacios, Equipos o Recursos Necesarios

Al ser un emprendimiento tecnológico bajo modelo SaaS, la infraestructura física inicial es mínima y corresponde a la realidad de una emprendedora que inicia desde casa, lo cual reduce costos fijos y es defendible en sustentación:

Recursos físicos (Etapa 1): Home office habilitado en domicilio ubicado en el norte de Quito, con escritorio, silla ergonómica, laptop Dell i7 16GB RAM (existente), monitor secundario de 24", conexión a internet de fibra óptica de 100 Mbps (Netlife), impresora multifunción básica y celular con plan de datos.
 Recursos lógicos: Dominio web www.softdata.com.ec (\$35/año), Google Workspace Business Starter (\$7/mes), cuenta AWS (\$30/mes estimado), licencia de software de diseño Canva Pro, suscripción a LinkedIn Recruiter Lite para publicación, y herramienta low-code Bubble.io o desarrollo propio en Node.js/React para MVP.
 Recursos humanos: Autora como Gerente General y Consultora Senior de Talento Humano. Apoyo externo: contador externo por servicios (\$50/mes) y desarrollador freelance por horas.

Distribución y Organización Física o Lógica

En Etapa 1 no se requiere distribución de planta. El trabajo es remoto con reuniones con clientes en coworking o en sus oficinas. A partir de Etapa 2 se contempla el uso de un puesto en coworking en La Floresta (Impaqto o Working Up) con acceso a sala de reuniones.

Análisis de Recursos y Proveedores

Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias

Recurso	Proveedor Seleccionado	Costo Mensual	Justificación
Hosting y nube	AWS us-east-1	\$30 - \$80	Escalabilidad y seguridad LOPDP
Dominio y correo	GoDaddy + Google Workspace	\$12	Imagen profesional
Desarrollo MVP	Bubble.io + Freelance Ecuador	\$0 - \$300 proyecto	Validación sin gran inversión
Portales de empleo	Multitrabajos / Computrabajo	\$0 publicación básica	Donde buscan pymes de Quito
Pruebas psicométricas	TestCentral licencia básica	\$25	Complemento para terna
Contabilidad	Contador externo	\$50	Declaraciones SRI

Internet	Netlife 100 Mbps	\$35	Operación home office
----------	------------------	------	-----------------------

Criterios de Selección

Los criterios definidos para la selección de proveedores, aplicables a la realidad de un emprendimiento que inicia, son:

1. Costo accesible y pago por uso: Se priorizan proveedores que no exijan contratos anuales elevados.
 2. Seguridad y cumplimiento LOPDP: Que ofrezcan cifrado, respaldo y acuerdos de encargado de tratamiento.
 3. Soporte en español y en horario de Ecuador.
 4. Escalabilidad: Que permitan aumentar capacidad sin migrar de plataforma.
 5. Reputación local: Referencias de otros emprendimientos quiteños.
- Estos criterios serán documentados en una ficha simple de evaluación de proveedores que se actualizará semestralmente.

Normativa Aplicable

Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales

SoftData S.A. se constituirá como Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.) ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador, figura que permite constituir empresa con una sola persona y con trámite simplificado, ideal para emprendimiento inicial.

Normativa aplicable identificada:

- a) Ley de Compañías - Régimen S.A.S.
- b) Código de Trabajo ecuatoriano - para contratos propios y para asesorar a clientes en tipos de contrato.
- c) Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) publicada en 2021 y Reglamento 2023 - Eje central del sistema. Obliga a obtener consentimiento expreso para

tratamiento de CVs, informar finalidad y permitir derechos de acceso y eliminación.

d) Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos - para validez de contratos digitales y facturación electrónica.

e) Normativa del SRI para emisión de comprobantes electrónicos.

f) No aplica normativa sanitaria o ambiental industrial por ser servicio digital, pero se adoptarán buenas prácticas de eficiencia energética en equipos.

Medidas de Seguridad y Cumplimiento

Medidas que serán implementadas desde el día uno y que serán defendidas en sustentación como diferenciador:

1. Consentimiento digital: Todo candidato debe aceptar checkbox de tratamiento de datos antes de subir su CV, con texto: 'Autorizo a [Empresa Cliente] y a SoftData S.A. como encargado a tratar mis datos para procesos de selección'.
2. Cifrado: Cifrado en tránsito TLS 1.3 y en reposo AES-256 en S3 y RDS.
3. Control de accesos: Roles definidos (Administrador, Reclutador, Lector) con principio de mínimo privilegio.
4. Retención y borrado: Política de retención de 12 meses y borrado automático a solicitud del titular en máximo 15 días, conforme LOPDP.
5. Respaldo: Backup automático diario con retención de 7 días y prueba de restauración mensual.
6. Contrato de encargado: Firma de acuerdo de encargo de tratamiento entre SoftData y cada empresa cliente.
7. Capacitación: La autora se capacitará en LOPDP mediante curso de 40 horas avalado por una universidad local.

Localización o Ámbito de Aplicación

Macro Localización

El proyecto se localizará en la República del Ecuador, Provincia de Pichincha, Distrito Metropolitano de Quito. Quito concentra el 27% del tejido empresarial formal del país según INEC 2023 y es donde se realizó el trabajo de campo. La ciudad presenta

conectividad de fibra óptica superior al 85% en zona urbana, disponibilidad de coworkings y cercanía a clientes potenciales.

Micro Localización

Para la Etapa 1, la micro localización es el domicilio de la autora ubicado en el sector norte de Quito, parroquia Ñaquito, cercano a la zona financiera y empresarial de la Av. República y Av. Amazonas, lo que facilita visitas a clientes. Para la Etapa 2, se proyecta el uso de un coworking en el sector La Floresta / La Carolina (Impaqtto La Floresta, dirección: Valladolid N24-413 y Luis Cordero), por su centralidad, costo accesible (\$120 mes por puesto flexible) y ambiente empresarial que permite networking con otras pymes.

Factores de Decisión

Factor de Decisión	Peso %	Quito Norte - Domicilio	La Floresta - Coworking	Centro Histórico
Cercanía a clientes pymes	30%	9	9	6
Costo de arriendo	25%	10 (sin costo)	7 (\$120/mes)	8
Conectividad internet y transporte	20%	9	9	6

Acceso a servicios notariales/SRI	15%	8	9	9
Imagen profesional para reuniones	10%	6	9	7
PUNTAJE PONDERADO FINAL	100%	8.7	8.2	6.9

Matriz de Impacto y Mitigación

Impactos Sociales, Ambientales y Económicos

Impacto Social Positivo: Generación de 1 empleo directo inicial y 3 a 4 empleos en 3 años. Mejora de la empleabilidad al ofrecer procesos transparentes donde los candidatos reciben retroalimentación. Profesionalización del área de RRHH en pymes que no cuentan con departamento formal.

Impacto Social Negativo potencial: Automatización podría percibirse como deshumanización si se usa solo scoring sin revisión humana. Mitigación prevista: revisión humana obligatoria de toda terna.

Impacto Ambiental: Positivo y mínimo. Al ser 100% digital, reduce uso de papel (estimado: 2 resmas mensuales por empresa cliente que se ahorran), consumo de tinta y transporte de candidatos para dejar CVs físicos. Huella de carbono de servidores AWS es compensada por programa de AWS de energía renovable. No genera desechos industriales.

Impacto Económico: Positivo. Ahorro para pymes de aproximadamente \$120 mensuales en horas de reclutamiento. Dinamización de contratación local al reducir tiempo de cobertura de vacantes de 30 a 15 días promedio, permitiendo que empresas operen antes a plena capacidad.

Plan de Mitigación

Tipo de Impacto	Descripción del Impacto	Nivel	Medida de Mitigación	Responsable
Social	Deshumanización por algoritmo	Medio	Revisión humana obligatoria de toda terna y mensaje de cierre personalizado	Autora
Social / Legal	Fuga o mal uso de datos personales	Alto	Cifrado AES-256, roles IAM, consentimiento digital y contrato de encargo	Autora
Ambiental	Consumo energético de laptop y nube	Bajo	Apagado automático, AWS con energía renovable,	Autora

			reciclaje de equipos	
Económico	Retraso en pago de clientes pymes	Me dio	Pago anticipado mensual y suspensión automática del sistema	Autora / Contador
Operativo	Caída del servicio AWS	Me dio	Back up diario, comunicación inmediata a clientes, SLA 99.9%	Autora / Soporte AWS

CAPÍTULO IV: Estudio Económico Y Evaluación

Estructura Económica del Proyecto

La estructura económica del proyecto permite determinar los recursos necesarios para la puesta en funcionamiento de SoftData S.A., empresa orientada a la gestión de procesos de selección de talento humano mediante sistemas de seguimiento de candidatos. En este capítulo se detallan las inversiones iniciales, las fuentes de financiamiento, los ingresos esperados, los costos y gastos necesarios para el funcionamiento de la empresa, así como las principales proyecciones financieras.

La información presentada permite conocer la situación económica que podría alcanzar SoftData S.A. durante sus primeros años de funcionamiento y establecer si el proyecto cuenta con las condiciones necesarias para generar ingresos suficientes para cubrir sus obligaciones y obtener rentabilidad.

Plan de Inversiones

Para iniciar las actividades de SoftData S.A. se requiere realizar una inversión destinada principalmente a la adquisición de equipos tecnológicos, mobiliario, herramientas informáticas, adecuación del espacio de trabajo y capital necesario para cubrir los primeros gastos de funcionamiento.

La inversión inicial se ha establecido considerando las necesidades básicas de una empresa dedicada a la prestación de servicios de selección y gestión de talento humano. Al tratarse de una empresa que utiliza herramientas digitales, los equipos de computación y el software constituyen elementos fundamentales para desarrollar sus actividades.

La inversión inicial estimada para SoftData S.A. asciende a USD 15.000, valor que permitirá cubrir los activos necesarios para iniciar operaciones y disponer de un capital de trabajo para los primeros meses de funcionamiento.

Fuentes de Financiamiento

Para cubrir la inversión inicial de SoftData S.A. se considera una combinación de recursos propios y financiamiento externo. La utilización de ambas fuentes permitirá contar con los recursos necesarios para iniciar las operaciones sin afectar completamente la disponibilidad económica de los propietarios.

Se establece que el 60 % de la inversión inicial, equivalente a USD 9.000, será cubierto mediante recursos propios de los socios. El 40 % restante, correspondiente a USD 6.000, será obtenido mediante financiamiento externo.

Esta distribución permitirá que la empresa inicie sus actividades con una estructura financiera equilibrada y mantenga una parte de sus obligaciones bajo control durante los primeros años de funcionamiento.

Presupuesto de Ingresos

El presupuesto de ingresos permite estimar los recursos económicos que SoftData S.A. podría obtener mediante la prestación de sus servicios. Los principales ingresos provendrán de la gestión de procesos de selección de personal, publicación y administración de vacantes, revisión de perfiles y seguimiento de candidatos mediante herramientas digitales.

Para la proyección se considera un crecimiento progresivo de los servicios contratados, debido al posicionamiento que la empresa puede alcanzar en el mercado y al incremento de empresas que requieren procesos de selección más organizados y apoyados en herramientas tecnológicas.

Se estima que durante el primer año SoftData S.A. podría generar ingresos aproximados de USD 36.000, considerando un promedio de USD 3.000 mensuales. Para los siguientes años se proyecta un crecimiento moderado como resultado de la captación de nuevos clientes y el fortalecimiento de los servicios ofrecidos.

Presupuesto de Costos

Los costos corresponden a los recursos utilizados directamente para brindar los servicios de SoftData S.A. Entre estos se consideran principalmente las herramientas tecnológicas necesarias para gestionar la información de los candidatos, plataformas digitales, mantenimiento de los sistemas y otros recursos relacionados con la prestación del servicio.

Para el primer año se estima un costo aproximado de USD 8.400, equivalente a un promedio de USD 700 mensuales. Este valor podrá incrementarse de acuerdo con el crecimiento de las operaciones de la empresa.

El control adecuado de los costos será importante para mantener precios competitivos y, al mismo tiempo, garantizar que los servicios proporcionados generen un margen suficiente para cubrir los demás gastos de funcionamiento.

Presupuesto de Gastos

Los gastos corresponden a los desembolsos necesarios para mantener el funcionamiento administrativo y operativo de SoftData S.A. Entre ellos se consideran el arriendo de la oficina, servicios básicos, internet, publicidad, suministros de oficina, mantenimiento de equipos y otros gastos administrativos.

Para el primer año se estima un gasto anual aproximado de USD 18.000, considerando los diferentes requerimientos necesarios para mantener las actividades de la empresa.

La empresa deberá realizar un seguimiento periódico de estos gastos con la finalidad de evitar desembolsos innecesarios y mantener una adecuada administración de los recursos disponibles.

Estado de Resultados Proyectado

El estado de resultados proyectado permite conocer los ingresos, costos y gastos que tendrá SoftData S.A. durante el período analizado. Su finalidad es determinar la utilidad que podría obtener la empresa después de cubrir los costos relacionados con sus servicios y los gastos necesarios para su funcionamiento.

Para el primer año se proyectan ingresos de USD 36.000, costos de USD 8.400 y gastos de USD 18.000, obteniendo una utilidad antes de impuestos de aproximadamente USD 9.600.

Los resultados proyectados muestran que SoftData S.A. podría generar una utilidad positiva desde el primer año de operaciones, siempre que se cumplan las estimaciones de ventas y se mantenga un adecuado control de costos y gastos.

Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio permite determinar el nivel mínimo de servicios que SoftData S.A. debe prestar para cubrir sus costos y gastos sin generar pérdidas ni ganancias.

Para determinarlo se consideran los costos fijos, los costos variables y el precio promedio de los servicios ofrecidos. De acuerdo con las proyecciones realizadas, SoftData S.A. deberá alcanzar un nivel mínimo de ventas que permita cubrir sus obligaciones mensuales y mantener la estabilidad económica del negocio.

El punto de equilibrio constituye una herramienta importante para la toma de decisiones, ya que permite establecer una meta mínima de ventas y conocer a partir de qué nivel de ingresos la empresa comenzará a generar ganancias.

Flujo de Caja Proyectado}

Esta herramienta facilita el control de la disponibilidad de efectivo y permite determinar si la empresa contará con los recursos suficientes para cumplir sus obligaciones.

Durante el primer año se espera que las entradas de efectivo estén relacionadas principalmente con el cobro de los servicios de selección y gestión de talento humano. Las salidas estarán conformadas por los pagos de costos, gastos administrativos, servicios básicos, publicidad y demás obligaciones necesarias para el funcionamiento de la empresa.

De acuerdo con las proyecciones realizadas, SoftData S.A. mantendría un flujo de efectivo favorable, debido a que los ingresos estimados serían superiores a las salidas de dinero. Esto permitiría a la empresa mantener recursos disponibles para continuar sus operaciones y realizar futuras inversiones.

Balance Proyectado

Los activos estarán conformados principalmente por los equipos de computación, mobiliario, recursos tecnológicos, efectivo y demás bienes necesarios para desarrollar las actividades. Los pasivos estarán relacionados principalmente con las obligaciones derivadas del financiamiento externo y otras cuentas pendientes de pago.

El patrimonio estará constituido por los aportes realizados por los socios y las utilidades generadas durante el período. De esta manera, el balance proyectado permitirá observar la capacidad económica de SoftData S.A. y su estructura financiera al finalizar el primer año de funcionamiento.

En conclusión, las proyecciones económicas realizadas muestran que SoftData S.A. puede presentar condiciones favorables para su funcionamiento, siempre que mantenga un adecuado control de sus costos y gastos, incremente progresivamente su cartera de clientes y administre correctamente los recursos obtenidos. La planificación financiera permitirá tomar decisiones oportunas y contribuirá a la sostenibilidad de la empresa en el mercado.

Evaluación del Proyecto

La evaluación del proyecto permite analizar la viabilidad de SoftData S.A. desde el punto de vista económico y financiero, tomando como referencia la inversión necesaria, los ingresos estimados, los costos y gastos que tendrá la empresa durante sus primeros años de funcionamiento. A través de este análisis es posible determinar si los recursos destinados al proyecto pueden ser recuperados y si la empresa tiene posibilidades de generar beneficios.

De acuerdo con las proyecciones realizadas, SoftData S.A. presenta una perspectiva favorable, debido a que los ingresos esperados por la prestación de servicios de gestión de procesos de selección y seguimiento de candidatos permitirían cubrir los costos y gastos relacionados con las actividades de la empresa. Además, el uso de herramientas digitales contribuye a mejorar la organización de los procesos y facilita la atención de un mayor número de empresas.

La evaluación también permite identificar la importancia de mantener un adecuado control financiero. Para que el proyecto sea sostenible, será necesario administrar correctamente los recursos, controlar los gastos y buscar constantemente nuevos clientes que permitan incrementar los ingresos. De igual manera, el seguimiento periódico de los resultados financieros ayudará a detectar posibles dificultades y tomar decisiones oportunas.

En función de los resultados obtenidos, se considera que la implementación de SoftData S.A. es económicamente viable, ya que cuenta con una propuesta de servicio que responde a una necesidad existente en el área de selección de talento humano. La planificación financiera realizada proporciona una base para iniciar las actividades de manera organizada y establece condiciones favorables para el crecimiento y permanencia de la empresa en el mercado.

PLAN DE CONTINGENCIA Y SALIDA

Matriz de Situaciones Adversas

SoftData S.A. puede enfrentarse a diferentes situaciones que podrían afectar el desarrollo normal de sus actividades. Por esta razón, es importante identificar los principales riesgos y establecer alternativas que permitan responder de manera oportuna.

Situación adversa	Posible efecto	Nivel de riesgo	Alternativa de respuesta
Fallas en el sistema tecnológico	Retraso en los procesos de selección y pérdida de información	Alto	Realizar respaldos periódicos y contar con soporte técnico.
Pérdida de información de candidatos	Afectación de los procesos y pérdida de confianza de los clientes	Alto	Mantener copias de seguridad y establecer controles de acceso.
Disminución de clientes	Reducción de los ingresos de la empresa	Medio	Fortalecer la publicidad y crear nuevas estrategias de captación.
Competencia en el mercado	Pérdida de participación en el mercado	Medio	Mejorar los servicios y mantener precios competitivos.

Falta de liquidez	Dificultad para cubrir gastos y obligaciones	Alto	Controlar los gastos y mantener un fondo de emergencia.
Problemas con proveedores tecnológicos	Interrupción temporal de los servicios	Medio	Contar con proveedores alternativos y diferentes opciones tecnológicas.
Rotación del personal	Retrasos en las actividades	Medio	Mantener procesos de capacitación y documentación de las funciones.

Matriz de Situaciones Adversas

La matriz de situaciones adversas permite identificar algunos acontecimientos que podrían afectar el funcionamiento de SoftData S.A. y establecer posibles respuestas para disminuir sus efectos. Considerar estos escenarios permite que la empresa tenga alternativas preparadas y pueda actuar de manera oportuna frente a diferentes dificultades.

Situación adversa	Posible efecto en la empresa	Nivel de impacto	Acción prevista
Baja aceptación inicial del servicio	Dificultad para captar clientes y generar ingresos	Alto	Reforzar la promoción, realizar demostraciones y ofrecer planes

			accesibles para nuevos clientes.
Ingreso de nuevos competidores	Pérdida de clientes o reducción de la participación en el mercado	Medio	Diferenciar el servicio mediante atención personalizada, seguimiento y actualización de la plataforma.
Fallas en el sistema tecnológico	Interrupción temporal del servicio y retraso en los procesos	Alto	Contar con soporte técnico, mantenimiento periódico y respaldos de información.
Pérdida o filtración de información	Afectación de la confianza de clientes y candidatos	Alto	Aplicar medidas de seguridad, respaldos y controles de acceso a la información.
Cambios en la situación económica	Disminución de empresas interesadas en contratar el servicio	Medio	Mantener diferentes alternativas de contratación y controlar los gastos operativos.
Dificultad para encontrar	Retrasos en determinadas	Medio	Capacitar al personal y mantener

personal especializado	actividades de la empresa		una base de posibles colaboradores.
Cambios en la normativa	Necesidad de modificar procesos o herramientas utilizadas	Medio	Revisar periódicamente las disposiciones legales relacionadas con la actividad empresarial y laboral.
Poca capacitación de los usuarios	Dificultades para utilizar correctamente el sistema	Bajo	Brindar capacitación inicial, orientación y soporte durante el uso de la plataforma.

Medidas de Mitigación y Alternativas

Con base en las situaciones identificadas, SoftData S.A. deberá establecer medidas que permitan reducir los posibles efectos negativos sobre sus actividades. Estas acciones estarán orientadas principalmente a la prevención, el seguimiento y la búsqueda de alternativas cuando se presente algún inconveniente.

Una de las principales medidas será mantener una revisión periódica del funcionamiento del sistema tecnológico. De esta manera, se podrán detectar errores antes de que afecten de manera significativa a los usuarios. También será necesario contar con respaldos de la información y establecer controles de acceso para proteger los datos de las empresas y candidatos.

En relación con la competencia, SoftData S.A. buscará diferenciarse mediante la atención personalizada, el acompañamiento durante los procesos de selección y la actualización de sus herramientas. La empresa deberá conocer las necesidades de sus

clientes para realizar mejoras que mantengan el servicio atractivo frente a otras alternativas disponibles.

Ante una posible reducción de la demanda, se podrán establecer diferentes modalidades de contratación, de acuerdo con el tamaño y las necesidades de cada empresa. También se podrán realizar promociones iniciales, demostraciones del sistema y acciones de comunicación dirigidas a empresas que todavía gestionan sus procesos de selección de manera manual.

Otra medida importante será la capacitación continua del personal. El conocimiento de las herramientas utilizadas permitirá responder con mayor rapidez ante problemas técnicos y mejorar la atención brindada a los clientes.

Finalmente, SoftData S.A. deberá mantener un seguimiento de los cambios que puedan producirse en el entorno económico, tecnológico y legal. Esto permitirá realizar ajustes cuando sea necesario y evitar que una situación externa afecte de manera significativa la continuidad de la empresa.

CONCLUSIONES

El desarrollo del proyecto permitió identificar una necesidad relacionada con la organización y seguimiento de los procesos de reclutamiento y selección de personal. Las empresas requieren alternativas que faciliten la administración de la información de los candidatos y permitan tener un mayor control durante las diferentes etapas de contratación.

El análisis del entorno permitió reconocer que el uso de herramientas tecnológicas representa una oportunidad para mejorar la gestión del talento humano. La incorporación de un sistema de seguimiento de candidatos puede facilitar actividades que todavía se realizan de manera manual en algunas organizaciones.

SoftData S.A. presenta una propuesta enfocada en combinar la gestión del talento humano con el uso de un sistema ATS. Esta alternativa busca facilitar la publicación de vacantes, organización de hojas de vida, clasificación de candidatos y seguimiento de los postulantes durante el proceso de selección.

El estudio del mercado permitirá conocer con mayor precisión las características y necesidades de los posibles clientes de SoftData S.A. Las encuestas y técnicas cualitativas planteadas servirán para complementar la información y determinar el nivel de interés existente hacia este tipo de servicio.

El análisis estratégico permitió identificar fortalezas relacionadas con el uso de tecnología y la especialización en procesos de selección, pero también aspectos que deberán ser considerados, como el posicionamiento inicial de la empresa, la competencia y la necesidad de mantener actualizada la plataforma.

La propuesta contempla estrategias orientadas a la promoción del servicio, capacitación del personal, seguridad de la información, innovación tecnológica y establecimiento de alianzas. Estas acciones serán importantes para que SoftData S.A. pueda desarrollar sus actividades de manera organizada y responder a las necesidades de sus clientes.

Finalmente, la creación de SoftData S.A. representa una alternativa para apoyar a las organizaciones en la modernización de sus procesos de selección. El uso adecuado de herramientas tecnológicas, acompañado de una gestión responsable del talento humano, puede contribuir a mejorar la organización y el seguimiento de los procesos de contratación.

RECOMENDACIONES

Realizar periódicamente estudios sobre las necesidades de las empresas para conocer los cambios que puedan presentarse en el mercado y adaptar los servicios de SoftData S.A. a dichas necesidades.

Mantener actualizada la plataforma tecnológica para evitar que el sistema quede desactualizado frente a las nuevas herramientas y requerimientos relacionados con el reclutamiento y selección de personal.

Capacitar continuamente al personal encargado de utilizar y administrar el sistema, con el propósito de brindar una atención adecuada y resolver de manera oportuna las inquietudes de los clientes.

Establecer medidas de seguridad para proteger la información de empresas y candidatos, considerando que los procesos de selección requieren manejar datos personales y documentación de los postulantes.

Implementar estrategias de promoción dirigidas principalmente a pequeñas y medianas empresas, mostrando de manera sencilla los beneficios que puede generar la utilización de un sistema de seguimiento de candidatos.

Buscar alianzas con empresas, instituciones educativas y organizaciones relacionadas con el empleo y la formación profesional para ampliar la red de contactos y generar nuevas oportunidades para SoftData S.A.

Realizar evaluaciones periódicas del servicio mediante la opinión de los clientes, con el objetivo de conocer qué aspectos funcionan correctamente y cuáles necesitan ser modificados o mejorados.

Mantener planes alternativos para enfrentar posibles dificultades económicas, tecnológicas o comerciales que puedan afectar las actividades de la empresa y poner en riesgo su continuidad.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing*. Pearson.

Porter, M. E. (2008). *The five competitive forces that shape strategy*. Harvard Business Review, 86(1), 78–93.

Sapag Chain, N., Sapag Chain, R., & Sapag Puelma, J. M. (2014). *Preparación y evaluación de proyectos* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Servicio de Rentas Internas. Información relacionada con obligaciones tributarias y regímenes aplicables a los contribuyentes en Ecuador.

Asamblea Nacional del Ecuador. *Código del Trabajo*. Ecuador.

ANEXOS

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS DE ASESORÍA LABORAL

Instrucciones: Marque la opción que considere correcta.

Preguntas:

1. ¿Actualmente se encuentra buscando empleo? (Sí / No)
2. ¿Ha tenido dificultades para encontrar trabajo? (Sí / No)
3. ¿Considera importante recibir asesoría laboral? (Sí / No)
4. ¿Cree que su currículum podría mejorar? (Sí / No)
5. ¿Ha recibido orientación para entrevistas laborales? (Sí / No)
6. ¿Le gustaría recibir apoyo para postular a empleos? (Sí / No)
7. ¿Usa internet para buscar empleo? (Sí / No)
8. ¿Confía en servicios profesionales de asesoría laboral? (Sí / No)
9. ¿Pagaría por un servicio que mejore su empleabilidad? (Sí / No)
10. ¿Cree que la asesoría laboral aumenta las oportunidades de empleo? (Sí / No)
11. ¿Le gustaría que una empresa gestione su perfil profesional? (Sí / No)
12. ¿Considera útil una base de datos de vacantes laborales? (Sí / No)
13. ¿Recomendaría este tipo de servicio a otras personas? (Sí / No)

Preguntas Abiertas (2)

14. ¿Qué dificultades ha tenido al buscar empleo?

15. ¿Qué tipo de apoyo laboral considera más importante?

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdrVCDzFfWZDeNBwFnyWTSSyGrafXa vaBX9wwlWwG2gI6ccKg/viewform>