



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Informe final del trabajo de graduación o titulación a la obtención del título  
de licenciado en ciencias de la educación, mención Psicólogo Industrial**

**TEMA:**

---

**”GESTIÓN DE TALENTO HUMANO BASADO EN PROCESOS Y SU  
INCIDENCIA EN LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA DE  
SEGURIDAD PRIVADA EFIPERVIG, DEL CANTÓN AMBATO,  
PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

---

**AUTOR:** Poalasin Basantes Luis Enrique

**TUTOR:** Psic. Ind. Muñoz Guerrero Juan Carlos

Ambato – Ecuador

2015

## *APROBACIÓN DEL TUTOR*

### **CERTIFICA:**

Yo, Psic. Ind. Juan Carlos Muñoz con C.I. 180357120-5. En mi calidad de Tutor del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **”GESTIÓN DE TALENTO HUMANO BASADO EN PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EFIPERVIG, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, desarrollado por el egresado Poalasin Basantes Luis Enrique, de la carrera de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a una evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



Psic .Ind Muñoz Guerrero Juan Carlos

**TUTOR**

## *AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN*

Yo, Luis Enrique Poalasin Basantes, manifiesto que las ideas, resultados obtenidos y expuesta, en la presente investigación, previo la obtención del título de Psicólogo Industrial, son auténticos y personales; y de mi absoluta responsabilidad a excepción de las citas.



Poalasin Basantes Luis Enrique

C.I 1804634093

**AUTOR**

## *APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN*

### *CERTIFICA:*

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: "GESTIÓN DE TALENTO HUMANO BASADO EN PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EFIPERVIG, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA". Presentado por Poalasin Basantes Luis Enrique, egresado de la Carrera de Psicología Industrial promoción Marzo – Agosto 2013, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

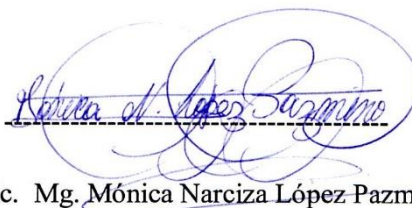
LA COMISIÓN

LA COMISIÓN



---

Mg. Morales Fiallos Pablo Ricardo



---

Lic. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

## *DEDICATORIA*

A mi hija, por ser mi motivación para seguir superándome continuamente.

A mi hermano: Adriano Alejandro por brindarme su apoyo y estar a mi lado en los momentos de alegría y tristeza.

Gracias a ellos he puesto todo mi esfuerzo y perseverancia para culminar con éxito este trabajo y obtener mi título profesional

Luis Enrique Poalasin Basantes.

## *AGRADECIMIENTO*

A DIOS quien ha sido suficientemente bueno conmigo.

A mis queridos padres Gladys, y Fernando por ser guía incondicional, a lo largo de mi vida, pilar principal en mi formación como persona de bien, padre de familia y profesional.

A mi familia, que día a día me impulsan y motivan para que cumpla con mis sueños.

Y a mis profesores, en especial a la Lic. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño y al Psic. Ind Muñoz Guerrero Juan Carlos por brindarme su conocimiento y amistad sincera.

Luis Enrique Poalacin Basantes.

## *ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO*

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>A. PRELIMINARES</b>	
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
 <b>B. PRELIMINARES</b>	
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
1. EL PROBLEMA.....	3
1.1. Tema .....	3
1.2. Planteamiento del problema .....	3
1.2.1. Contextualización .....	3
1.2.2. Análisis crítico .....	6

1.2.3. Prognosis .....	7
1.2.4. Formulación del problema .....	7
1.2.5. Preguntas directrices .....	7
1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación.....	8
1.2.6.1. Delimitación de contenido .....	8
1.2.6.2. Delimitación espacial .....	8
1.2.6.3. Delimitación temporal.....	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos .....	10
1.4.1. General.....	10
1.4.2. Especifico.....	10
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>11</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
2.1 Antecedentes Investigativos.....	11
2.2. Fundamentación Filosófica .....	17
2.2.1. Fundamentación Axiológica .....	18
2.2.2 Fundamentación Epistemológica .....	19
2.2.3. Fundamentación Ontológica .....	19
2.2.4. Fundamentación Psicológica .....	20
2.3. Fundamentación Legal.....	20
2.4.1.1. Gestión de talento humano por procesos .....	26
2.4.1.2. Formación y desarrollo de habilidades. ....	40
2.4.1.3. Cultura organizacional .....	42
2.4.2.1. Gestión de calidad total.....	42
2.4.2.2. Calidad de servicio.....	43
2.4.2.3. Mejora continua .....	45



2.4. Hipótesis .....	45
2.6. Señalamiento de variables.....	46
2.6.1. Variable independiente.....	46
2.6.2. Variable dependiente.....	46
<b>CAPITULO III</b> .....	47
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	47
3.1 Enfoque de la investigación .....	47
3.2 Modalidad básica de la investigación .....	47
3.2.1. Investigación de campo.....	48
3.2.2. Investigación Documental y Bibliográfica.....	48
3.2.3. De interacción social .....	48
3.3. Nivel o tipos de investigación.....	48
3.3.1 Nivel Exploratorio.....	48
3.3.2. Nivel Descriptivo.....	49
3.3.3. Nivel Correlacional.....	49
3.3.4. Asociación de variables .....	49
3.4. Población Y Muestra .....	49
3.5. Operacionalización de las variables.....	51
3.5. Técnicas e instrumentos .....	53
3.5.1.1. Entrevista.....	53
3.5.2. Cuestionario .....	53
3.5.5. Validez y confiabilidad .....	53
3.6. Plan de recolección de información.....	54
3.7. Procesamiento y análisis .....	55
3.7.1. Procesamiento .....	55
3.7.2. Análisis.....	55

<b>CAPITULO IV</b> .....	56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	56
4.1. Análisis del Aspecto Cuantitativo .....	56
4.2. Verificación de la Hipótesis .....	76
4.3. Modelo Lógico .....	76
4.4. Modelo Matemático .....	76
4.5. Modelo Estadístico.....	76
4.5.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión .....	77
<b>CAPITULO V</b> .....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
5.1. Conclusiones.....	81
5.2. Recomendaciones .....	82
<b>CAPITULO VI</b> .....	83
PROPUESTA.....	83
6.1. Datos informativos .....	83
6.1.1. Equipo técnico responsable.....	83
6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	84
6.3. Justificación.....	84
6.4. Objetivos.....	86
6.4.1. General.....	86
6.4.2. Especifico .....	86
6.5. Análisis de Factibilidad .....	86
6.5.1. Factibilidad Socio Cultural .....	87
6.5.2. Factibilidad Organizacional.....	87
6.5.3. Factibilidad de Seguridad y Ambiente. ....	87
6.5.4. Factibilidad Económica .....	87

6.5.5. Factibilidad Legal .....	88
6.6. Fundamentación Científica – Técnica .....	88
6.6.1. Fundamentación Científica .....	88
6.6.1.1. Departamento de Gestión del Talento Humano .....	88
6.6.1.2. Generalidades.....	89
6.6.1.3 Aspectos significativos de Gestión de talento humano.....	90
6.6.1.4. Objetivos y funciones del Departamento de Talento Humano .....	90
6.6.1.5. Organización del Departamento de Gestión de Talento Humano.....	91
6.6.1.6. El potencial humano en las organizaciones. ....	92
6.7. Fundamentación Técnica.....	93
6.8. Matriz Del Modelo Operativo .....	113
6.9. Administración de la propuesta .....	115
6.10. Plan de evaluación de la propuesta .....	116
BIBLIOGRAFÍA.....	118

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Árbol del Problema.....	5
Gráfico 2. Categorías Fundamentales .....	23
Gráfico 3. Constelación de ideas de la variable independiente.....	24
Gráfico 4. Constelación de ideas de la variable dependiente.....	25
Gráfico 5. Políticas de ascenso.....	56
Gráfico 6. Procesos de Reclutamiento. ....	57
Gráfico 7. Relaciones Interpersonales.....	58
Gráfico 8. Planes de mejora relaciones interpersonales.....	59
Gráfico 9. Detección de necesidades. ....	60
Gráfico 10. Gestión de TH que se aplica. ....	61
Gráfico 11. Métodos de trabajo.....	62
Gráfico 12. Implantación del departamento de TH.....	63
Gráfico 13. Difusión de estrategias de mejora. ....	64
Gráfico 14. Desempeño laboral.....	65
Gráfico 15. Desarrollo profesional.....	66
Gráfico 16. Seguimiento de actividades.....	67
Gráfico 17. Ejecución de planes.....	68
Gráfico 18. Capacitación.....	69
Gráfico 19. Calidad de trato al cliente interno. ....	70
Gráfico 20. Objetivos de mejora. ....	71
Gráfico 21. Perspectiva hacia el departamento de TH. ....	72
Gráfico 22. Perspectiva de carga laboral.....	73
Gráfico 23. Perspectiva de ejecución de los procesos.....	74
Gráfico 24. Perspectiva de mejora de clima laboral. ....	75
Gráfico 25. Referencia grafica de Chi Cuadrado.....	79
Gráfico 26. Organigrama estructural de EFIPERVIG CIA. LTDA.....	99
Gráfico 27. Estructura propuesta del Departamento de TH. ....	100
Gráfico 28. Organigrama funcional de EFIPERVIG CIA. LTDA.....	104

Gráfico 29. Ubicación del departamento de TH. ....	107
Gráfico 30. Estructura del departamento de TH. ....	108

## *ÍNDICE DE TABLAS.*

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Tabla 1. Población y Muestra Elaborado por: El investigador .....	50
Tabla 2. Operalización de la Variable Dependiente.....	51
Tabla 3. Operalización de la Variable Dependiente.....	52
Tabla 4. Recolección de Información. ....	54
Tabla 5. Políticas de Ascenso.....	56
Tabla 6. Procesos de Reclutamiento. ....	57
Tabla 7. Relaciones Interpersonales.....	58
Tabla 8. Planes de Mejora relaciones interpersonales. ....	59
Tabla 9. Detección de Necesidades.....	60
Tabla 10. Gestión de TH que se aplica. ....	61
Tabla 11. Métodos de trabajo.....	62
Tabla 12. Implantación del departamento de TH.....	63
Tabla 13. Difusión de estrategias de mejora. ....	64
Tabla 14. Desempeño laboral.....	65
Tabla 15. Desarrollo profesional.....	66
Tabla 16. Seguimiento de actividades.....	67
Tabla 17. Ejecución de planes.....	68
Tabla 18. Capacitación.....	69
Tabla 19. Calidad de trato al cliente interno. ....	70
Tabla 20. Objetivos de mejora .....	71
Tabla 21. Perspectiva hacia el departamento de TH. ....	72
Tabla 22. Perspectiva de carga laboral.....	73
Tabla 23. Perspectiva de ejecución de los procesos.....	74
Tabla 24. Perspectiva de mejora de clima laboral.....	75
Tabla 25. Frecuencia Observada. ....	78
Tabla 26. Frecuencia Esperada .....	78
Tabla 27. Calculo del CHI Cuadrado.....	79
Tabla 28. Distribución actual de actividades. ....	85
Tabla 29. Matriz del Modelo Operativo.....	113

Tabla 30. Administración de la propuesta.....	115
Tabla 31. Plan de Evaluación de la Propuesta. ....	117

## *ÍNDICE DE ANEXOS*

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Anexo 1. Instalaciones de la empresa de seguridad Privada EFIPERVIG. ....	121
Anexo 2. Políticas y objetivos organizacionales.....	122
Anexo 3. Informativo. ....	123
Anexo 4. Encuesta a los administrativos.....	124
Anexo 5. Equipo de trabajo de guardias .....	125
Anexo 6. Índices de Riesgos Laborales .....	126
Anexo 7. Guardia y equipo de capacitación.....	127



*UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*

*FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA*

*EDUCACIÓN*

*CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL*

**Tema:** “Gestión de Talento Humano basado en procesos y su incidencia en la mejora continua de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”

**AUTOR:** Poalasin Basantes Luis Enrique

**TUTOR:** Psic. Ind. Muñoz Guerrero Juan Carlos

***RESUMEN EJECUTIVO***

El presente trabajo de investigación inicia con el planteamiento y explicación del origen del problema, y el motivo del porque no se lo soluciono, pese a que en los últimos años la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG ha tenido un enorme y acelerado crecimiento. También se da a conocer las consecuencias que han ido surgiendo por no mitigar adecuadamente y en el tiempo debido, este gran problema, es por eso que este trabajo investigativo tiene como finalidad fortalecer la gestión de talento humano basado en proceso además lleva como objetivo la mejora continua, se presenta el enfoque cuantitativo y cualitativo, al igual que una modalidad básica, sobresale la investigación de campo y la bibliográfica y documental, involucra además el nivel exploratorio, nivel descriptivo, nivel correlacional y asociación de variables. Trabajando con una población y muestra de 70 personas, los cuales se dividen en 67 personas que trabajan en el área operativa y 3 que trabajan en el área administrativa incluyéndose en este último grupo el gerente de la empresa, objeto de estudio; en la Operalización de las variables se enfoca en la variable dependiente como en la independiente, mientras que en el procesamiento de la información se abarca el análisis e interpretación detenida de cada una das preguntas planteadas en las encuesta ejecutada, aplicándose para la verificación de la hipótesis la fórmula de grado de libertad y Chi 2 obteniendo como resultado: Proponer la estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano para la empresa de seguridad privada EFIPERVIG.

**Descriptor:** Gestión de Talento Humano, Mejora Continua, Procesos, Calidad en el Servicio, Calidad Total, Formación y Desarrollo de Habilidades, Cultura Organizacional, Acciones Correctivas, Acciones Remediales. Retro Alimentación.

*TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO*  
*FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION*  
*INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER*

**Theme:** "Human Resources Management based on processes and their impact on the continuous improvement on private security company EFIPERVIG, Ambato City, Tungurahua Province"

**AUTHOR:** Poalasin Basantes Luis Enrique

**TUTOR:** Psych. Ind. Muñoz Juan Carlos Guerrero

***ABSTRACT***

This research begins with the exposition and explanation of problem's origin, and why it hasn't been fixed, although in recent years the Company of Private Security EFIPERVIG has had a fast and masive growth. It also discloses the consequences that have arisen by not mitigating this big problem appropriately and in the right time , that is why this research work aims to strengthen the management of human talent based on process, it's objetive is continuous improvement, the quantitative and qualitative approach is presented, as well as a basic modality, field research and bibliographic and documentary stand above, it also involves the exploratory, descriptive, correlational, and variable association levels. Working with a population sample of 70 people, which are divided into 67 people working in the operational area and 3 who work in administration including in the last group the manager of the company under study; the operationalization of variables focuses on the independent and dependent variables, whereas in the information processing analysis and careful interpretation of each the questions raised in the executed survey covers, apply for verification of the hypothesis the formula of degree of freedom and Chi2 resulting in: Propose structure of the Department of Human Resource Management for private security firm EFIPERVIG.

**Descriptors:** Human Resource Management, Continuous Improvement Process, Service Quality, Total Quality, Training and Skills Development, Organizational Culture, Corrective Actions, Remedial Actions. Retro Power.

## INTRODUCCIÓN

El tema denominado: ”Gestión de Talento Humano basado en procesos y su incidencia en la Mejora Continua de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua”, En todos los capítulos de la presente investigación se establece los parámetros y procedimientos de investigación, logrando establecer las causas y efectos del problema.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo las normas y lineamientos establecidos en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

**CAPÍTULO I.** El Problema, trata sobre la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se desarrolla en base a estudios de las causas y consecuencias, permitiendo establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en sus niveles: cognitivo, espacial, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

**CAPÍTULO II.** El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos, la Fundamentación Filosófica, Epistemológica, Pedagógica, Axiológica, Psicológica, Sociológica, y Legal; comprende las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables dando lugar la hipótesis y señalamiento de variables.

**CAPÍTULO III.** Metodología de la investigación con sus enfoques: cualitativo, cuantitativo, la modalidad: bibliográfica documental, de campo; sus niveles descriptivo, exploratorio, asociación de variables; población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos, la operacionalización de variables, el plan de recolección de la muestra, el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**CAPÍTULO IV.** Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación; las interrogantes planteadas en los diferentes cuestionarios, verificación de la hipótesis; planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, finalmente se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

**CAPÍTULO V.** Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, estableciéndose la el planteamiento y realización de la propuesta.

**CAPÍTULO VI.** Denominado propuesta, contiene: datos informativos, antecedentes de la respuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema.

Finalmente se concluye con la bibliografía, Web grafía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo, haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de internet, en los anexos se presenta documentos referentes al trabajo.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Tema

”GESTIÓN DE TALENTO HUMANO BASADO EN PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EFIPERVIG, DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

### 1.2. Planteamiento del problema

#### 1.2.1. Contextualización

A partir de los años 90 las organizaciones modernas **del Ecuador** buscan su crecimiento constante, con frecuencia enfrentándose a grandes desafíos para lograr sus objetivos, para estas circunstancias el cambio de época exige innovar para sobrevivir empresarialmente, sin embargo la escasa aplicación de nuevas técnicas, políticas, estrategias o procesos que involucren al talento humano para cumplir con la visión planteada ha generado dificultades en el cumplimiento de funciones repercutiendo en la selección, capacitación, desarrollo, gestión, ordenación y coordinación del talento humano, la escasa actualización de conocimientos ha perjudicado en la adaptación a cada circunstancia que se presente dentro del campo laboral.

Dentro del círculo empresarial de la **provincia de Tungurahua**, en los últimos años los administradores han decisiones trascendentales que admiten el desarrollo del ser humano, sin embargo no se fomenta la mejora continua, permanente en el campo empresarial, consolidándose en la utilización de modelos empresariales y objetivos obsoletos, que no apoyan en el desarrollo organizacional afectando en el

crecimiento profesional. A pesar de ser grandes empresas de producción, manufacturas, comercialización o servicios el inadecuado e insuficiente empleo de gestión de talento humano ha influido en el desarrollo de actividades, delegación de responsabilidades y toma de decisiones.

En estas empresas se considera como problemática el insuficiente conocimiento en el manejo del talento humano, debido al empleo de métodos tradicionales que limitan la gestión de talento humano por procesos, generando insatisfacción en sus colaboradores y afectando en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

**La Compañía de Seguridad EFIPERVIG** se ha visto con la misma necesidad de ir acorde con los avances del mundo empresarial que se interesa por desarrollar a sus colaboradores, ya que en la actualidad en su estructura organizacional aun no cuentan con un departamento que se encargue de la gestión de talento humano, aún ven a los colaboradores tan solo como un bien más de la empresa que se puede reemplazar.

El desconocimiento de la relación intrínseca que existe entre la superación del talento humano y el éxito empresarial, las actividades que se desarrollan se las ejecuta de manera inadecuada, y tampoco se lleva un registro de las actividades o algún control que sirva de evidencia para posteriores evaluaciones o actividades de mejora, lo que no le permite a la empresa solucionar sus dificultades al momento de que se presentan, razón por la cual deber contar con un sistema de gestión de talento humano por procesos que facilite el desarrollo de dichas funciones

## Árbol del Problema

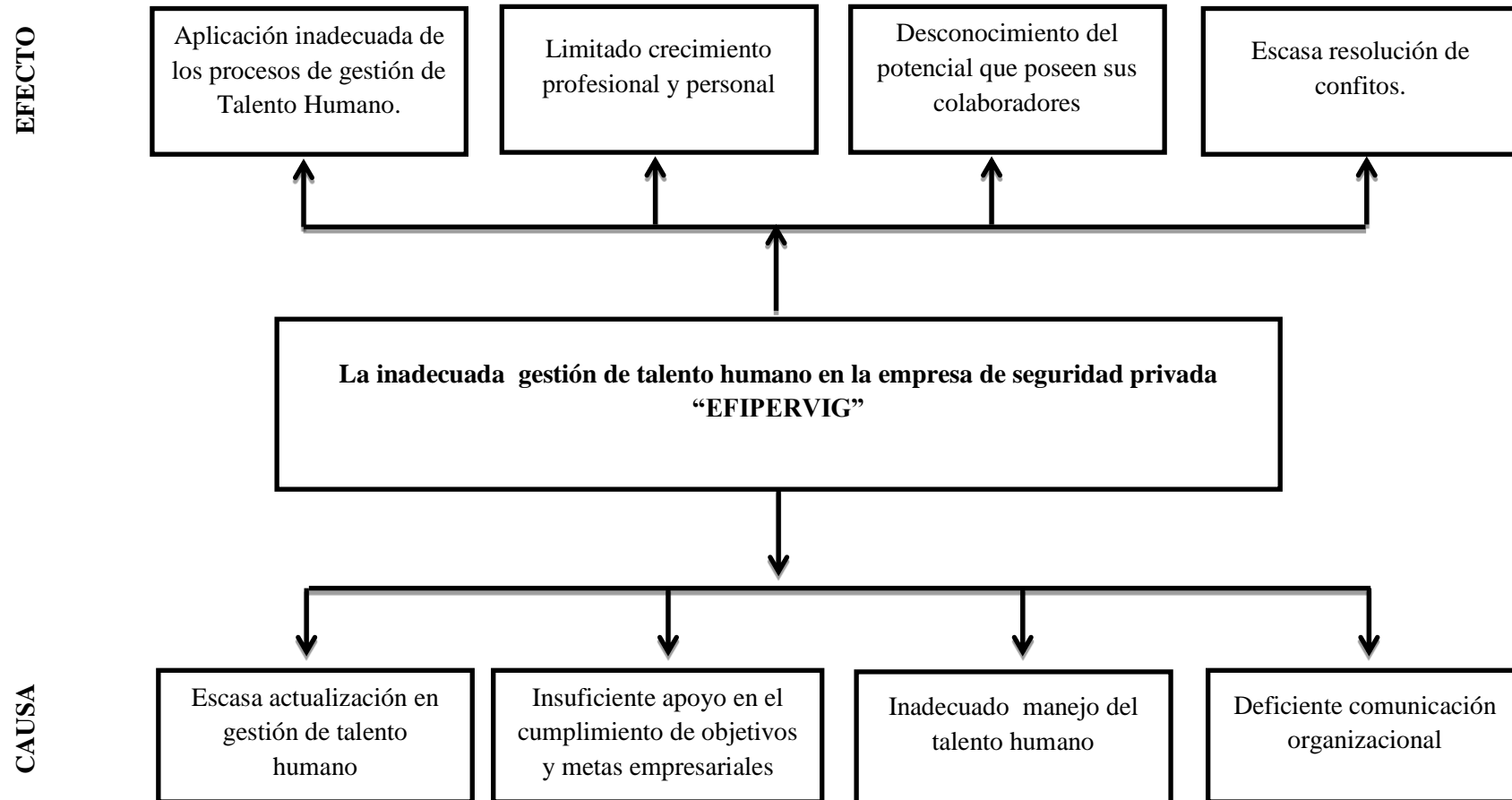


Gráfico 1. Árbol del Problema

Elaborado por: El investigador

### **1.2.2. Análisis crítico**

La empresa de seguridad privada EFIPERVIG por la insuficiente escasa actualización en Gestión de Talento Humano con el que se realizar los procesos de (Reclutamiento, Selección, Contratación, Registro y Control de Colaboradores, Capacitación, Distribución de Remuneraciones, Evaluación y Calificación, Seguridad e Higiene y Relaciones Laborales) se viene exponiendo a que se Aplique de una manera inadecuada de los procesos de gestión de Talento Humano y que se desemboque en ineficiencia y sobrecarga laboral.

De la misma manera el insuficiente apoyo en el cumplimiento de objetivos y metas empresariales, desencadena un limitado crecimiento profesional y personal de los colaboradores, afectando el rendimiento y el potencial, repercutiendo en la productividad de un empleado dificultando el desarrollo apropiado de habilidades, la gestión del desempeño, el desarrollo del liderazgo, la planificación de los recursos humanos/identificar las brechas de talento, el reclutamiento

El inadecuado manejo del talento humano es uno de los factores que la empresa debe procurar solucionar de manera inmediata de forma permanente, ya que se presentan problemas como; desconocimiento del potencial que poseen sus colaboradores, sus motivaciones, excesiva carga laboral, inadecuada distribución de funciones en los cargos administrativos y operativos, desmotivación y mínimo control a los trabajadores.

También, muchos de los problemas empresariales recaen sobre la deficiente comunicación organizacional, por el motivo de no contar con una persona que optimice la comunicación al ser mediador entre administrativos y los operarios, ya que involucra a personas con sus propios anhelos, diferente forma de ser y pensar y actuar, además de contar con problemas personales que no les permiten estar enfocados correctamente hacia el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa.



### **1.2.3. Prognosis**

De no aplicar procesos adecuados para la gestión de talento humano en la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG, los problemas que se deberán enfrentar en cuanto al potencial humano, serán cada día más grandes y como efecto la empresa no será competitiva en el medio donde se está desarrollando.

Al Aplicar de manera inadecuada los procesos de gestión de Talento Humano, estos se ralentiza, y al ser una empresa de servicios que necesita cubrir la necesidades de quienes solicitan sus servicio de manera rápida y eficiente, no podrá aumentar su puesto en el mercado, perdiendo nuevas oportunidades, dando paso a su competencia, quienes en un futuro se podrán dar el lujo de abarcar gran parte de los consumidores. Por otro lado, el contar con un proceso deficiente, que genere pérdida de tiempo y disminución de la calidad del servicio, se reflejará en la insatisfacción del cliente y posteriormente en la no renovación de los contratos, siendo estas las pérdidas más representativas para la situación financiera de la empresa.

Estas consecuencias no solo se verán reflejadas en el limitado crecimiento profesional de los colaboradores, sino también en el desconocimiento del potencial de poseen sus colaboradores ya que no existe gestión de talento humano.

### **1.2.4. Formulación del problema**

¿De qué manera la gestión de Talento Humano basado en procesos incide en la mejora continua de la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG, Cantón Ambato provincia de Tungurahua?

### **1.2.5. Preguntas directrices**

¿Cuáles son los objetivos de gestión de Talento Humano por procesos planteados en la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG?

¿Cuáles son las acciones realizadas para alcanzar la mejora continua en la empresa?

¿Existe una solución alternativa al problema planteado: La inadecuada gestión de talento humano en la empresa de seguridad privada “EFIPERVIG” del cantón Ambato provincia de Tungurahua?

## **1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación**

### **1.2.6.1. Delimitación de contenido**

**Campo:** Psicología Industrial

**Área:** Gestión de Talento Humano, Psicología.

**Aspecto:** Gestión de Talento Humano por procesos – Mejora continua

### **1.2.6.2. Delimitación espacial**

La investigación se desarrollará en los espacios físicos de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG

**Parroquia:** La Matriz.

**Cantón:** Ambato.

**Provincia:** Tungurahua.

### **1.2.6.3. Delimitación temporal**

La investigación tendrá lugar durante el período marzo del 2014 agosto 2014

#### **1.2.6.3.1 Unidades de Observación**

Gerencia regional

Jefe operativo

Contabilidad

Sector Operativo

### 1.3. Justificación

El trabajo investigativo es de **interés** al contribuir para mejorar las relaciones interpersonales, laborales, empresariales cambiando los conceptos y modificando las prácticas gerenciales, considerando que el talento humano constituye el elemento básico del éxito empresarial, aportando para el cumplimiento de objetivos empresariales.

La investigación es de **importancia teórica práctica**, considerando que la gestión del talento humano debe estar orientada, a producir satisfacción en la gente, al empoderamiento desde el manejo de las herramientas más usuales hasta la composición de trabajadores cibernéticos, personas que se desenvuelvan en los aspectos del mundo digital que lo rodea; de esta manera se harán personas competitivas en el mundo globalizado.

El trabajo investigativo resalta **su novedad** porque el talento humano debe estar preparado para asumir los cambios organizacionales que las economías globales le exigen, pudiendo mantenerse en el campo competitivo, empresarial, generando pautas de desafío organizacional, integrando las habilidades y destrezas desde la inteligencia, creatividad, su talento y el desarrollo de sus competencias.

La investigación es de **utilidad teórica** al resaltar aspectos relevantes relacionados con la gestión de talento humano basado en procesos y la mejora continua constituyéndose en un documento guía para promover el cambio e innovación en la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG del cantón Ambato provincia de Tungurahua

El trabajo es de **utilidad práctica**, al presentar una nueva visión en la forma de argumentar la gestión abordando un concepto de reconocimiento de la interacción efectuada por las personas en su entorno y el entorno de las empresas siendo la gestión de talento humano por procesos quien determina el nivel de organización en las empresas. Además, si los empleados son positivos acerca de las prácticas de

Gestión del Talento de la organización, son más propensos a tener confianza en el futuro de su organización.

El trabajo es **factible**; el investigador posee el conocimiento, la experiencia, tecnología, financiamiento para el desarrollo de la investigación; además posee el apoyo de los integrantes de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG

**Los Beneficiarios** serán los colaboradores, clientes internos y externos de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG señalándose que retener el talento es importante para el liderazgo y el crecimiento en el mercado. Las organizaciones que no logran retener su mejor talento están en riesgo de perder ante sus competidores. La atención se centra ahora en trazar estrategias para reclutar, formar, retener y comprometer a la gente de calidad.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. General**

Investigar la incidencia de la gestión de Talento Humano basado en procesos en la mejora continua de la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG, del Cantón Ambato provincia de Tungurahua.

##### **1.4.2. Especifico**

Determinar los objetivos de la gestión de talento humano basado en procesos planteados en la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG.

Analizar las acciones efectuadas para alcanzar la mejora continua en la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG.

Proponer una alternativa de solución al problema planteado, La inadecuada gestión de talento humano en la empresa de seguridad privada “EFIPERVIG” del cantón Ambato provincia de Tungurahua

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

Revisados los archivos en la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación no se encontraron trabajos en igual contenido, sin embargo existen investigaciones relacionadas con las variables tanto independiente como dependiente mencionándose lo siguiente.

**Tema:** “Diseño de un modelo de gestión de talento humano Para elevar la calidad operativa de la empresa PINTUFER”

**Autor:** Carlos Patricio Yela Escobar.

**Director:** Dr. Marcelo Bravo

**Año:** 2011

#### **Objetivos**

Diseñar un Manual de funciones, reglamento interno y un esquema del orgánico funcional para mejorar la gestión del recurso humano en la Empresa PINTUFER de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Realizar un diagnóstico del estado situacional de la gestión administrativa de la gestión del recurso humano de la Empresa PINTUFER de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Determinar cuáles son los procesos administrativos que pueden aportar a un mejoramiento administrativo de la Empresa PINTUFER de Santo Domingo de los

Tsáchilas, sustentados en la bibliografía contemporánea y de vinculación con el tema propuesto.

Diseñar un Manual de Funciones, un Reglamento Interno y un orgánico funcional para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Empresa PINTUFER de Santo Domingo de los Tsáchilas.

### **Conclusiones:**

La empresa PINTUFER debe adoptar políticas de motivación y capacitación constante para que el personal mejore optimice su producción.

PINTUFER no contaba con un Manual de Funciones que es una de las razones por las cuales la fase administrativa ha tenido falencias, limitando la interacción e importancia a esta herramienta administrativa muy necesaria hoy en día.

Es preciso estructurar a la empresa dentro del ámbito administrativo técnico, para que los objetivos y metas que se planteen sean accesibles en el tiempo y espacio en que se hayan estipulado.

### **Recomendaciones:**

Concienciar a los propietarios de PINTUFER, que pese a que es una empresa consolidada, el desempeño administrativo debe tener bases técnicas para lograr el éxito, de otra forma no sólo se retrasará la superación sino también se tendrán pérdidas económicas.

Capacitar e incentivar de forma periódica al personal de la empresa, pues se debe considerar la importancia del factor humano en el desarrollo de la misma, ya que este factor permite potenciar a la misma.

Seguir con la política administrativa de asegurar a sus empleados con la finalidad de evitar posteriores problemas legales y sus respectivas sanciones, fomentando la

valoración personal, profesional, la capacidad en las decisiones de la gestión del talento basándose en un sistema de competencias organizacionales claves y en competencias inherentes al cargo.

La investigación desarrollada por CARLOS YELA, señala la importancia de tomar decisiones que resguarden y apoyen con plenitud el buen desenvolvimiento empresarial durante toda su trayectoria, denota que de esta manera se puede ser eficiente y productivo, hace referencia al diseño de un modelo de gestión de talento humano para elevar la calidad operativa de la empresa, direccionando las estrategias y actividades hacia un mismo fin, es decir logran optimizar los procesos que se desarrollan en la empresa, también pretende lograr que el trabajo sea más eficiente y competente.

**Tema:** “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el rendimiento productivo de la Empresa Agroindustrial Agrocueros S.A. de la ciudad de Ambato”.

**Autor:** Nelson Sebastián Quintana Villarroel.

**Director:** Ing. MBA. Graciela Paredes.

**Año:** 2011

### **Objetivos**

Identificar la situación actual del rendimiento productivo de los trabajadores, mediante la participación de una comisión para el control interno, que permita identificar los aciertos y falencias en la Gestión del Talento Humano de la Empresa Agroindustrial Agrocueros S.A.

Diagnosticar las causas que originan el bajo rendimiento productivo, mediante la aplicación de un proceso investigativo, para determinar las principales necesidades laborales de la empresa.

Analizar la evolución de la Gestión del Talento Humano en la empresa, mediante la aplicación de encuestas, para contribuir con el propósito de potenciar el rendimiento productivo de la misma.

Examinar el rendimiento productivo mediante la utilización de información obtenida en entrevistas, que permita identificar las posibles causas de que exista un bajo rendimiento en el departamento de producción.

### **Conclusiones:**

La carencia de mecanismos de control interno en el área de producción, impide la identificación del desarrollo evolutivo de este departamento, creando una mentalidad de conformismo en los empleados, los mismos que al encontrarse en libertad de realizar las actividades que conllevan a un bajo rendimiento productivo

El estudio de las variables Gestión del Talento Humano y Rendimiento Productivo sin lugar a duda son de gran importancia para la empresa, ya que poder mantener con efectividad las mismas, no solo las recompensas serían monetarias sino también contribuiría con en el clima laboral de la empresa lo que conlleva a administrar un personal competitivo y motivado.

Tomando en cuenta que la empresa cuenta con un número considerable de trabajadores es necesaria la participación del departamento encargado de la Gestión del Talento Humano, la misma que ayude a alcanzar el correcto rendimiento productivo de la empresa.

### **Recomendaciones:**

Se recomienda el desarrollo de actividades de socialización entre todos los integrantes de la organización, lo que permitirá limar asperezas entre los participantes y mejorar sus relaciones.



Aplicar mecanismos de control interno en el área de producción, que permita identificar el desempeño de este departamento y a su vez contribuya con elementos de juicio necesarios para el correcto manejo del personal.

Es importante que el personal del departamento de Gestión del Talento Humano este adiestrado correctamente, por lo que se recomienda asignar una cantidad mayor de recursos a esta área tales como económicos, humanos, materiales y tecnológicos con el fin de que puedan mejorar su desempeño.

En la investigación efectuada por Nelson Quintana indica que los mandos altos de la empresa Agroindustrial Agrocueros S.A. están revisando constantemente el rendimiento de la empresa, y si existe un bajo rendimiento con en esta empresa buscaran nuevas alternativas que ayuden a promover sistemas de gestión de talento humano, que permita mejorar el rendimiento productivo de los trabajadores, procurando siempre salvaguardar la estabilidad laboral de los mismos.

**Tema:** “Creación del departamento de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral en la empresa Lácteos de Marco's”. Escuela de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

**Autor:** María Cristina Salazar Álvarez.

**Director:** Dr. Carlos Mejía

**Año:** 2011

### **Objetivos**

Elaborar la estructura orgánica y funcional para la creación de la unidad de recursos humanos y mejorar la gestión y administración del talento humano en la empresa Lácteos de Marco's.

Diagnosticar la gestión administrativa en la empresa Lácteos de Marco's.

Analizar la forma como se dirige al talento humano en la empresa Lácteos de Marco's.

Definir la estructura y las actividades que corresponden a la unidad y al responsable de la gestión del talento humano.

### **Conclusiones:**

La administración de Recursos Humanos requiere de una orientación humanista y profesional, que oriente al colaborador la consecución de objetivos empresariales y personales.

Al carecer Lácteos de Marco's de un Departamento de Recursos Humanos, tampoco existe una persona que cumpla con las funciones de su rama por lo que dichas actividades lo realiza una persona delegada por el Gerente, con buena voluntad, sin conocimientos técnicos y preparación profesional.

Para su funcionamiento la Empresa Lácteos de Marco's, requiere recursos materiales, financieros, administrativos y eminentemente humanos; aunque estos dependen de algunos factores y asistencia como los de integración, evaluación, control y capacitación que actualmente no existen.

Se manifiesta insatisfacción del personal con respecto a las funciones que desempeñan, puesto que los colaboradores realizan tareas rutinaria y monótonas, sin incentivo alguno ni capacitación , se evidencia una incipiente clasificación acorde a los títulos y conocimientos, factores que limita su crecimiento.

### **Recomendaciones:**

Que el gerente de la empresa en el menor tiempo decida la creación del departamento de recursos humanos que permitirá planear, organizar, desarrollar,

coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

Para el correcto funcionamiento del Departamento de Recursos Humanos se requiere contratar a un personal calificado en la materia, quién será el encargado de poner en práctica las políticas que regirán al Departamento, Capacitar e incentivar frecuentemente al personal que labora en la empresa, lo que producirá satisfacción personal y beneficio empresarial.

La evaluación es un seguimiento permanente del trabajo y actitud del colaborador, esto permite detectar problemas de rendimiento y adaptación, al practicar la misma permitirá tomar los correctivos necesarios, que se traslucirán en beneficio tanto del colaborador, como de la empresa en sí, para ellos es necesario se diseñe e implemente un sistema de evaluación del desempeño en base a la realidad de la empresa.

En cuanto con la investigación realizada por MARÍA SALAZAR, se pone en claro la importancia del departamento de talento humano y puntualiza la necesidad de contar con una persona especializada en gestión de talento humano, que pueda llevar a cabo efectivamente estas funciones, y que pueda resolver los inconvenientes que se puedan presentar en cuanto al manejo del talento humano que cuenta la empresa.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

**Según a la mención de (Bejarano Byron, 2004, p. 14) Las propuestas planteadas deben estar encaminadas a solucionar los problemas sociales, y que el humanismo sea una pieza fundamental en toda acción individual y colectiva, siempre buscando el bien común y el desarrollo participativo**

Para la realización de la presente investigación se aplicara el paradigma Critico Propositivo debido a las siguientes razones:

La elaboración del presente estudio no es el fin de la investigación en este campo, al contrario, este nos servirá de base para seguir adelante con otros trabajo, ya que en los últimos días la realidad a la que nos enfrentamos las personas que trabajamos en el área de talento humano es difícil debido a que cada día se presentan nuevos retos o problemas que deben ser solucionados.

Porque se busca dar un enfoque de renovación a investigaciones ejecutadas anteriormente, partiendo del conocimiento, comprensión y compromiso con el problema de estudio, lo cual permitirá mejorar la calidad de vida y contribuir en el marco de la investigación con responsabilidad, y satisfacción con uno mismo.

Dentro de las empresas de seguridad el talento humano eficaz, eficiente e identificado con la empresa, juega el papel más importante con respecto al éxito o fracaso de la misma ya que es la mejor forma de dar a conocer a los clientes el excelente servicio que se oferta, por lo tanto es muy importante como se lo forma actualmente, ya que su correcto desempeño permitirá a la empresa vender su servicio /beneficio.

Brindar un buen servicio al cliente interno posibilita difundir la imagen de cualquier empresa, obtener información adecuada del mercado y apoyar la publicidad, para mantenerse dentro de su brecha de mercado.

### **2.2.1. Fundamentación Axiológica**

**Según lo mencionan Caligiore y Díaz, (2003). “Todos los elementos conforman un clima particular que influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo”**

**Como menciona Flores Luis, 2014, p. 16) los valores morales son elementos prioritarios en toda formación humana, que constituyen al hombre a darles una dimensión de importancia y transcendencia ética, moral y cívica en el contexto de su convivencia y desempeño social.**

Al contar la empresa de seguridad privada EFIPERVIG con personas de diferentes culturas, niveles de educación y valores que muchas de las veces los descuidamos, y estos problemas son que llevan a la desarticulación social.

El presente trabajo pretende ayudar a erradicar dicho problema al implementar una cultura en común basada en el servicio a la comunidad, la solidaridad, el respeto. La misma que será difundida por los colaboradores ya que son entes biopsicosociales.

### 2.2.2 Fundamentación Epistemológica

**Según: Pezo, Elsa. 2014, p. 116). El conocimiento es esencial en la gestión del talento humano, teniendo como finalidad mejorar los diferentes procesos, siendo importante la capacitación de sus colaboradores en diferentes áreas que conlleven al mejor desempeño laboral”**

La siguiente investigación no solo se basa en el conocimiento adquirido por medio de la investigación bibliográfica, ya el conocimiento en la presente investigación también es parte generado ya que el investigador, al desarrollar las actividades de investigación, adquiere conocimiento, lo procesa y posteriormente realizara una propuesta de mitigación de impacto para la presente problemática.

### 2.2.3. Fundamentación Ontológica

**Según: Aguilar, Franklin. 2014, p. 145). El ser humano para manejar una empresa requiere de liderazgo, trabajo en equipo, desarrollando aptitudes que conocimiento, constituyéndose en una disciplina que aporta una manera diferente el modo de relacionarse, de actuar y de alcanzar los objetivos que se proponen para sí mismos, para sus empresas y para la sociedad”**

La investigación considera que la gestión de talento humano es una dinámica de transformación mediante la cual las personas y organizaciones revisan, desarrollan y optimizan para alcanzar el crecimiento generando el dominio del Ser, a través de

un aprendizaje transformacional cuestionando los modos tradicionales de percibir e interpretar, mejorando la conducta y comportamiento habituales, desarrollando mayor creatividad, protagonismo y proactividad; generando competencias emocionales, cognitivas, procedimentales.

#### **2.2.4. Fundamentación Psicológica**

**HUBER (2002). Maneja la hipótesis de magnitud de oposiciones de porvenir “es directamente proporcional a la inestabilidad de la sociedad y a la inseguridad afectando directamente a los colaboradores en el autoestima y en su actitud frente al trabajo, compañeros, superiores y subordinados.”. (Pág. 267)**

La presente investigación abarca a personas con diferente forma de pensar, sentir y actuar es decir, en la empresa una micro sociedad desarrolla sus actividades, la cual se busca cambiar las tendencias actuales de, un enfoque que tratar al talento humano como un recurso reemplazable de la institución, a una Gestión de Talento Humano, enfocándola en brindar refuerzos positivos a los comportamientos deseados por la institución y se sancionara a las personas que no estén acorde con los valores, actitudes y normas que la empresa promueve, fortaleciendo así la equidad y formando una buen clima laboral.

#### **2.3. Fundamentación Legal**

La investigación se sustentará en una estructura legal contemplada en: Constitución de la República del Ecuador y Código de Trabajo Codificación 17, publicada en el Registro Oficial Suplemento 167 de 16-Dic-2005 Contiene hasta la reforma del 26-Sep-2012 actualizado a mayo 2013, y el Reglamento Interno de la Empresa de Seguridad Privaba EFIPERVIG.

#### **Constitución de la República del Ecuador**

**Capítulo segundo Derechos del BUEN VIVIR. Sección segunda - Ambiente sano. Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a**

**vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay.**

**Sección octava - Trabajo y seguridad social. Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.**

**Capítulo tercero - Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria**

**Sección novena - Personas usuarias y consumidoras. Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.**

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

## **CÓDIGO DEL TRABAJO**

Capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador. Art. 42.-  
Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador

Nº 24.- La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente.

Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la Organización, Competencia y Procedimiento

## **REGLAMENTO INSTITUCIONAL.**

### Capítulo 2 De lo operativo

Art. 14. Capacitación profesional. Tanto el personal administrativo como el operativo se capacitarán a fin de mantenerse actualizados en todas las técnicas y avances en cada una de las unidades. Con el personal operativo se ejecutan periódicamente programas de capacitación profesional en coordinación con el comando conjunto de las fuerzas armadas y la policía nacional en las áreas de protección de personalidades mantenimiento y tiro con las armas de dotación para alcanzar niveles de adiestramiento y perfección.

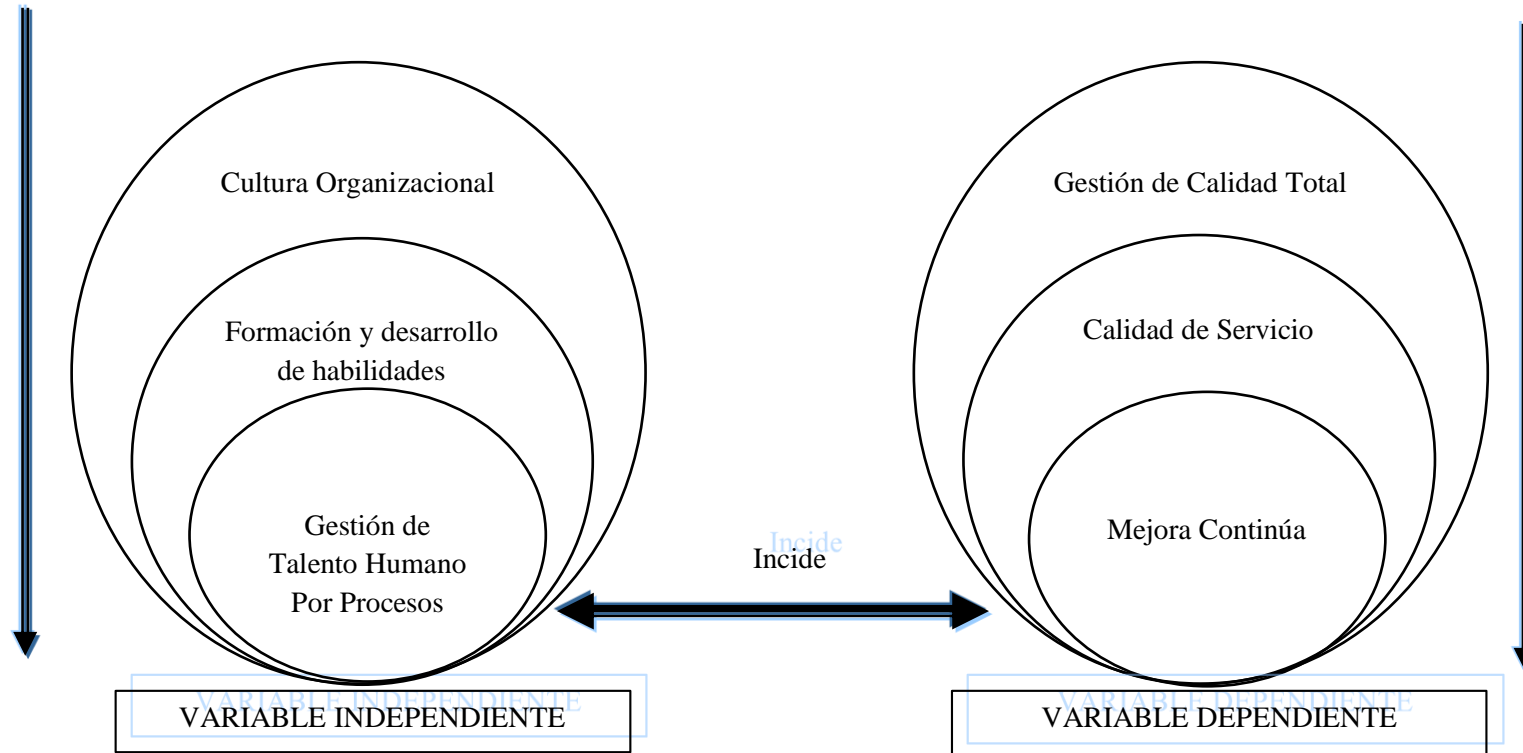
### Capítulo 3 Art. 18. Obligaciones de la empresa.

Son obligaciones de la empresa:

- a) Tratar con consideración al trabajador.
  
- b) Pagar al trabajador la remuneración que le corresponda por su trabajo en la forma establecida en este reglamento.

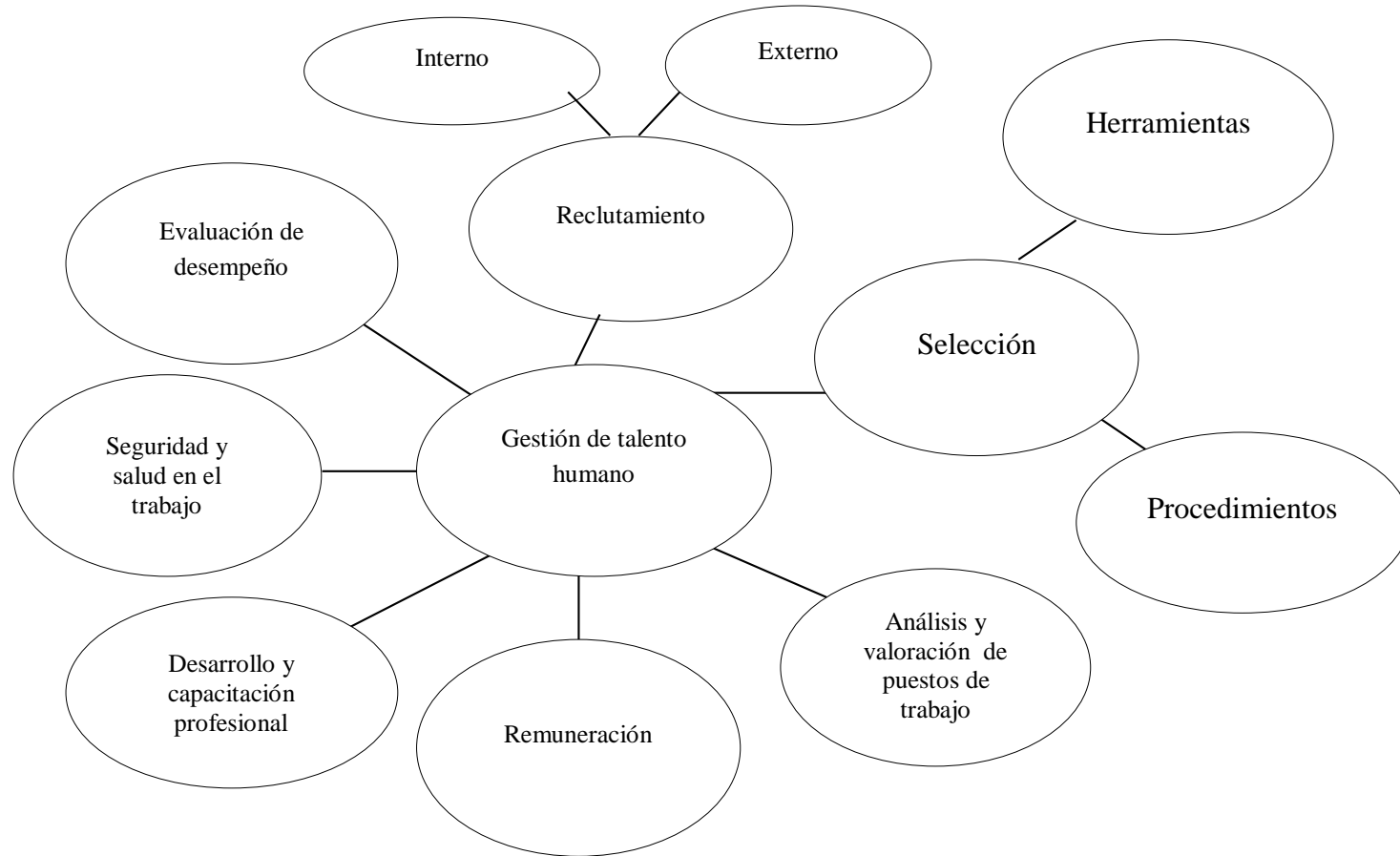


## Categorías Fundamentales



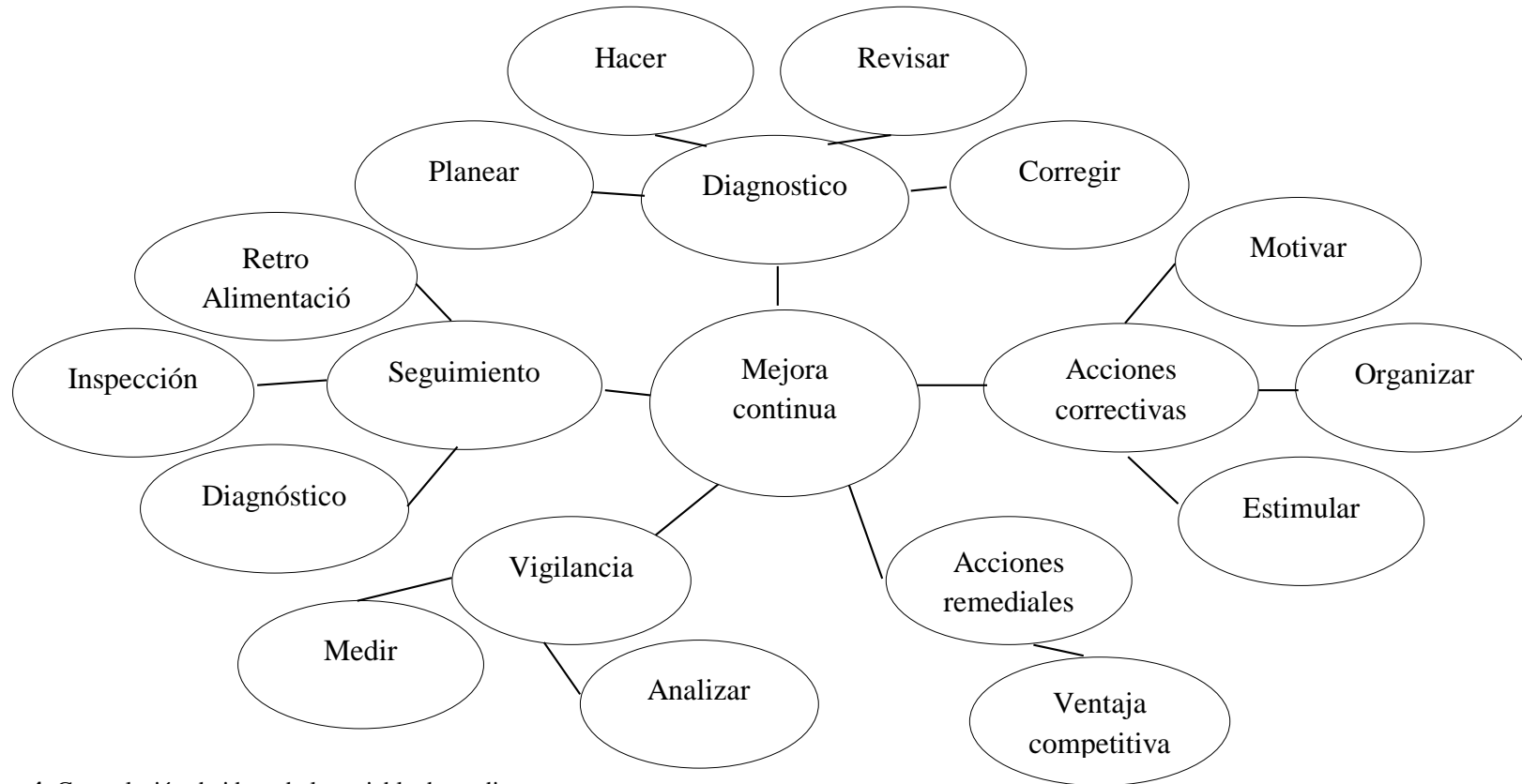
**Gráfico 2.** Categorías Fundamentales  
Elaborado por: El investigador

### Constelación de ideas variable Independiente



**Gráfico 3.** Constelación de ideas de la variable independiente  
Elaborado por: El investigador

**Constelación de ideas variable Dependiente**



**Gráfico 4.** Constelación de ideas de la variable dependiente  
Elaborado por: El investigador

## **2.4.1. Desarrollo: Variable Independiente**

### **2.4.1.1. Gestión de talento humano por procesos**

Luego del estudio realizado se puede decir que uno de los componentes empresariales de mayor importancia y al que se debe brindar mayor atención es el talento humano.

Después de conocer los problemas que deberá enfrentarse la empresa, ahora se buscara teorías y conceptos que puedan justificar nuestra forma de pensar.

A medida que pasan los años y se incorporan nuevas técnicas, procesos o tecnología toda empresa se va dando cuenta que el talento humano es primordial, ya que sin personas que practique las técnicas, que ejecuten procesos, o que manejen la tecnología, la empresa no se moverá por sí sola, por esta constante surge un reto, para esta mediana empresa, de contar con un departamento de talento humano que sea capaz de desarrollar y crear ventaja competitiva fundamentada en su componente humano haciéndolo capaz de afrontar desafíos que los clientes y el mundo les imponga para que la empresa no se vea afectada por la competitividad en el entorno.

#### **2.4.1.1.1. Definición Gestión de Talento Humano**

**Según la definición de (Soto, 2014)“Es un proceso para incorporar nuevos talentos o empleados de valor en la empresa además de que busca retener y desarrollar el recurso humano que existe en la propia empresa. Busca que las empresas tengan un mayor número de empleados de alto potencial que aumenten el valor de la empresa”**

Es una serie de prácticas, políticas y toma de decisiones estratégicas necesarias para controlar, formar y dirigir la participación activa de todos los trabajadores de la empresa.

También se puede decir que enlaza una cadena de acciones, entre las que se puede resaltar: la búsqueda de trabajadores idóneos y del posterior comprometimiento de los mismos con los objetivos empresariales, la retribución salarial acorde con el responsabilidad que demuestran en el trabajo, un trato justo sobre todo digno y una formación profesional especializada y continua.

#### **2.4.1.1.2. Talento Humano**

**“Las acciones de las personas siempre están basadas en sus suposiciones básicas; esto es particularmente cierto en relación con la administración de personal. Las suposiciones básicas con respecto a las personas, pueden ser, si se les puede tener confianza, si les desagrada el trabajo, si pueden ser creativas, por qué actúan como lo hacen y la forma en que deben ser tratadas, comprenden una filosofía propia de la administración de personal.**

**Todas las decisiones sobre el personal que se tomen, la gente que se contrate, la capacitación que se les ofrece, las prestaciones que se le proporcionen, reflejan esta filosofía básica. ¿Cómo se desarrolla una filosofía así? En cierta medida, eso es algo que se tiene de antemano.**

**No cabe la menor duda de que una persona trae consigo a su trabajo una filosofía inicial basada en sus experiencias, educación y antecedentes, sin embargo, esta filosofía no está grabada en piedra. Debe evolucionar continuamente en la medida en que la persona acumula nuevos conocimientos y experiencias.**

**Por lo tanto, se procederá a analizar algunos de los factores que influyen en estas filosofías”.** (Chiavenato I. , Gestion de Talento Humano, 2002).

#### **2.4.1.1.3. Importancia de la gestión de talento humano**

(Chiavenato I. , Administracion de Recursos Humanos., 1994) Dice: “La empresa exitosa debe funcionar como un conjunto cohesionado de habilidades y capacidades listo para ser aplicado a las oportunidades que aparecen en el mercado”

Las personas están consideradas como el activo más importante en la empresa ya es ellos los que con el paso del tiempo se desarrollan y alcanzan sus metas, y en el transcurso de en las empresas.

Contribuye en la toma de decisiones que realiza la gerencia.

Encamina a los colaboradores en los objetivos empresariales.

Forma, Capacita y Desarrolla a los empleados continuamente.

Ayuda a la formación de un clima organizacional favorables que propicia la comunicación fluida entre el nivel superior al nivel inferior y viceversa.

#### **2.4.1.1.4. Importancia del recurso humano en la empresa**

Al fin las empresas de nuestro tiempo están comprendiendo que su mayor activo son las personas, que las herramientas, las maquinas, las profesiones y la tecnología puede ser adquirida por la competencia en cualquier instante. Así se entiende de manera clara que poder alcanzar las metas propuestas en una empresa depende en gran medida de la forma en que su personal es administrado y dirigido.

Ante la necesidad de realizar una gestión de calidad para asegurar la fluidez de los sub-sistemas, es necesario incorporar personal capacitado o desarrollarlo y comprometerlo con la misión y visión de la compañía.

Consecuentemente, cada parte del capital humano debe ser consciente de lo importante que se trabajó y reflejarlo dentro y fuera de la empresa ya que son el componente de la gran estructura organizacional.

Y para administrarse efectivamente el personal de una organización se requiere de procesos que le procuren personas idóneas para los distintos puestos a la administración.

Pero lo que hace verdaderamente, que se tenga buenos resultados es la inteligencia y destreza que maneja ese proceso, (Departamento de Talento Humano).

#### **2.4.1.1.5. Gestión de Procesos**

Un proceso según la norma ISO 9000:2005. Es un:

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas a que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

La clave para distinguir o elaborar un proceso es conceptualizarlo con tal, todo proceso consta de:

- Objetivo: determina cual es el fin de dicho proceso
  
- Alcance: determina el inicio y el fin en el que proceso se encuentra inmerso.
- Entrada y salida:
  
- Elemento de entrada; es decir lo que viene del anterior proceso
  
- Elemento de salida; lo creado en el presente proceso
  
- Recursos: hace referencia a todo aquello de los que refiere el proceso para su correcto funcionamiento ya sean recursos materiales o humanos
  
- Diagrama de flujos: es una representación gráfica que contiene a cada una de las actividades del proceso enlazadas entre sí distinguiéndose los elementos de entrada y salida
  
- Indicador de desempeño: es un instrumento de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos y que a si vez constituyes una expresión cuantitativa y/o cualitativa de los que se pretende

alcanzar con un objetivo específica establecido. A su vez cada indicador debe poseer:

- Objetivos: que se pretende obtener con la utilización de dichos indicadores”

#### **2.4.1.1.6. Reclutamiento**

“Éste es el papel del reclutamiento: divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características que desea”. (Chiavenato I. , Gestion de Talesnto Humano, 2009)

El reclutamiento se define como un conjunto de procedimientos orientado o utilizados para interesar, atraer e identificar individuos potencialmente calificados y capaces en suficiente cantidad con los debidos atributos que soliciten y posteriormente ocupen cargos dentro de la organización.

##### **2.4.1.1.6.1. Medios o fuentes de reclutamiento.**

**“Las fuentes de reclutamiento son las áreas de mercado de recursos humanos exploradas por los mecanismos de reclutamiento. En otras palabras, el mercado de recursos humanos presenta diversas fuentes de RH que deben diagnosticarse y localizarse para después influir en ellas por medio de múltiples técnicas de reclutamiento que atraigan a candidatos para atender sus necesidades”** (Chiavenato I. , Administracion de Recursos Humanos, 2011).

Son todos los medios o conductos que permiten difundir información y que la persona encargada del reclutamiento puede utilizar para atraer la atención de los candidatos hacia la organización, para posteriormente cubrir un puesto vacante.

Los medios de comunicación que por lo general se usan para el reclutamiento son:

- Carteles
- Cartera de candidatos
- Anuncios



- Bolsas de empleo
- Agencias de colocación
- Recomendaciones
- Solicitudes espontáneas
- Perifoneo
- Volantes
- La carta y el teléfono.
- El periódico
- La radio y la televisión.
- Los folletos
- Internet

#### **2.4.1.1.6.2. Reclutamiento interno**

**Según** (Chiavenato I. , Administracion de Recursos Humanos, 2011) **El reclutamiento interno ocurre cuando la empresa trata de llenar una determinada vacante mediante el reacomodo de sus empleados, con ascensos (movimiento vertical) o transferencias (movimiento horizontal), o transferencias con ascensos (movimiento diagonal). Así, el reclutamiento interno implica:**

- Transferencia.
- Ascenso.
- Transferencia con ascenso.
- Programas de desarrollo de personal.
- Planes de carrera para el personal.

Es una forma de cubrir la vacante mediante la reubicación de los colaboradores de la siguiente manera:

- Transferidos
- Transferidos con promoción
- Ascendidos

Para realizar un reclutamiento interno efectivo se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Dar a conocer la vacante por medio de murales, tableros y boletines de la empresa.
- Acudir a los registros de personal, ya que de esta manera se podrá encontrar colaboradores que cumplan con los conocimientos y experiencia para ejercer la posición vacante.
- Revisión de los resultados de las evaluaciones de desempeño, efectuadas de esta forma se puede constatar si un determinado trabajador obtuvo un rendimiento que satisfaga las necesidades de la vacante.
- Recopilar información sobre las capacitaciones y el entrenamiento brindado a los empleados que pueda contribuir a cubrir la posición.

#### **2.4.1.1.6.3. Reclutamiento externo**

(Chiavenato I. , Gestión de Talento Humano, 2009) Dice que el reclutamiento externo “Se dirige a los candidatos que están en el MRH (Mercado de recursos humanos), fuera de la organización, para someterlos al proceso de selección de personal. Debe buscarse de manera precisa y eficaz”

Es una forma de cubrir la vacante mediante la incorporación de nuevos talentos o reincorporar a colaboradores que fueron cesados de sus funciones

Entre las fuentes de reclutamiento externo tenemos las siguientes:

- Revisión de carpetas de aquellos que presentaron su hoja de vida o envían por apartado postal o correo electrónico su currículum vitae.
- Entrevistarse con empleados que pueden recomendar a personas para las vacantes que surjan

Anunciar el requerimiento por medio de la prensa en el cual se puede incluir los siguientes elementos:

- Indicar el título de la posición y el área
- No mencionar la edad o decir “Preferiblemente”
- Detallar requerimientos en: (Experiencia, habilidades y conocimientos, educación o formación)
- Enviar hoja de vida a correo electrónico, fax o apartado postal (no indicar dirección física de la empresa)
- Establecer fecha límite para enviar hoja de vida.
- Constatar las bolsas de empleos por internet las cuales actúan como un filtro además de ayudar a conseguir una gran cantidad de candidatos.
- Acudir a las empresas de ubicación las cuales actúan como mediador entre el colaborador y la empresa que tiene un requerimiento.

#### **2.4.1.1.7. Selección del personal**

“La tarea básica de la selección es escoger entre los candidatos reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido y desempeñarlo bien”. (Desseler, 2001)

Una vez que el departamento de Talento Humano dispone de grupo idóneo de postulantes podrá dar comienzo la fase de selección.

Esta fase consiste en encontrar a la persona más adecuada evaluando sus características de personalidad, físicas, mentales, potencialidades su formación y experiencia así como sus actitudes, aptitudes para el trabajo buscando que se apegue a requisitos y características del puesto que se trata de cubrir, así como valores que la empresa promueve y todo esto a un costo conveniente.

#### **2.4.1.1.7.1. Herramientas para selección de personal**

- Hoja de vida.
- Recomendaciones.
- Referencias personales.
- Referencias laborales.
- Entrevista.
- Impresión personal.
- Evaluación psicométrica.
- Examen médico de admisión.
- Período de prueba.

#### **2.4.1.1.7.2. Procedimientos en la selección de personal.**

- Análisis y descripción del puesto de trabajo a cubrir.
- Elaboración del perfil profesiográfico o profesiograma.
- Reclutamiento.
- Análisis de información - Investigación personal y laboral
- Exclusión de candidatos
- Preselección.
- Entrevistas preliminares.
- Pruebas. Psicométricas, psicotecnias, actitudes, aptitudes,
- Exclusión de candidatos
- Entrevista a profundidad.
- Redacción de informes de candidatos finalistas.

- Exclusión de candidatos
- Informes de candidatos finales
- Entrevista con personal directivo de la empresa.
- Contratación.
- Plan de Acogida.
- Integración a la empresa.
- Socialización
- Seguimiento.

#### **2.4.1.1.8. Inducción**

Es el conocimiento general del sistema social de la empresa, de las actividades a desempeñar, de los medios de comunicación a utilizar y de los nuevos miembros. Buscando fortalecer su sentido de pertenencia mediante el ofrecimiento de información general, amplia y suficiente al colaborador que le permita aprender el sistema de valores, las normas, y los patrones de comportamiento requeridos por la empresa en la que ingresan.

##### **2.4.1.1.8.1. Tipos de inducción**

**General.-** Abarca toda la información concerniente a la empresa como sistema, que permita al colaborador conocer:

- Su estructura, la visión, la misión y los objetivos empresariales.
- Políticas y compromiso y los beneficios que esta le puede ofrecer
- Los programas de desarrollo y promoción del personal.
- Generalidades sobre sus normas.
- Los sistemas de retribución, reglamentos, régimen disciplinario y otros aspectos de interés institucional, que sean pertinentes para el caso.

- Cabe recalcar que la profundidad de esta información dependerá del nivel de responsabilidad inherente al cargo

**Específica.-** Se debe proporcionar al nuevo colaborador toda la información específica de su puesto de trabajo dentro de la compañía profundizando en aspectos que se crea relevantes.

La inducción específica debe considerar una información mínima sobre los siguientes asuntos:

- Nivel de autoridad.
- Actividades que efectuará.
- Las obligaciones y derechos.
- Material o maquinaria a su cargo.
- Líneas de comunicación que puede utilizar.
- El panorama específico de factores de riesgo.
- Personas a su cargo o las personas que lo supervisaran.
- Tecnología que se deberá manejar en su puesto de trabajo.
- Claves de seguridad que serán necesarias en su trabajo (de ser el caso)

#### **2.4.1.1.9. Análisis de puesto o de trabajo**

Antes de plantear un concepto de reclutamiento o selección de personal, cabe destacar que el análisis de puestos de trabajo hace referencia a unidades de trabajo impersonalizadas y exclusivamente al puesto de trabajo y no a la persona que lo ocupa.

Se denomina análisis de puesto o de trabajo, al Procedimiento de estudio, investigación e identificación por el cual se determinan las actividades y componentes del puesto de trabajo, desde tareas, responsabilidades, deberes y los tipos de funciones hasta el establecimiento de los requisitos de capacidad que demanda su ejecución satisfactoria.

#### **2.4.1.1.10. Valoración de puestos de trabajo**

Técnica de Gestión de Talento Humano., que permite establecer un puntos de partida para instituir una clasificación o evaluación comparativa entre los distintos puestos de trabajo, se pueden determinar como base para la fijación y distribución de manera más equitativa una remuneración monetaria tomando en cuenta el conjunto indivisible de tareas, responsabilidades y funciones, es igual, superior o inferior a otro.

A través de esta se puede conocer las actividades experiencia destrezas y conocimientos requeridos por cada cargo

#### **2.4.1.1.11. Remuneración**

“La administración de las remuneraciones debe lograr ciertos objetivos; en ocasiones, estos crean conflictos y es necesario hallarles solución, hay que valorar los puestos de trabajo”. (Ibáñez, 2005)

Según (Urquijo & Bonilla, 2008)Manifiesta que la remuneración

**Es el retorno monetario y no monetario entregado a los empleados como intercambio por su tiempo talento esfuerzo y resultados comprende la integración de 5 elementos efectivos para motivar atraer y retener al talento necesario para alcanzar los objetivos del negocio**

- Compensación
- Beneficios
- Balance vida y trabajo
- Desempeño
- Desarrollo de carrera

#### **2.4.1.1.12. Beneficios sociales**

**“Beneficios son ciertas regalías y ventajas que las organizaciones conceden a la totalidad o parte de los empleados como pagos adicionales de los salarios. En general, constituyen un paquete de beneficios y servicios que es parte integral de la remuneración del personal. Los beneficios sociales están estrechamente relacionados con aspectos de la responsabilidad social de la organización. Los orígenes y el desarrollo de los planes de beneficios sociales se deben a las siguientes causas”.**

**Disputa entre las organizaciones por la competencia de talento humano.**

**Una nueva actitud de las personas frente a los beneficios sociales.**  
(Chiavenato I. , Gestion de Talento Humano, 2002)

#### **2.4.1.1.13. Desarrollo y Capacitación Profesional**

El “Desarrollo Profesional” Es un proceso de formación deseable, de esfuerzo organizado y formalizado para que puedan afrontar con éxito los retos a los que se enfrenta la organización y las circunstancias que deben superar a lo largo de su carrera profesional desarrollo de trabajadores más capacitados y provocando un cambio de estatus. Con el desarrollo de personal tanto a los trabajadores como a la organización logran situarse en un nuevo nivel de estabilidad y plenitud laboral.

La “capacitación” Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, que posibilita al capacitando mejorar sus actitudes y conductas, aptitudes ayuda a la apropiación de conocimientos, habilidades y técnicas en los aspectos relacionados con sus actividades diarias y de la organización a la que pertenecen.

Ésta puede abarcar desde cosas sencillas sobre terminología hasta recursos complejos que facilitan o permitan entender el funcionamiento de un nuevo sistema tecnológicos y pueden ser teóricos o prácticos, o combinados.

#### **2.4.1.1.14. Seguridad y salud en el trabajo**

(Chiavenato I. , Administracion de Recursos Humanos, 2011) Dice



La higiene laboral está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las personas.

Los principales elementos del programa de higiene laboral están relacionados con:

- Ambiente físico de trabajo, que implica
- Ventilación: remoción de gases, humo y olores desagradables, así como la eliminación de posibles generadores de humo, o empleo de máscaras.
- Temperatura: mantenimiento de niveles adecuados de temperatura.
- Ruidos: eliminación de ruidos o utilización de protectores auriculares.
- Ambiente psicológico de trabajo, incluye:
- Relaciones humanas agradables
- Tipo de actividad agradable y motivadora
- Estilo de gerencia democrática y participativa
- Eliminación de posibles fuentes de stress
- Aplicación de principios de ergonomía, que incluye:
- Máquinas y equipos adecuados a las características humanas
- Mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de las personas
- Herramientas que reduzcan la necesidad de esfuerzo físico humano
- Salud ocupacional: una manera de definir salud ocupacional es la ausencia de enfermedades. Sin embargo, riesgos de salud físicos y biológicos, tóxicos y químicos, así como condiciones estresantes, pueden provocar daños a las personas en el trabajo.”

#### **2.4.1.1.15. Evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la gestión de talento humano.

Es un proceso sistemático estructural y frecuente utilizado de forma cuantitativa y cualitativa para medir los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo con el fin de potencializar fortalezas y disminuir debilidades para poder mejorar su rendimiento futuro

La responsabilidad por el procesamiento de verificación, medición y acompañamiento del desempeño humano se atribuye al área de talento humano.

#### **2.4.1.1.16. Control de procesos**

Para (GUTIÉRREZ, 2010) el control de procesos.- “Es la actividad que asegura el cumplimiento de los requerimientos para tomar acciones correctivas cuando es necesario, corregir problemas y mantener la estabilidad en el desempeño”.

El Control de procesos es dirigir de forma apropiada cada actividad que desarrolla el personal de para obtener un servicio de mejor calidad, además podemos cotejar resultados que no facilitan la toma de decisiones.

#### **2.4.1.2. Formación y desarrollo de habilidades.**

La formación y desarrollo de habilidades permite a la empresa ofrecer un aprendizaje continuo basado en las necesidades de habilidades y competencias de acuerdo con el personal con los objetivos corporativos, presentes y futuros.

Esta estrategia permitirá a la empresa contar con el talento requerido para desarrollar las estrategias de negocios.

Detectando personas de alto rendimiento y con potencial para contribuir significativamente en corto o mediano plazo a la estrategia de la empresa.

#### **2.4.1.2.1. Habilidades**

La habilidad supone una aptitud por parte del individuo para ejecutar una tarea, actividad o acción específica cumpliendo con una meta específica gracias a la experiencia que adquiere desde que nace, va adquiriendo una serie de tipos de habilidades, las cuales obtiene por el conocimiento empírico y las que recibe de una educación más formal.

##### **2.4.1.2.1.1. Tipos de habilidades**

Sociales.- Se la adquiere desde la infancia, reafirma la capacidad para tolerar la frustración, el rechazo, negociar, cooperar, empatía, toma de decisiones y aportación de su propia perspectiva.

Cognitivas.- Analiza y comprende la información recibida, analiza las consecuencias que puede llegar a tener al tomar determinadas decisiones

Laboral.- Son habilidades que la persona desarrolla para poder desarrollar sus actividades de trabajo.

Personales.- Son habilidades que la persona desarrolla día a día las cuales le facilitan su desarrollo cotidiano, o ya sea su entorno laboral.

##### **2.4.1.3. Experiencia laboral**

Es una forma de habilidad o conocimiento procedimental que se da como respuesta interna y subjetiva de los trabajadores a partir de realizar alguna actividad profesional es elaborado colectivamente ante cualquier contacto directo o indirecto con alguna práctica, política u observación, de la vivencia de un evento.

### **2.4.1.3. Cultura organizacional**

**Según (Idalberto Chiavenato, 2001) “La cultura organizacional expresa un modo de vida un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización, La cultura organizacional representa las percepciones de los dirigentes y los colaboradores de la organización y refleja la mentalidad que predomina en ella.”**

La cultura organizacional es la identidad misma de la empresa, en ella se refleja sus ideales, la forma de ejecutar sus acción, y además sus creencias.

### **2.4.2. Variable Independiente**

#### **2.4.2.1. Gestión de calidad total**

(Kauri, 2004) Define la gestión de calidad total como “Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad”

**(EVANS & LINDSAY, 2002) Manifiesta que: La gestión de la calidad es un esfuerzo total en toda la empresa -a través de que toda la fuerza de trabajo se involucre y un enfoque a la mejora continua- que las empresas utilizan para conseguir la satisfacción del cliente. La gestión de la calidad total es a la vez una filosofía total de la administración, así como un conjunto de herramientas y procedimientos para su implementación.**

Es una filosofía que abarca la totalidad de la empresa y lo encamina a un constante mejoramiento de modo que se mejora la ejecución del servicio hasta conseguir efectuarlo sin contratiempos ni fallos. Cubriendo a las necesidades del consumidor en el presente y en el futuro. Mejorando de tal manera la empresa, los procesos y de las personas que trabajan en ella.

##### **2.4.2.1.1. Eficiencia**

Según (Jones, 2006)Eficiencia.- “Es una medida de que tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar las metas.”

Se trata de alcanzar la meta establecida optimizando tiempo y recursos.

Según (Gutiérrez H. 2010, p. 315). Eficacia.- “Es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados, implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado)”.

#### **2.4.2.1.2. Metas**

Para (Heliiriegel, 2002)Metas.- “Son resultados que hay que conseguir y por tanto, señalan la dirección hacia la que deben orientarse decisiones y acciones para alcanzar los objetivos”.

Son los objetivos cuantificables que todo pequeño empresario desea lograr. Toda meta está formada por las cuantificaciones, representan los resultados que la empresa pretende lograr”.

#### **2.4.2.1.3. Objetivos**

Según (Heliiriegel, 2002) Los Objetivos.- “Son los resultados que gerentes y otros participantes han elegido y que están comprometidos a lograr en función de la supervivencia y el crecimiento a largo plazo de la empresa”.

Son aquellos que permiten mantenerse en el nicho de mercado y a la vez satisfacer las necesidades de quienes los plantearon, además es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro.

#### **2.4.2.2. Calidad de servicio**

Es el conjunto de percepciones que tiene el cliente con respecto al desempeño del trabajador o las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien satisfacen sus

necesidades. Con que rapidez se lo atiende y que le ofrecen que en otro lugar no le puedan dar.

#### **2.4.2.2.1. Fidelización del cliente**

**Para ( (Sánchez, 2010). “Fidelizar a los clientes consiste en utilizar diferentes métodos para conseguir que permanezcan fieles a nuestra empresa. Conviene tener en cuenta que cuesta menos conservar un cliente que conseguir uno nuevo. La mejor manera de ganarse la fidelidad de un cliente y consolidarlo (conservarlo a lo largo del tiempo) es ofrecerle productos y servicios de calidad que le satisfagan.**

Ventajas de fidelidad:

- Mayor lealtad de los consumidores y usuarios.
- Retener y consolidar a la clientela, rentabilizando el esfuerzo empleado.
- Conocimiento más profundo de los clientes, de sus gustos y necesidades.
- Incremento del número de consumidores. Es más fácil captar nuevos clientes cuando ya tenemos muchos, por el efecto expansivo de la publicidad boca a boca.
- Aumento de las ventas, por repetición a clientes habituales y por ventas a clientes recientes.
- Menores costes en campañas de marketing.
- Mejorar la comunicación interna y la relación entre el personal ya que todos trabajan para un mismo fin: la satisfacción del cliente.
- Proyección al exterior de una buena imagen corporativa, lo que influye la aceptación social de la empresa”.

#### **2.4.2.2.2. Brindar un buen servicio al cliente**

Significa entre otras cosas brindarle al cliente una buena atención, un trato amable, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado y una rápida atención.

El brindar un buen servicio al cliente nos permite ganarnos la confianza y preferencia de éste, y así, lograr que vuelva a comprarnos o a visitarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores.

#### **2.4.2.2.3. Clientes**

**Para (Arias, 2010) Un cliente**

**Es una persona o grupo de personas que recibe el trabajo que hacemos. Este trabajo puede ser un producto o un servicio. El cliente que recibe el producto o servicio puede ser “interno” o “externo.**

**Cliente interno: es alguien que trabaja en la empresa y que depende del trabajo de otros empleados para hacer su propio trabajo.**

**Cliente externo: es alguien que no trabaja para la organización, pero que recibe o es impactado por sus productos o servicio.”**

#### **2.4.2.3. Mejora continua**

Son procedimientos para mejorar tanto a las empresas, como a los procesos y actividades que las conforman, y a los individuos que son los que las hacen realidad.

Según (James, 2006) El “Mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”.

(DEMING, 1996) Según la óptica de este autor, la “Administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca”. La mejora continua es un afán de perfeccionamiento que se enfoca en una condición idealizada la los cuales no solo abarca a la actividad económica de la empresa, si no a su universo siendo este los procesos y actividades que las conforman, y a los colaboradores que son los ejecutan.

#### **2.4. Hipótesis**

La gestión del talento humano basada en procesos si incide en la mejora continua de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua

## **2.6. Señalamiento de variables**

### **2.6.1. Variable independiente**

Gestión de talento humano basado en procesos.

### **2.6.2. Variable dependiente**

Mejora continua



## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

La investigación se centra en paradigma crítico Propositivo; con un enfoque cuantitativo - cualitativo porque se efectuara recolecciones y análisis de datos que servirán para satisfacer inquietudes de la investigación a través de un análisis meticulouso, el mismo que será útil para conocer la realidad empresarial.

##### **3.1.1. Enfoque Cuantitativo**

Utiliza la recolección y análisis de datos, que se enfocan es satisfacer inquietudes de que se plantean en la investigación, basándonos en el análisis estadístico se podrá establecer con exactitud los patrones de comportamiento de una población que tienen su propia realidad.

##### **3.1.2. Enfoque Cualitativo**

Se utilizará métodos de recolección de datos como la observación y la descripción que no utilizar medidores numéricos, usados para refinar preguntas de investigación, lo cual permite una relación directa entre el investigador las personas que forman parte de la empresa participando de cierta manera en un parte de su vida.

#### **3.2 Modalidad básica de la investigación**

Las modalidades que seguirá la investigación serán:

### **3.2.1. Investigación de campo**

El presente trabajo se realizara en las instalaciones de la empresa EFIPERVIG y donde la misma presta sus servicios, lo cual nos permitirá adentrarnos en la realidad de las personas que la conforman, facilitando la comprensión de los que serán recolectados.

### **3.2.2. Investigación Documental y Bibliográfica**

El presente trabajo de investigación tendrá el propósito de conocer, recoger y asimilar diferentes enfoques conceptuales y teorías de diversos autores con información válida y confiable, adquiriéndose información de fuentes tales como libros, textos e Internet, profundizando el estudio sobre el tema investigativo, posibilitando la comparación y priorización de la información para el tema de investigación.

### **3.2.3. De interacción social**

Se desarrolló la propuesta de un modelo operativo viable para la solución del problema investigativo, permitiendo estructurar predicciones a través de su relación.

## **3.3. Nivel o tipos de investigación**

### **3.3.1 Nivel Exploratorio**

Se analiza cuidadosamente la problemática que es este caso es la Gestión de Talento Humano basado en procesos y la Mejora Continua, los cuales presentan un muy bajo nivel de exploración o de investigación, la entrevista, el dialogo serán considerados instrumentos primarios de información

### **3.3.2. Nivel Descriptivo**

Permitirá detallar la incidencia del direccionamiento de la gestión de talento humano y como este actúa sobre la mejora continua empresa de seguridad privada EFIPERVIG., así mismo facilitara identificar, las necesidades de dicha empresa mediante las encuestas que se deberá aplicar.

### **3.3.3. Nivel Correlacional**

Con este tipo de investigación el investigador busca medir el grado de relación que existe entre las variables que se presentan, en este caso gestión de talento humano basado en procesos y la mejora continua para posteriormente fundamentarlas teórica y científicamente.

### **3.3.4. Asociación de variables**

Se buscara satisfacer el propósito de medir el grado de incidencia que existe entre variables que se encuentran detalladas en el problema, de tal manera comprender sí se relacionan la variable independiente con la variable dependiente, con el fin de evaluar la variaciones de comportamiento, con la determinación de las causas, efectos y conceptualizando con la teoría disponible.

## **3.4. Población Y Muestra**

La población y muestra de estudio para llevar a cabo esta investigación, fueron las personas que se encuentran en relación con la empresa de seguridad privada EFIPERVIG. La población aproximada es:

<b>Población</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Administrativos</b>	3	4.3%
<b>Operativos</b>	67	95.7%
<b>Población total</b>	70	100%

Tabla 1. **Población y Muestra**  
Elaborado por: El investigador

**Nota:** Debido a que la población es finita toda ella se constituye en la muestra según los extractos.

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.5.1. Operacionalización: Variable Independiente: Gestión de Talento Humano

Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos
Es un proceso para incorporar nuevos talentos o empleados de valor en la empresa además de que busca retener y desarrollar el talento humano que existe en la propia empresa, busca que las empresas tengan un mayor número de empleados, de alto potencial que aumente el valor de la misma.	Procesos para incorporar	Reclutamiento interno Reclutamiento externo	¿Para cubrir una vacante EFIPERVIG aplica políticas de ascensos de personal o transferencias? ¿Aplica la empresa una base de datos de procesos de reclutamientos anteriores para cubrir vacantes actuales?	Técnica: Entrevista  Instrumento:  Cuestionario aplicado al personal operativo y administrativo de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG.
	Retener y desarrollar	Bienestar Ambiental Bienestar Psicológico Satisfacción laboral Remuneración Beneficios y servicios Higiene y seguridad Calidad de vida.	¿La empresa EFIPERVIG brinda la posibilidad de que exista un clima laboral que interrelacione tanto a los administrativos como operativos? ¿Considera que la EFIPERVIG ha establecido un plan que permita mejorar las relaciones interpersonales en caso de conflicto?	
	Recursos humanos	Capacitar Entrenamiento Programas de cambio Planes de carrera	¿Se realiza diagnósticos de las capacidades del trabajador previo a la aplicación de un plan de capacitación?	
	Aumente el valor de la empresa	Control de colaboradores Verificación de resultados	¿La empresa EFIPERVIG aplica adecuadamente los procesos de Gestión de Talento Humano para el manejo de su personal?	

**Tabla 2.** Operalización de la Variable Dependiente  
Elaborado por el Investigador

3.5.1. Operacionalización: Variable Dependiente: **Mejora Continua**

Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Ítems Básicos	Técnica
<b>Es una parte de las estrategias de gestión que mejora los procesos de desarrolla la organización procurando optimizar los índices de rendimiento y un talento humano desarrollado integralmente.</b>	Estrategias de Gestión	Estrategias de Mejora Continua	¿Alguna vez ha escuchado hablar de las estrategias o sistemas de Mejora Continua?	Técnica: Entrevista  Instrumento:  Cuestionario aplicado al personal operativo y administrativo de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG.
	Mejora los procesos	Eficiencia Calidad	¿Cree que el desempeño de los colaboradores de EFIPERVIG es el requerido por la institución?	
			¿Cómo califica el servicio al cliente que usted recibe?	
	Indicador de rendimiento	Metas Objetivos	¿En la empresa se realiza seguimientos a todas las actividades realizadas con el fin de alcanzar los objetivos?	
			¿Qué tipo de planes con relación al personal se desarrolla en la empresa?	
	Talento Humano desarrollado integralmente.	Desarrollo profesional Formación Capacitación Adiestramiento Actitudes	¿El cargo que usted desempeña en la empresa le ha permitido desarrollarse profesionalmente?	
			¿Le han impartido a usted alguna capacitación acerca de cómo se deben desarrollar sus labores?	
			¿Cree que la empresa ha influenciado para que usted sea mejor persona?	

**Tabla 3.** Operalización de la Variable Dependiente

Elaborado por el investigador

### **3.5. Técnicas e instrumentos**

#### **3.5.1. Técnica**

##### **3.5.1.1. Entrevista**

Según lo manifiesta (Bingham y Moore, 2001) Es una conversación (entre dos personas) que se sostiene con un propósito definido y por la mera satisfacción de conversar

Nos referimos con el término de entrevista a una forma de interacción verbal, que se realiza con un propósito definido y se centra en un área determinada de contenido, con la exclusión consiguiente de otros asuntos ajenos al mismo. (Kahn y Cannell, 2000).

#### **3.5.2. Instrumento**

##### **3.5.2. Cuestionario**

Los cuestionarios son documentos específicos que permitieron al analista recoger la información y las opiniones que manifiestan las personas involucradas en la investigación, respondiendo por intermedio de preguntas estructuradas para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

##### **3.5.5. Validez y confiabilidad**

La validez y confiabilidad de los instrumentos que se aplicaron se lo realizó con la técnica juicio de expertos.

Los instrumentos fueron analizados por expertos en investigación y en el área de aprendizaje que emitieron juicios de valor sobre la validación para su respectiva corrección y aplicación.

### 3.6. Plan de recolección de información

<b>¿Para qué?</b>	<b>Lograr los objetivos del estudio</b>
<b>¿De qué personas u objetos?</b>	Empleados de la empresa
<b>¿Sobre qué aspectos?</b>	Gestión de talento humano Mejora contiuunua
<b>¿Quién va a recolectar?</b>	Luis Enrique Poalacin Basantes
<b>¿A quiénes?</b>	3 Administrativos 67 Operativos
<b>¿Cuándo?</b>	Septiembre Diciembre
<b>¿Dónde?</b>	Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG
<b>¿Cuántas veces?</b>	Una vez (Recolección de información)
<b>¿Con que técnica de recolección?</b>	Encuesta con preguntas serradas para analizar profundamente el tema
<b>¿En qué institución?</b>	Cuestionario

**Tabla 4.** Recolección de Información.  
Elaborado por: El investigador



### **3.7. Procesamiento y análisis**

#### **3.7.1. Procesamiento**

Según: LEIVA ZEA, Francisco. (1984). Nociones de metodología de investigación científica. Tercera Edición. Editado en Tipoffset Ortiz. Quito. Ecuador, los datos corregidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Repetición de la recolección para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Estudio estadístico de datos para representación de resultados

#### **3.7.2. Análisis**

Según: LEIVA ZEA, Francisco. (1984). Nociones de metodología de investigación científica. Tercera Edición. Editado en Tipoffset Ortiz. Quito. Ecuador, los datos corregidos se analizan de la siguiente manera:

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.
- Comprobación de hipótesis
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis del Aspecto Cuantitativo

**Pregunta N. 1** ¿La aplicación de políticas de ascensos de personal o transferencias es?

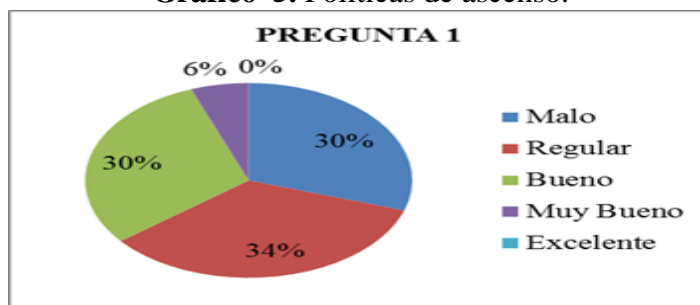
**Tabla 5.** Políticas de Ascenso

PREGUNTA 1		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 Malo	21	30,00
2 Regular	24	34,29
3 Bueno	21	30,00
4 Muy Bueno	4	5,71
5 Excelente	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador

**Gráfico 5.** Políticas de ascenso.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

#### **Análisis**

Del 100% de las personas encuestadas, el 30% considera que se realizan de mal manera; en cambio, el 34% estima que se desempeña de una forma regular; el 30% dice que se efectúan de buena manera; el 6% cree que de muy buena manera.

#### **Interpretación**

El personal manifiesta inconformidad ante las políticas de ascensos de personal, ya que no están cumpliendo con sus objetivos de crecimiento personal, lo cual puede ser un serio obstáculo para contar con personal motivado.

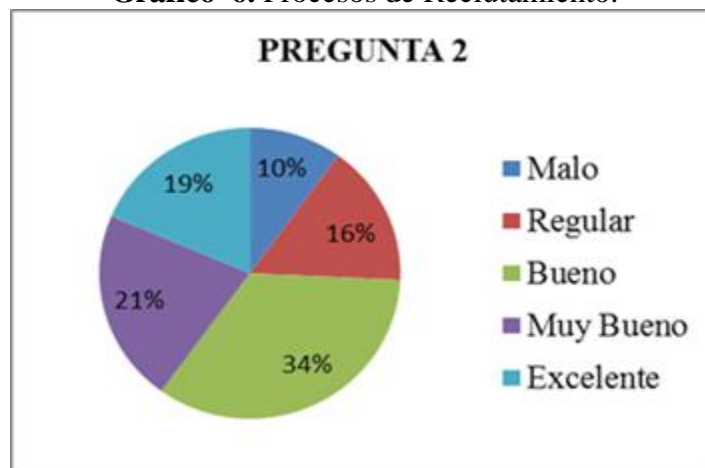
**Pregunta N. 2** ¿La utilización, de datos de procesos de reclutamiento anterior para cubrir vacantes actualmente es?

**Tabla 6.** Procesos de Reclutamiento.

<b>PREGUNTA 2</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Malo	7	10,00
2 Regular	11	15,71
3 Bueno	24	34,29
4 Muy Bueno	15	21,43
5 Excelente	13	18,57
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 6.** Procesos de Reclutamiento.



Fuente: Encuesta.  
Elaborado por: El investigador.

### **Análisis**

De la encuesta se obtuvo que el 10% del personal opina que la utilización, de datos de procesos de reclutamiento se lo realiza de una mala manera, siguiendo con el 16% que dijo que se ejecuta de una manera regular, el 34% indicó que este proceso se lo realiza de una buena manera, y el 21% señaló que se los realiza de una muy buena manera. Y el 19% dijo que de manera excelente.

### **Interpretación**

Los colaboradores se encuentran conforme con la manera actual de cómo se llenan las vacantes en la empresa. Se contrata personas que trabajaban antes en la empresa o conocidos de los trabajadores que laboran actual mente en la misma.

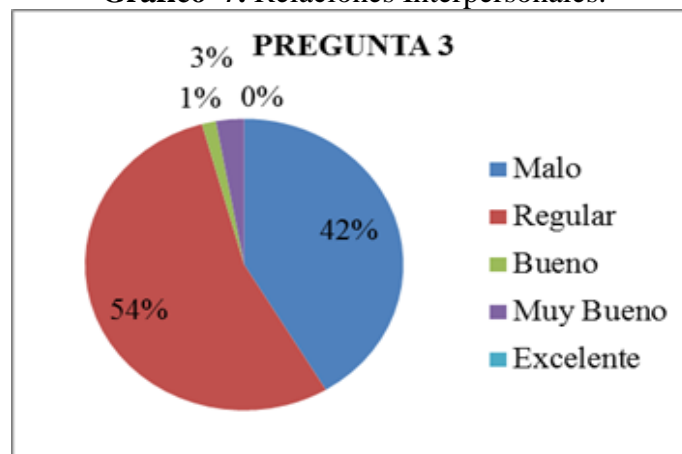
**Pregunta N. 3** ¿Las relaciones entre el departamento administrativo con el operativos es?

**Tabla 7.** Relaciones Interpersonales.

<b>PREGUNTA 3</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Malo	29	41,43
2 Regular	38	54,29
3 Bueno	1	1,43
4 Muy Bueno	2	2,86
5 Excelente	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 7.** Relaciones Interpersonales.



Fuente: Encuesta.  
Elaborado por: El investigador.

### **Análisis.**

La representación indica que el 42% piensas que las relaciones entre departamentos; administrativo y operativos son malas, el 54% opina que las relaciones entre departamentos es mala, el 1% indica que las relaciones entre departamentos es buenas y el 3% manifiesta que las relaciones entre departamentos es muy bueno.

### **Interpretación.**

Las relaciones entre colaboradores no es la adecuada para una empresa que busca desarrollarse, ya que el trabajo en equipo es una de las actitudes que debe predominar en la empresa.

**Pregunta N. 4** ¿Considera usted que el plan establecido por la empresa para mejorar las relaciones interpersonales en casos de conflicto es?

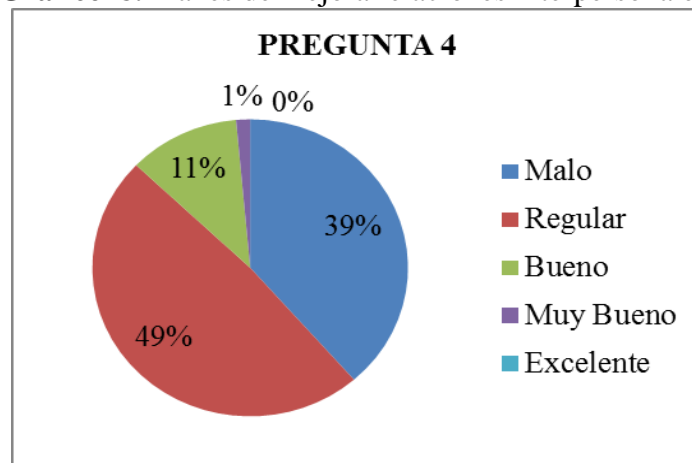
**Tabla 8.** Planes de Mejora relaciones interpersonales.

<b>PREGUNTA 4</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Malo	27	38,57
2 Regular	34	48,57
3 Bueno	8	11,43
4 Muy Bueno	1	1,43
5 Excelente	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 8.** Planes de mejora relaciones interpersonales.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis**

Los datos indican que el 39% dice que los planes establecido por la empresa son malo, el 49% respondió que es regular, el 11% del personal indicó que son buenas, y mientras que el 1% opinara es que muy bueno, además cabe recalcar que ninguna persona opino que los planes establecidos por la empresa para mejorar las relaciones interpersonales en casos de conflicto son excelentes.

### **Interpretación.**

Los colaboradores de la empresa no están de acuerdo a la forma como la empresa soluciona sus conflictos interno, puede decirse que las actividades que desarrollan no están enfocadas a mejorar las relaciones interpersonales.

**Pregunta N. 5** ¿El diagnóstico que se realiza para detectar las necesidades de capacitación de los trabajadores, previo a la capacitación es?

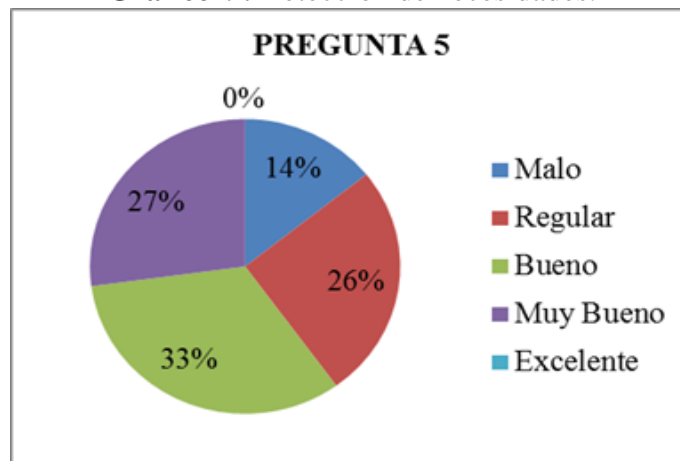
**Tabla 9.** Detección de Necesidades.

<b>PREGUNTA 5</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Malo	10	14,29
2 Regular	18	25,71
3 Bueno	23	32,86
4 Muy Bueno	19	27,14
5 Excelente	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 9.** Detección de necesidades.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis**

Del total de los encuestados el 14% respondieron con la alternativa de malo a la pregunta sobre; el diagnóstico que se realiza para detectar las necesidades de capacitación del trabajador previo a la capacitación, el 26% opina que es regular, el expreso que se lo puede caracterizarlo como bueno, y el 27% supo calificarlo con muy buena, el ninguna persona lo cuantifico como excelente.

### **Interpretación**

Las capacitaciones que actualmente se imparte en la empresa están cubriendo parcialmente las necesidades de los trabajadores, es por esto que no existe un gran margen de diferencia.

**Pregunta N. 6** ¿La gestión de talento humano que la empresa aplica para el manejo de su personal es?

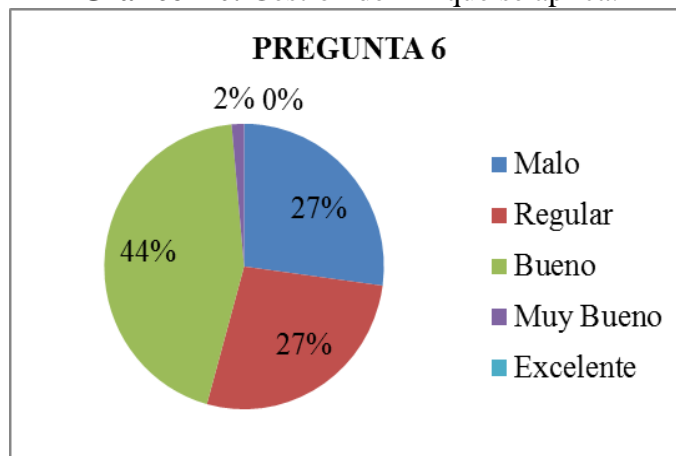
**Tabla 10.** Gestión de TH que se aplica.

<b>PREGUNTA 6</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Malo	19	27,14
2 Regular	19	27,14
3 Bueno	31	44,29
4 Muy Bueno	1	1,43
5 Excelente	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 10.** Gestión de TH que se aplica.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis**

De la totalidad de la muestra el 27% de los encuestados consideró que; la gestión de talento humano aplicado por la empresa es malo, mientras que el 27% de los encuestados dijo que era regular, el 44% manifestó que la gestión de talento humano que la empresa aplica es buena, y finalmente el 2% de las personas encuestadas dijo que es muy bueno

### **Interpretación**

Los resultados divididos de las personas que trabajan en la institución pueden mostrar que la empresa aun no gestiona correctamente a sus colaboradores, es decir, falta mayor atención a la satisfacción de necesidades.

**Pregunta N. 7** ¿Piensa que los métodos de trabajo utilizados dentro de la empresa son?

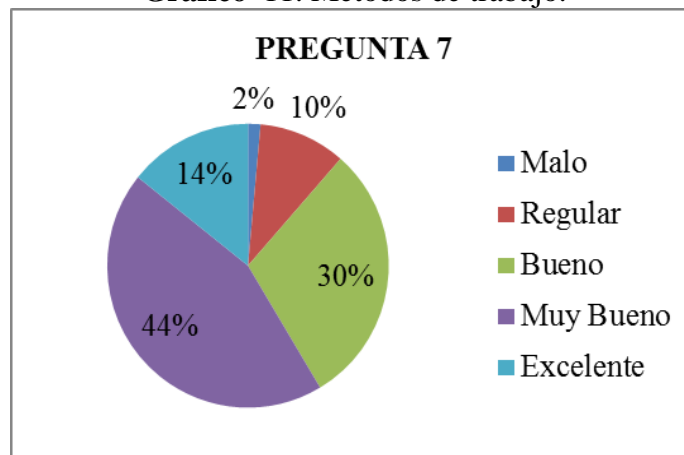
**Tabla 11.** Métodos de trabajo.

<b>PREGUNTA 7</b>			
	<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Malo	1	1,43
2	Regular	7	10,00
3	Bueno	21	30,00
4	Muy Bueno	31	44,29
5	Excelente	10	14,29
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 11.** Métodos de trabajo.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis**

Del total de la muestra el 2% del personal piensan que los métodos de trabajo utilizados son malos, el 10% mencionó que los métodos de trabajo son regulares, el 30% se inclinó por caracterizarlos como buenos. 44% se opina que son muy buenos y el 2% restante dijo que son excelentes.

### **Interpretación**

Un gran porcentaje de las personas no aprueban el método de trabajo que la empresa fomenta, valoran como negativo a las formas que deben desarrollar el trabajo, lo cual repercute en el rendimiento, la productividad y en aumento de accidentes.



**Pregunta N. 8** ¿En qué nivel piensa usted que la implementación de un departamento que gestione el talento humano ayudara al desenvolvimiento de la empresa EFIPERVIG?

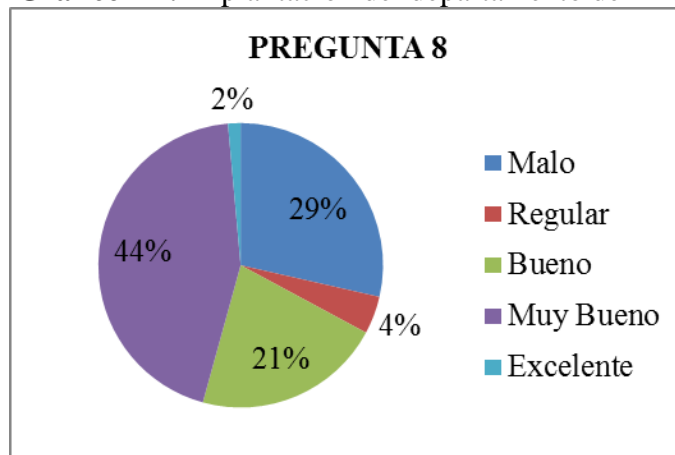
**Tabla 12.** Implantación del departamento de TH.

<b>PREGUNTA 8</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Malo	20	28,57
2 Regular	3	4,29
3 Bueno	15	21,43
4 Muy Bueno	31	44,29
5 Excelente	1	1,43
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 12.** Implantación del departamento de TH.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis**

El gráfico demuestra que el 29% de los encuestados piensan que seguirá siendo malo, siguiendo con el 4% que mencionó que seguirá siendo regular, mientras que un 21% manifiesta que será bueno, En su mayoría el 44% dijo que ayudara de una muy buena manera y el 2% dijo que será excelente.

### **Interpretación**

La alta expectativa de los colaboradores, nos indica que las políticas, lineamientos, y activadas que este departamento implemente tendrá una muy buena aceptación por las personas que trabajan en esta empresa.

**Pregunta N. 9** ¿La manera en que sus dirigentes hablan de las Estrategias de mejora continua es?

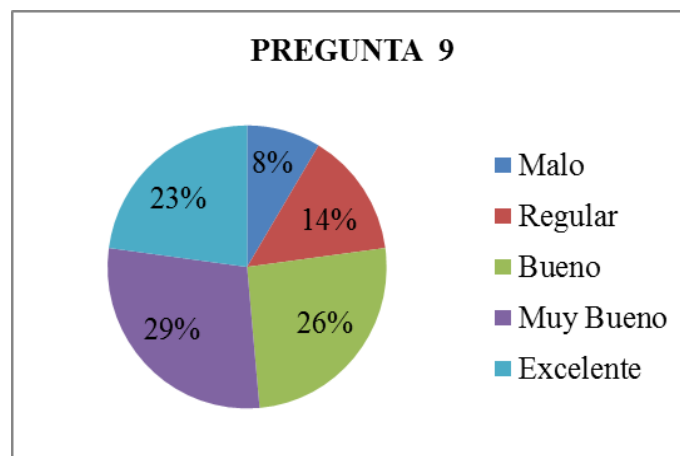
Tabla 13. Difusión de estrategias de mejora.

<b>PREGUNTA 9</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Malo	6	8,57
2 Regular	10	14,29
3 Bueno	18	25,71
4 Muy Bueno	20	28,57
5 Excelente	16	22,86
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 13.** Difusión de estrategias de mejora.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis**

De la encuesta realizada el 8% del personal respondió que: la manera en que sus dirigentes hablan de las estrategias de mejora continua es mala, el 14% expresaron que creen que es regular, el 26% de las personas supo manifestar su creencia calificándolo como bueno, el 29% dijo que es muy bueno y 23% restante afirman que es excelente.

### **Interpretación**

No todas las personas encuestadas conocen sobre mejor continua ya que los directivos aún no han implantado políticas sobre el tema.

**Pregunta N. 10** ¿Cómo calificaría el desempeño de sus compañeros de trabajo?

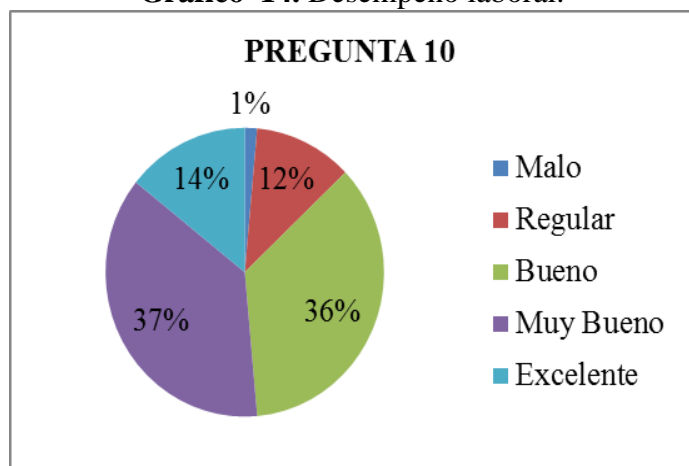
**Tabla 14.** Desempeño laboral

<b>PREGUNTA 10</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Malo	1	1,43
2 Regular	8	11,43
3 Bueno	25	35,71
4 Muy Bueno	26	37,14
5 Excelente	10	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 14.** Desempeño laboral.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis**

De la encuesta ejecutada el 1% de los encuestados respondieron que el desempeño de sus compañeros es malo, continuando con el 12% que manifestó que el desempeño de sus compañeros es regular, el 36% concluyo que se puede decir que el desempeño de los demás colaboradores en bueno. El 37% dijo que es muy bueno y el 14% califico el desempeño como excelente.

### **Interpretación**

De las personas encuestadas la gran mayoría piensa que el desempeño de los trabajadores de las empresas es el correcto, ya que desarrollan las actividades acorde a las necesidades y requerimientos que se les ha encomendado.

**Pregunta N. 11** ¿Cómo califica el desarrollo profesional que ha tenido en el cargo que ocupa actualmente en la empresa?

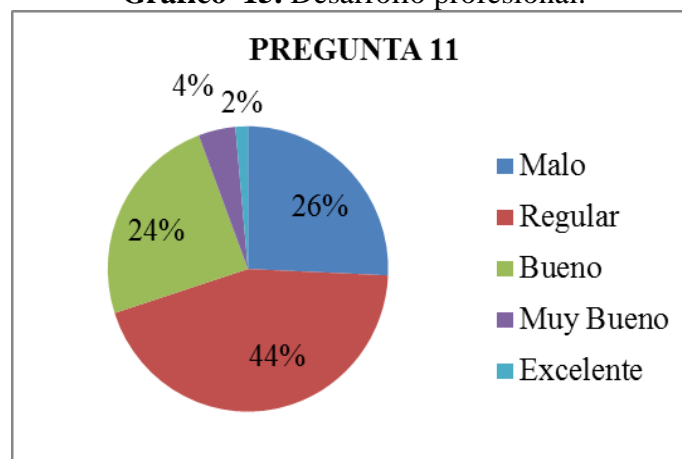
**Tabla 15.** Desarrollo profesional.

<b>PREGUNTA 11</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Malo	18	25,71
2 Regular	31	44,29
3 Bueno	17	24,29
4 Muy Bueno	3	4,29
5 Excelente	1	1,43
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 15.** Desarrollo profesional.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis.**

El 26% de los encuestados califica como malo el desarrollo profesional que ha tenido en la empresa, el 44% está dice que regular, el 24% mencionaron que su desarrollo profesional es bueno, el 4% afirmaron que su desarrollo profesional es muy bueno, y el 2% consideró excelente su desarrollo profesional.

### **Interpretación**

A pesar de los aspectos positivos que empresa posee, los indicadores disminuyen, en cuanto actividades que sirven para desarrollar a las personas que trabajan en esta empresa, y nos demuestra que no se realiza actividades que ayuden a desarrollar a su fuerza laboral.

**Pregunta N. 12** ¿El seguimiento que la empresa realiza a las actividades ejecutadas por usted con el fin de alcanzar los objetivos es?

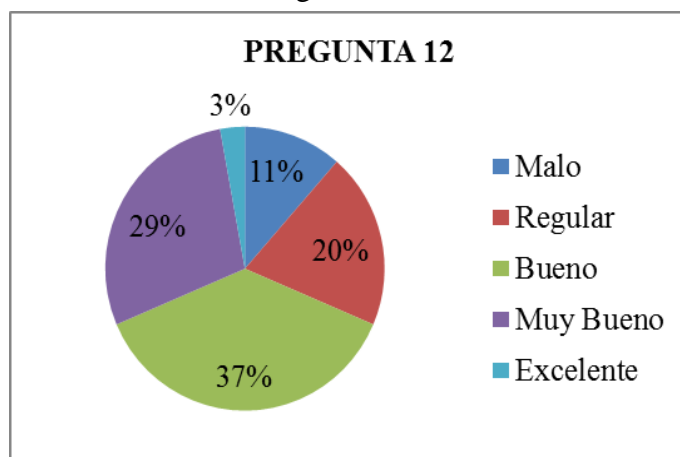
**Tabla 16.** Seguimiento de actividades

PREGUNTA 12		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 Malo	8	11,43
2 Regular	14	20,00
3 Bueno	26	37,14
4 Muy Bueno	20	28,57
5 Excelente	2	2,86
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 16.** Seguimiento de actividades.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis.**

El gráfico menciona que el 11% consideró malo al seguimiento, el 20% mencionó que es regulares, 37% califico a dichas actividades como buenas, mientras que el 29% manifestó que es muy bueno, y el 3% como excelente.

### **Interpretación**

Las personas que trabajan en la empresa dicen que las actividades que se ejecuta están siendo continuamente monitoreadas, se debe seguir por el mismo camino, sin descuidar este tipo de políticas.

**Pregunta N. 13** ¿Los planes que la empresa desarrolla con relación al personal son? (Planes de carrera, asensos, planes de estudio, beneficios)

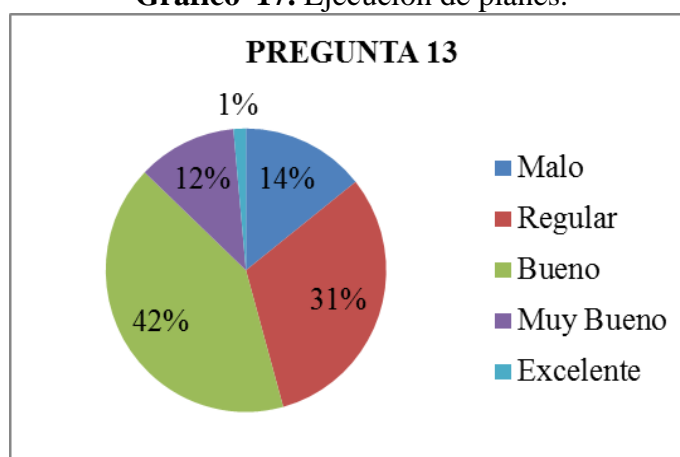
**Tabla 17.** Ejecución de planes.

PREGUNTA 13		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 Malo	10	14,29
2 Regular	22	31,43
3 Bueno	29	41,43
4 Muy Bueno	8	11,43
5 Excelente	1	1,43
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 17.** Ejecución de planes.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### Análisis

Como lo demuestra el 14% de los encuestados respondió que los planes desarrollados con relación al personal son malos, con el 31% que dijo que son regulares, el 42% manifestó que son buenos, el 12% que indicó que los pueden caracterizar como muy buenos y el 1% que son excelentes.

### Interpretación

Como la encuesta revela, se trata de enfocar a las políticas empresariales a mejor a su componente humano, la empresa permite y ayuda a sus trabajadores para que desarrollen actividades académicas, pero aun no existen políticas de ascenso o planes de carrera.

**Pregunta N. 14** ¿Las capacitaciones que le imparten para la ejecución de sus labores son?

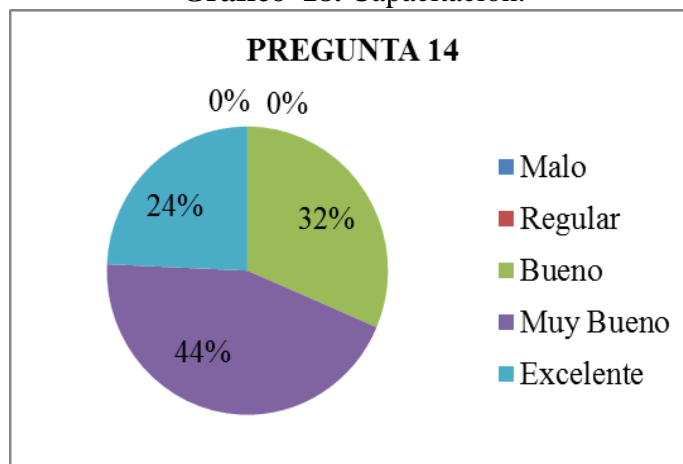
**Tabla 18.** Capacitación

<b>PREGUNTA 14</b>			
	<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Malo	0	0,00
2	Regular	0	0,00
3	Bueno	22	31,43
4	Muy Bueno	31	44,29
5	Excelente	17	24,29
<b>TOTAL</b>		70	100,00

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 18.** Capacitación.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis**

Del total de los encuestados el 32% de señalo que las capacitaciones que se le imputaren es buena, con el 44% se encuentran las personas que señalan que son muy buenas y el 24% de las personas encuestadas supieron decir que las capacitaciones que se les imparten para la ejecución de sus labores son excelentes.

### **Interpretación**

Los encuestados dieron a notar que uno de los fuertes de la empresa es la capacitación, ya que la gran mayoría tiene una opinión positiva de cómo se las está gestionado.

**Pregunta N. 15** ¿El trato que usted recibe como cliente interno es?

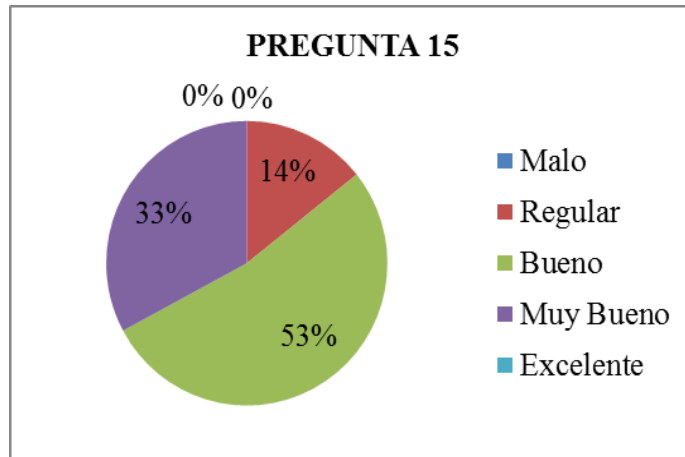
**Tabla 19.** Calidad de trato al cliente interno.

<b>PREGUNTA 15</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Malo	0	0,00
2 Regular	10	14,29
3 Bueno	37	52,86
4 Muy Bueno	23	32,86
5 Excelente	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 19.** Calidad de trato al cliente interno.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis**

Como demuestra el gráfico el 14% del personal señala que el trato que reciben es regular, mientras que el 53% de los encuestados acotaron que se les trata de una manera buena, mientras tanto el 33% de las personas que se encuesta supo manifestar que el trato que reciben como cliente interno es muy bueno. Cabe destacar que ninguna persona manifestó ser tratada de manera excelente.

### **Interpretación**

Una gran cantidad de personas que se encuentran descontentos con el trato es se les está impartiendo, este descontento pueden desencadenar grandes repercusiones como mayores índices de rotación, ausentismo e insatisfacción laboral.



**Pregunta N. 16** ¿Los objetivos de mejora continua planteados dentro de la empresa son?

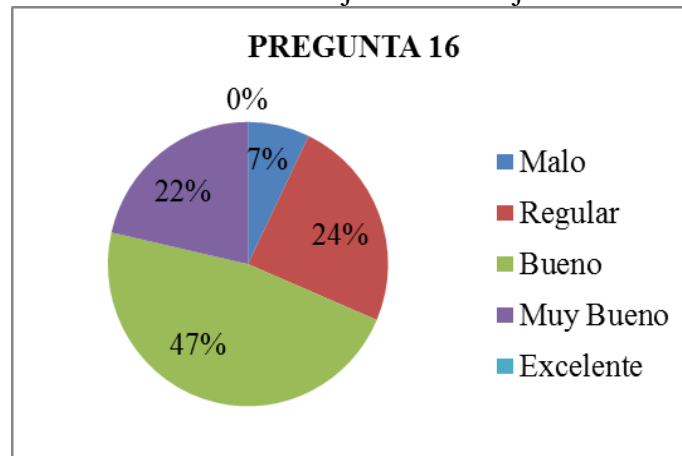
**Tabla 20.** Objetivos de mejora

<b>PREGUNTA 16</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Malo	5	7,14
2 Regular	17	24,29
3 Bueno	33	47,14
4 Muy Bueno	15	21,43
5 Excelente	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 20.** Objetivos de mejora.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis**

Como lo demuestra el gráfico el 7% del personal respondió creer que los objetivos de mejora continua plantados por la empresa son malos, mientras que el 24% de los encuestados manifestó que los objetivos son regulares, el 47% dijo que los objetivos son bueno, el 22% cree que los objetivos de mejora continua son muy buenos.

### **Interpretación**

Los trabajadores de la empresa de seguridad tienen una muy buena expectativa ante los objetivos de mejora, a pesar del poco trabajo que se ha desarrollado en este campo

**Pregunta N.17** ¿Con la implementación de un departamento de talento humano la equidad en la empresa será?

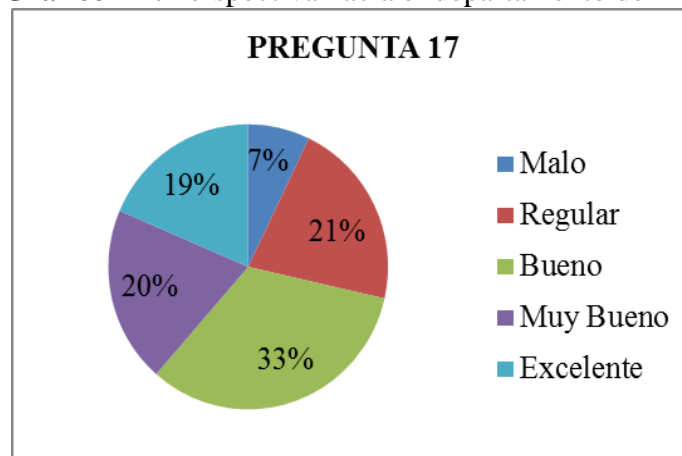
**Tabla 21.** Perspectiva hacia el departamento de TH.

PREGUNTA 17		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 Malo	5	7,14
2 Regular	15	21,43
3 Bueno	23	32,86
4 Muy Bueno	14	20,00
5 Excelente	13	18,57
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 21.** Perspectiva hacia el departamento de TH.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### Análisis

Los resultados que el 7% considero que la equidad en la empresa seguirá siendo mala, mientras que el 21% dijo que será regular, el 33% dijo que será buena, el 20% opinan que la equidad será muy buena y el 19% piensan que será excelente.

### Interpretación

El departamento de talento humano, busca crear una cultura de equidad en la empresa, y los colaboradores tienen altas expectativas sobre estas medidas, ya que en la actualidad no existe imparcialidad al delegar funciones o aplicar sanciones.

**Pregunta N. 18** ¿Al implementar el departamento de talento humano la distribución de la carga laboral será?

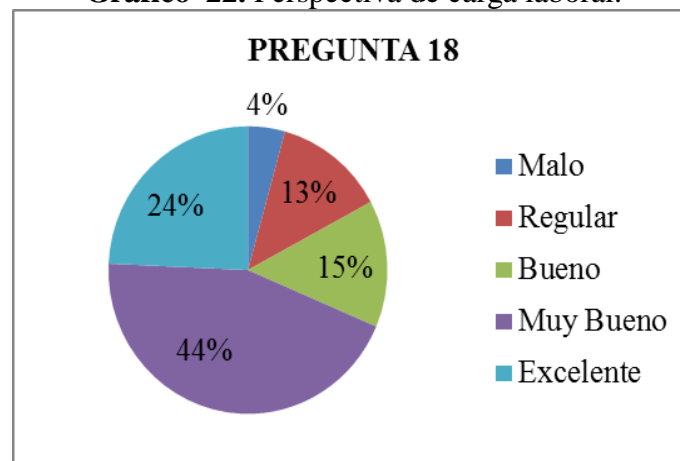
**Tabla 22.** Perspectiva de carga laboral.

<b>PREGUNTA 18</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Malo	3	4,29
2 Regular	9	12,86
3 Bueno	10	14,29
4 Muy Bueno	31	44,29
5 Excelente	17	24,29
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 22.** Perspectiva de carga laboral.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### **Análisis**

De la encuesta ejecutada el 4% respondieron que será mala, el 13% que manifestó que será regular, el 15% de las personas cree que será buena, el 44% de las personas afirma que será muy buena, y el 24% afirma que será excelente.

### **Interpretación**

Con la implantación de un departamento que distribuya las funciones y obligaciones de los trabajadores de una manera técnica, se verá reflejada en la reducción de la carga laboral que cada uno de los colaboradores, punto a favor para la empresa ya que se podrá disminuir los índices de burn out, ausentismo y rotación laboral.

**Pregunta N. 19** ¿Al existir el departamento de talento humano la ejecución de los procesos será?

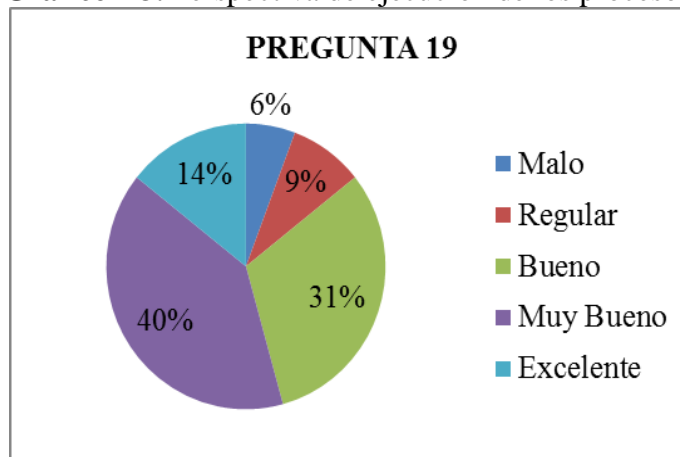
**Tabla 23.** Perspectiva de ejecución de los procesos

PREGUNTA 19		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 Malo	4	5,71
2 Regular	6	8,57
3 Bueno	22	31,43
4 Muy Bueno	28	40,00
5 Excelente	10	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 23.** Perspectiva de ejecución de los procesos.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### Análisis

Con los datos representados el 6% respondió que al existir el departamento de talento humano la ejecución de los procesos será malo, el 9% las personas encuestadas respondió que la ejecución será regular, mientras que el 31% del personal indicó que será bueno, continuando con un 40% de los encuestados que piensan que será muy bueno y el 14% piensan que será excelente.

### Interpretación

Con la implantación de un departamento que controle y la ejecución de los procesos, representara en la optimización de los mismos al realizar una tarea, en forma más rápida, precisa y sin pérdida de tiempo.

**Pregunta N. 20** ¿Al Existir El Departamento De Talento Humano el clima organizacional será?.

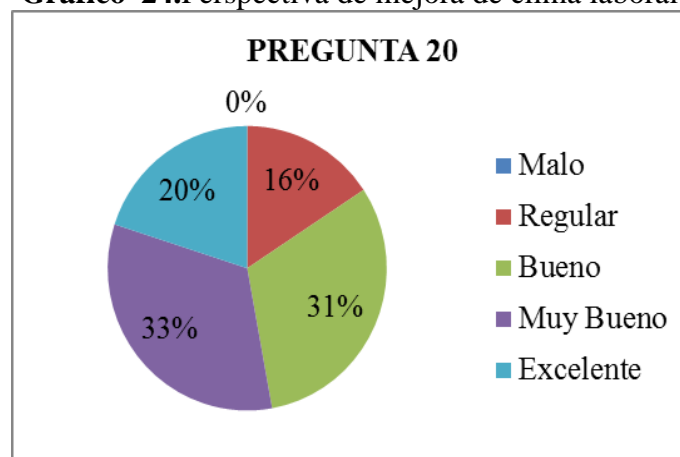
**Tabla 24.** Perspectiva de mejora de clima laboral.

PREGUNTA 20		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 Malo	0	0,00
2 Regular	11	15,71
3 Bueno	22	31,43
4 Muy Bueno	23	32,86
5 Excelente	14	20,00
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

**Gráfico 24.** Perspectiva de mejora de clima laboral.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

### Análisis

El gráfico demuestra el 16 % del personal que al existir el departamento de talento humano el clima laboral será regular, el 31% manifestó que creen que el clima organizacional será bueno, el 33% de los encuestados creen que será muy bueno, y el 20% expresan su pensamiento positivo ante la existencia de un departamento de talento humano ya es opinan que el clima organizacional será excelente.

### Interpretación

Al existir en departamento de talento humano las relaciones entre colaboradores de la empresa se mejorarán ya que el departamento es uno de los nexos entre compañeros y sub alternos.

## 4.2. Verificación de la Hipótesis

## 4.3. Modelo Lógico

### Hipótesis nula:

H<sub>0</sub>: La gestión del talento humano basada en procesos no incide en la mejora continua de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG del cantón Ambato provincia de Tungurahua

### Hipótesis alternativa:

H<sub>1</sub>: La gestión del talento humano basada en procesos si incide en la mejora continua de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG del cantón Ambato provincia de Tungurahua

## 4.4. Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

### Dónde:

$$X_c^2 = \text{Chi cuadrado}$$

$$\sum = \text{Sumatoria.}$$

$$O = \text{Frecuencia observada.}$$

$$E = \text{Frecuencia esperada.}$$

## 4.5. Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

#### 4.5.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

**GL** = (Renglon 2) (Columna 5)

**GL**= Grados de libertad.

$$\mathbf{GL} = (2-1) (5-1)$$

$$\mathbf{GL} = (1) (4) = 4$$

Donde el  $x_c^2$  es 9,488

Rechace la hipótesis nula si:  $x_c^2 \geq x_t^2 = 9,488$

Donde  $x_c^2$  es el valor del Chi cuadrado calculado y  $x_t^2$  es el Chi teórico de la tabla el mismo que se lo obtiene ingresando el grado de libertad y el nivel de significación (0,05)

#### Distribución Chi Cuadrado $x^2$

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,982 7	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,320 2	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,423 8	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,385 4	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

**Tabla 25.** Valores de CHI Cuadrado Teórico.

Fuente: [www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf](http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf)

### Frecuencias Observadas

	<b>Excelente</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mal</b>	<b>Subtotal</b>
¿La gestión de talento humano que la empresa aplica para el manejo de su personal es?	0	1	31	19	19	70
¿En qué nivel piensa usted que la implementación de un departamento que gestione el talento humano ayudara al desenvolvimiento de la empresa?	1	31	15	3	20	70
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>140</b>

**Tabla 25.** Frecuencia Observada.  
Elaborado por: El investigador.

### Frecuencias Esperadas

	<b>Excelente</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mal</b>	<b>Subtotal</b>
¿La gestión de talento humano que la empresa aplica para el manejo de su personal es?	0,5	16	23	11	19,5	70
¿En qué nivel piensa usted que la implementación de un departamento que gestione el talento humano ayudara al desenvolvimiento de la empresa?	0,5	16	23	11	19,5	70
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>140</b>

**Tabla 26.** Frecuencia Esperada  
Elaborado por: El investigador.



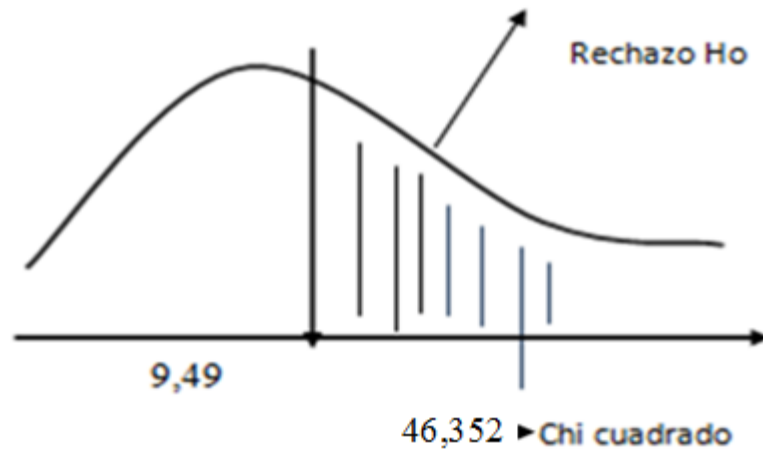
**Calculo del Chi Cuadrado**

O	E	O-E	(O-E) ^2	(O-E) ^2/E
0	0,5	-0,5	0,25	0,500
1	16	-15	225	14,063
31	23	8	64	2,783
19	11	8	64	5,818
19	19,5	-0,5	0,25	0,013
1	0,5	0,5	0,25	0,500
31	16	15	225	14,063
15	23	-8	64	2,783
3	11,0	-8	64	5,818
20	19,5	0,5	0,25	0,013
140	140			46,352

$X^2 = CHI CUADRADO$

**Tabla 27.** Calculo del CHI Cuadrado.  
Elaborado por: El investigador.

**Representación gráfica del Chi Cuadrado**



**Gráfico 25.** Referencia grafica de Chi Cuadrado

Fuente: Encuesta.  
Elaborado por: El investigador.

## **Decisión**

Para cuatro grados de libertad y un nivel de 0,05 se obtiene una tabla CHI cuadrado 9,49 y como el valor calculado es de 46,352 se encuentra fuera de la zona de aceptación se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: La gestión de talento humano basado en procesos si incide significativamente en la mejora continua de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Se estableció que la gestión de talento humano aplicado por La empresa de seguridad privada EFIPERVIG, del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua. Evaluada a través de la encuesta aplicada a los colaboradores; no es utilizada óptimamente, la empresa si realiza acciones de gestión de talento humano pero no es suficiente para que se permita aplicar de forma técnica el sistema integral de talento humano.

Se puede concluir que los objetivos de gestión de talento humano basado en procesos planteados en la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG no están siendo aplicados, debido a la ausencia del departamento de gestión de talento humano, por ende no son conscientes de la importancia de conocer las capacidades de su contingente humano.

Se determinó que las acciones efectuadas por la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG, para alcanzar la mejora continua, están siendo consideradas como insuficientes, pobres, o definitivamente malas, debido a la inadecuada organización empresarial ya que deberían ser delegadas a un departamento gestión de talento humano, pero son encargadas a otro departamento, desencadenado cuellos de botella y excesiva carga laboral.

Es necesario Proponer la estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano para la empresa de seguridad privada EFIPERVIG. Buscando contribuir el crecimiento de la empresa al innovar un proceso que ayude a conseguir sus objetivos organizacionales y a su vez ayuda a guiar a los colaboradores.

## **5.2. Recomendaciones**

Luego de los resultados obtenidos mediante la investigación se plantea las siguientes recomendaciones:

Se recomienda aplicar una reestructuración de las acciones de gestión de talento humano en la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua con la implantación del departamento de talento humano, con la finalidad de mejorar estas acciones.

Se recomienda considerar revisar y reestructurar el organigrama estructural de la empresa, e incorporar al organigrama funcional el Departamento de Gestión de Talento Humano, consiguiendo una redistribución de las responsabilidades, y funciones de cada puesto y departamentos.

Se recomienda estructurar un departamento de gestión de talento humano con el fin de obtener una mejor organización de la empresa, alcanzando mejores niveles de mejora continua.

Se recomienda socializar a todos los integrantes de la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, los deberes, obligaciones, y derechos que deberán cumplir para que el departamento de Talento Humano funcione, y con esto alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

## CAPITULO VI

### PROPUESTA

#### Título

Estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano enfocado en la mejora continua de la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

#### 6.1. Datos informativos

Institución Ejecutora: Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG  
Tipo de empresa: Servicios

#### Localización Geográfica

Provincia: Tungurahua  
Cantón: Ambato  
Parroquia: La Matriz,  
Dirección: Araujo 13-20 y Martínez  
Teléfono: 032422903  
Beneficiarios: Directivos  
Clientes internos  
Clientes Externos  
Tiempo: Julio 2014 – Diciembre 2014  
Responsables: Ing. Alex de la Torre

#### 6.1.1. Equipo técnico responsable

**Gerente:** Lcda. Mg. Mariana Paredes

**Investigador:** Luis Enrique Poalasin Basantes.

## 6.2. Antecedentes de la Propuesta

La gestión de talento humano aplicada por la empresa no es utilizada óptimamente, la empresa si realiza acciones de gestión de talento humano pero no es suficiente para que se permita aplicar de forma técnica el sistema integral de talento humano.

Por lo cual ha sido necesario, proponer la estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano; mejorando la ejecución de actividades así como disminuir la carga laboral de las personas que forman parte de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua con asesoría de personas especializadas en este tema además de la colaboración de directivos y demás trabajadores, que han podido palpar de cerca la afección de este problema.

De tal manera la presente propuesta se enfoca en cambiar la forma de gestión de talento humano de la empresa, realizando una estructura par el Departamento de Gestión de Talento Humano.

## 6.3. Justificación

La propuesta presentada es de **interés**, porque se planteara la organización del departamento de talento humano, pilar fundamental en la gestión de las empresas que buscan cambiar su funcionamiento de una empras que ve a su componente humano como un bien más de la empresa, a una empresa responsable por el desarrollo de sus colaboradores.

En el trabajo sobresale la **importancia teórica práctica** al enfocarse en la Estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano para la empresa de seguridad privada EFIPERVIG considerando que las personas constituyen el recurso eminentemente dinámico de las organizaciones, enfocándose en el desarrollo de nuevas habilidades, nuevos conocimientos y con ello lograr cumplir con los objetivos y metas que se fija una empresa.

La Estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano es **novedosa**, contribuye en el éxito profesional admitiendo que las empresas entiendan la importancia de realizar inversiones en programas de reclutamiento, selección y capacitación, generando beneficios ilimitados puesto que, un colaborador altamente calificado y comprometido con su trabajo constituye el éxito de una organización.

La Estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano es de **utilidad teórica práctica** al enfocarse para la organización el fortalecimiento del Talento Humano, herramienta que pretende alinear los recursos humanos de la empresa con las capacidades que se requieren para hacer bien su trabajo en tiempo y forma.

El trabajo presentado es **factible**, porque el investigador posee el recurso humano, material técnico, tecnológico para la planificación, socialización, y evaluación; además posee el apoyo de los colaboradores de la empresa alcanzando resultados, eficiencia y eficacia, se presenta la actividad y los responsables.

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Reclutamiento y Selección de Personal.	Supervisores
Contratación.	Gerencia
Elaboración y legalización de contratos.	Contabilidad
Relaciones Laborales.	Secretaria
Clasificación y Valoración de Puestos.	No se ejecuta en la actualidad
Capacitación y adiestramiento	Supervisores

**Tabla 28.** Distribución actual de actividades.  
Elaborado por: El investigador.

**Los Beneficiarios** serán directamente todas las personas que laboran en la empresa, quienes tentaran lineamientos claros para la ejecución de sus actividades, así como una persona que atienda sus necesidades, además de los beneficios que trae para la empresa también beneficiara al investigador, al permitirle adquirir mayores

conocimientos y técnicas, herramientas que pueden aplicar a lo largo de su vida profesional ya la investigación abarcar la totalidad de funciones que debe desempeñar un psicólogo industrial al ejercer su carrera en el sector empresarial.

#### **6.4. Objetivos.**

##### **6.4.1. General**

Elaborar la estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano enfocado en la mejora continua de la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

##### **6.4.2. Especifico**

Planificar la estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano enfocado en la mejora continua de la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Ejecutar la socialización de la estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano enfocado en la mejora continua de la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG del cantón Ambato, provincia de Tungurahua

Evaluar la estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano enfocado en la mejora continua de la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG del cantón Ambato.

#### **6.5. Análisis de Factibilidad**

La estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano enfocado en la mejora continua de la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG para su planificación, elaboración, socialización y evaluación posee el apoyo de directivos,



administrativos, operativos estimulando la proactividad en las actividades que deben desempeñar en la empresa convirtiéndose en base fundamental de la misma.

#### **6.5.1. Factibilidad Socio Cultural**

La responsabilidad social de una organización recae sobre las acciones que realiza en pro de sus clientes internos con su crecimiento personal, provee de estabilidad laboral, construyendo buenas relaciones laborales, comprometiéndose con el mejoramiento de sus capacidades, contribuyendo con el desarrollo y mejora de la organización y de sociedad.

#### **6.5.2. Factibilidad Organizacional**

Los propietarios, directivos, administrativos de la empresa, consideran que la ejecución de la presente propuesta contribuirá a alcanzar las metas y objetivos organizacional, siendo sus colaboradores capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

#### **6.5.3. Factibilidad de Seguridad y Ambiente.**

Una empresa correctamente dirigida, es consciente de los riesgos que corren sus colaboradores al desempeñar sus funciones diarias, y más aún cuando la misma actividad empresarial proporciona un riesgo adicional, debido a las jornadas de trabajo y más cuando se utiliza herramienta de trabajo como armas de fuego o gas lacrimógeno. Estos factores de riesgo pueden causar eventualmente accidentes que perjudican la salud de sus capital humano.

#### **6.5.4. Factibilidad Económica**

La siguiente propuesta es viable económicamente ya que la alta gerencia está interesada en la mejora de la empresa, y consideran al diseño de este trabajo de investigación como una inversión para el desarrollo, además los recursos

económicos requeridos son mínimos y se ajustan al presupuesto de gastos de la empresa.

#### **6.5.5. Factibilidad Legal**

**CÓDIGO DEL TRABAJO** Codificación 17, publicada en el Registro Oficial Suplemento 167 de 16-Dic-2005 Contiene hasta la reforma del 26-Sep-2012 ACTUALIZADO A MAYO 2013.

#### Capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador, N° 24 La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento".

### **6.6. Fundamentación Científica – Técnica**

#### **6.6.1. Fundamentación Científica**

La fundamentación científica integra conceptualizaciones enfocadas en la estructura del Talento Humano, y la mejora continua citándose a continuación:

##### **6.6.1.1. Departamento de Gestión del Talento Humano**

La estructuración e implantación del Departamento de Gestión del Talento Humano en la empresa EFIPERVIG es un complemento primordial para el correcto desarrollo integral de la institución, ya que la principal meta de la gestión de talento humano es procurar el logro de los objetivos que se plantea la empresa, utilizando

herramientas como la implantación de procesos administrativos que permitan normar y regular las actividades relacionadas con los colaboradores.

EFIPERVIG está más que consciente que el talento humano es uno de los activos que mejor debe cuidarse, ya que es una de los pilares fundamentales para el crecimiento de la institución, al constituirse como una ventaja competitiva.

#### **6.6.1.2. Generalidades**

El capital humano y la gestión por procesos en la empresa de hoy no es la misma, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de las organizaciones, con esto, cada componente de las empresas deben moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios.

Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; es aquí donde se llega a realizar el estudio del recurso humano como talento humano, este factor se debe considerar de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal que se encuentre capaz de valerse por sí mismo y entregar lo mejor de su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza.

Se considera que la mayor fortaleza que el talento humano posee son: el conocimiento, las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la calidad de los hábitos de trabajo, además se considera importante para la productividad de las economías modernas, ya que esta se basa en la creación, difusión y utilización del saber. Si bien antes se consideraba que la prioridad era el desarrollo económico hoy es diferente ya que la vinculación entre educación y progreso económico es esencial. La importancia creciente del talento humano se ha convertido en una estrategia para las empresas.

### **6.6.1.3 Aspectos significativos de Gestión de talento humano**

Los cambios que las organizaciones se ven obligadas a realizar son importante para permanecer competitivos en su nicho de mercado, ya que al generar desafíos en la organización también se impulsa a gestionar el talento humano, y se lo pueden ver como un agente activo de cambio, capaz de desarrollar acciones complejas, con su habilidad, destreza, inteligencia, creatividad, talento y en general con el desarrollo de sus competencias, en su momento se transforma en factores de ventaja competitiva.

La Gestión Humana de talento humano se ha consolidado en la mayoría de empresas, en un pilar primordial e importante que ayuda a la gerencial, para guiar y controlar el desenvolvimiento de las acciones laborales, la unificación de la cultura organizacional y la aproximación a un clima laboral óptimo y apropiado.

La participación del departamento de gestión de talento humano permite garantizar personal idóneo capaz de desarrollar de la mejor manera las actividades que se encomienda en la institución, además mantenerlo en la empresa la mayoría de tiempo necesario.

Desarrollar el personal competencia que estén enfocadas en mejorar la ejecución de la o las actividades empresariales a través de programas de formación, entrenamiento y desarrollar actividades orientadas al bienestar de los colaboradores y de sus familias e integrar los aspectos legales requeridos en salud ocupacional y seguridad industrial.

### **6.6.1.4. Objetivos y funciones del Departamento de Gestión de Talento Humano**

El objetivo de la Gestión de Talento Humanos radica en, incorporar, motivar al colaborador y mantenerlos interesados en permanecer en la organización, garantizando de esta manera el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

Teniendo como funciones principales las siguientes:

- Regular de manera técnica las Relaciones Laborales
- Satisfacer los planes y objetivos que la empresa plantea.
- Promueve la eficiencia y eficacia del personal.
- Trabaja para lograr conseguir objetivos comunes.
- Crea condiciones satisfactorias de trabajo.
- Sirve como nexo del trabajador con el patrón y viceversa.
- Resuelve problemas que se presentan durante la relación laboral hasta luego de la desvinculación.

#### **6.6.1.5. Organización del Departamento de Gestión de Talento Humano**

En base al contexto antes expuesto se destaca la necesidad de que el Departamento de Gestión de Talento Humano sea una parte de la empresa que trabaje diligentemente, que no sola tenga buenas intenciones con la organización, sino que también cuente con una organización eficientemente, y además adecuada.

Si bien hasta el momento no se cuenta con un estándar para su formación, es correcto destacar las siguientes pautas para poder guiar su estructuración.

##### **6.6.1.5.1 Un Departamento de Gestión de Talento Humanos debe ser totalmente integrado.**

Tener una dirección integrada a la gestión general de la compañía y ubicada en la cúspide de la línea jerárquica, además deberá ser guiada por un líder (Jefe de talento humano) el cual deberá estar involucrado en toma de decisiones en cualquier aspecto que involucre al personal.

#### **6.6.1.5.2. Un Departamento de Gestión de Talento Humanos debe contar con firmeza y flexible**

Tener empatía necesaria al elaborar políticas de gestión de talento buscando que tanto los colaboradores como la empresa obtengan los beneficios esperados.

Asumir la debida autoridad para hacer cumplir políticas de Gestión de Talento Humano de acuerdo a la legalidad, considerando como iguales a todos los administrativos y operativos de la institución.

Además de las características ya mencionadas es indispensable que cuente con personas que posean formación superior especializada en gestión de talento humano, que no tengo problemas en desarrollar actividades tanto operativas de gestión y estratégicas

#### **6.6.1.6. El potencial humano en las organizaciones.**

En toda organización intervienen muchos elementos que deben estar bien coordinados para el logro de los objetivos de la misma, una organización es lo que las personas hacen de ella.

Los objetivos organizacionales están dados por la competitividad, nuevos mercados, la permanencia en el mercado, etc. En cambio los objetivos personales va más allá de los materiales, y son: necesidades de seguridad, sociales, físicas, de autoestima, de poder, etc.

El éxito de una organización está en complementar los objetivos organizacionales y los objetivos individuales, así las personas están dispuestas a efectuar inversiones personales como: buen desempeño, creatividad, cumplimiento de normas, generar valor, a su vez la organización retribuirá con remuneración, compensaciones, capacitación, entrenamiento, reconocimientos y otros beneficios.

Con el propósito de que una organización sea más eficiente y eficaz, debemos adoptar nuevos valores, buscar soluciones, administrar inculcando el liderazgo participativo y no la obediencia, diseñar organigramas más horizontales, escuchar al trabajador de los niveles operativos, hacerlo parte del proceso decisorio, tomando en cuenta que quien mejor conoce a la empresa es su personal.

## **6.7. Fundamentación Técnica**

### **¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?**

Para crear conciencia en la comunidad, sobre la aplicación de técnicas y normativas que llevara como funciones del departamento de Gestión de Talento Humano, para fortalecer el clima laboral de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG garantizando su eficiencia y eficacia alcanzando el desarrollo de las facultades, capacidades y habilidades físicas, mentales, afectivas, profesionales, sociales.

#### **6.6.7.1. Fases para el diseño de talleres de sensibilización**

Según: FRANCO A. Marco. (2005). El taller de sensibilización comprende cuatro sesiones:

**1ª Sesión de Inicio:** Hace referencia a la formación de la comunidad de aprendizaje” en la que se presentan los objetivos del taller y se establecen los acuerdos para su desarrollo.

**2ª Conociéndome:** Aborda elementos para el autoconocimiento de los participantes con el planteamiento de los temas, de archivo en relación a la conservación preventiva de los soportes para garantizar la permanencia de la información.

**3ª Abriendo canales:** Se manejan los temas que nos llevan a considerar el almacenamiento, la recuperación y la protección el archivo que significa custodiar

y guardar, conllevando al manejo, control de documentos, incluyendo la utilización, creación y responsabilidad en su conservación.

**4ª Sesión de Cierre:** Que tiene como objetivo integrar los temas tratados en todas las sesiones, por medio de una reflexión grupal, permitiendo a los participantes identificar la experiencia.

La metodología propuesta para el desarrollo de las sesiones parte, de aprendizajes colaborativo, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión individual y grupal contribuyendo en el Desarrollo Humano que permita la adecuada toma de decisiones



# **ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA DE EFIPERVIG**





### **Estructura del departamento de Talento Humano**

#### **Misión del departamento de gestión de talento humano**

Gestionar políticas y estrategias de desarrollo, que contribuyan con la eficiencia y eficacia de la institución y además con la formación integral de nuestro talento humano, generando sentido de pertenencia.

#### **Visión del departamento de gestión de talento humano.**

Consolidarse como el departamento más importante de la empresa, ya que se constituirá con personal altamente capacitado que proporcionara personal idóneo capas y entregado, optimando recursos.

## **Valores**

El departamento de Talento Humano debe apoyarse en valores y principios morales que promueva la empresa, y que estén enfocados en cumplir con la misión y visión empresarial, de manera que se respalde el cumplimiento de los objetivos organizacionales, el departamento de la empresa de seguridad privada EFIPERVIF se basa en los siguientes principios:

**Paciencia:** Serenidad al cumplir las actividades que se deleguen.

**Excelencia en el Servicio:** Excelente cumplimiento de las expectativas de los clientes internos, con actitud, agilidad y anticipándose a sus necesidades.

**Honestidad:** Realizar todas las operaciones con transparencia garantizando la rectitud

**Compromiso:** Con todos y cada uno de los empleados de la institución, ser un nexo entre las personas de la empresa.

**Equidad:** garantizar la justicia al delegar actividades y responsabilidades entre los colaboradores de la empresa.

**Flexibilidad:** Manejar a los colaboradores con empatía pero en forma técnica.

## **Denominación del área**

Se denominara Departamento de Gestión de Talento Humano al área encargada de la ejecución de los subsistemas de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, además se encargara de coordinar el adiestramiento necesario y solucionara conjuntamente con asesoría problemas del bienestar y salud en los diferentes puestos de trabajo en la empresa.

## **Objetivo del departamento de gestión de talento humano**

Incorporar, motivar y mantener interesado al colaborador para que permanezca en la organización el mayor tiempo posible, además ejecutar diferentes tareas que competan al talento humano, así como actualizando unificando y validando

información, perfeccionando procesos y agilizando tramites, garantizando de esta manera el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

### **Introducción**

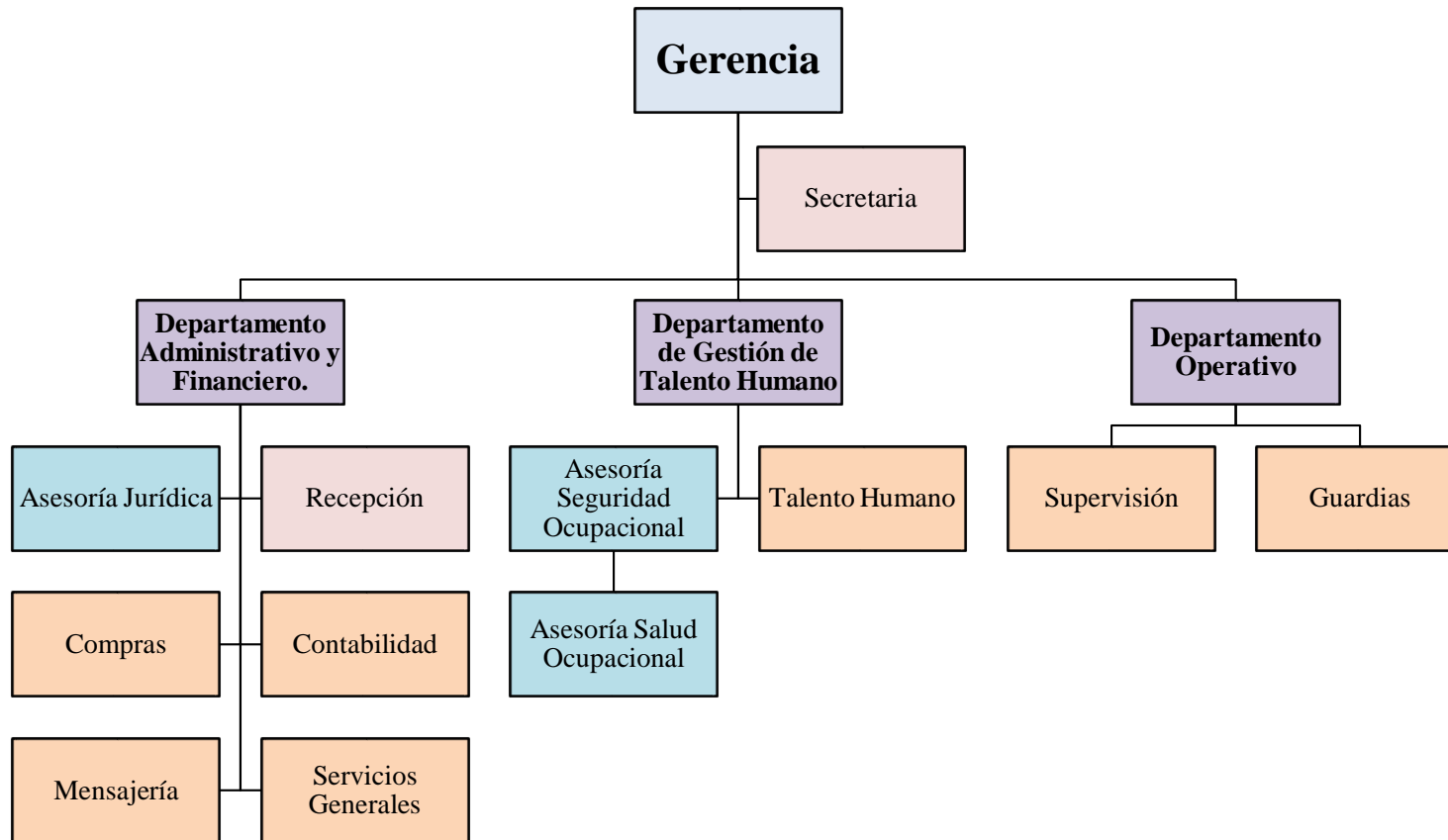
El departamento de talento humano hoy en día involucra a la empresa, en un mundo más competitivo, con personas mejor preparadas, comprometidas, y más involucradas con su empresa ya que mejora la forma y condiciones de trabajo al resolver los problemas empresariales que se van generando.

### **Estructura del departamento de gestión de Talento Humano**

El departamento de gestión de talento humano es uno de los activos más importante de la estructura de la organización, se encuentra en el centro de la línea jerárquica, consta de personas que en la empresa ocupan cargos medios y altos.

## Organigrama Estructural DE EFIPERVIG CIA. LTDA.

Gráfico 26. Organigrama estructural de EFIPERVIG CIA. LTDA



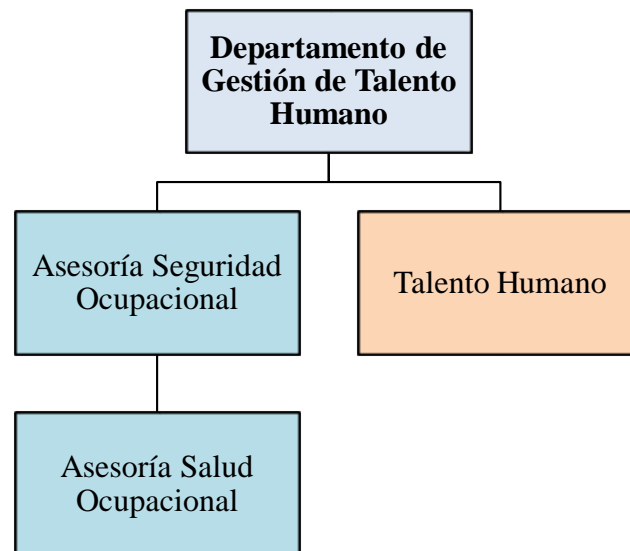
Fuente: Encuesta.  
Elaborado por: El investigador

Luego de haber incorporado el departamento de gestión de talento humano al organigrama de la empresa de seguridad EFIPERVIG, lo más acertado es ilustrar la estructura sugerida del mismo, como se podrá apreciar en la siguiente figura.

### **Organigrama estructural del departamento de Gestión de Talento Humano**

#### **Estructura propuesta**

**Gráfico 27.** Estructura propuesta del Departamento de TH.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: El investigador.

#### **Estructura jerárquica.**

La propuesta del presente estudio presenta una nueva estructura organizacional para la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, la que presenta la siguiente línea jerárquica:

**Nivel Directivo.-** Representa la cúspide de los niveles jerárquicos, y entre sus principales funciones se encuentran:

- Planificar las labores y estrategias que se han de realizar.
- Organiza el trabajo, designa responsabilidades
- Suscribe los informes semestrales.

En este nivel se encuentra:

- Gerencia

**Nivel Administrativo.-** Este nivel es el encargado de la ejecución de las actividades técnicas que dinamizan el alcance de los objetivos, representa el segundo grado de autoridad en la línea jerárquica, entre sus principales funciones se encuentran:

- Cumplir y Hacer cumplir las políticas, normas, reglamentos, leyes y procedimientos que se disponga por el nivel directivo.
- Planificar, organizar, dirigir, orientar y controlar el correcto cumplimiento de las actividades administrativas de la empresa vigentes en cada departamento

En este nivel se encuentran las siguientes dependencias:

- Jefatura del Departamento Administrativo y Financiero.
- Jefatura del Departamento de Gestión de Talento Humano.
- Jefatura del Departamento Operativo.

**Nivel Auxiliar o de Apoyo.-** Es el encargado de la apoyar en actividades básicas a los directivos, y administrativo aunque no posee nivel de mando, entre sus principales funciones se encuentran:

- Mecnografiar informes

- Atención telefónica
- Llevar al día la agenda

En este nivel del organigrama se encuentran ubicados los siguientes puestos de trabajo.

- Secretarias
- Recepción

**Nivel Supervisión.-** Este es el cuarto grado en la escala jerárquica en la institución sus funciones principales son:

- Verificar el correcto desarrollo de las actividades del nivel operativo
- Garantizando conformidad entre los colaboradores.

**Nivel Operativo.-** Constituye el pilar más importante de la institución ya que se encarga directamente de la ejecutar la actividad empresarial, no poseen autoridad y pueden delegar responsabilidades, entre sus actividades se encuentran:

- Control del personal y vehículos que ingresa a los lugares asignados
- Mantener el armamento en perfecto estado.

**Nivel Asesoría.-** no posee jerarquía en la empresa es decir no tiene autoridad de mando ya que solo aconseja e informa es aspectos como materia jurídica, económica, financiera, contable, industrial o salud.

Es este nivel se encuentran.

- Asesoría jurídica
- Asesoría de seguridad ocupacional
- Asesoría de salud ocupacional.



De la misma manera se propone el organigrama funcional de la institución, contribuyendo de esta manera a la estructuración y funcionamiento.

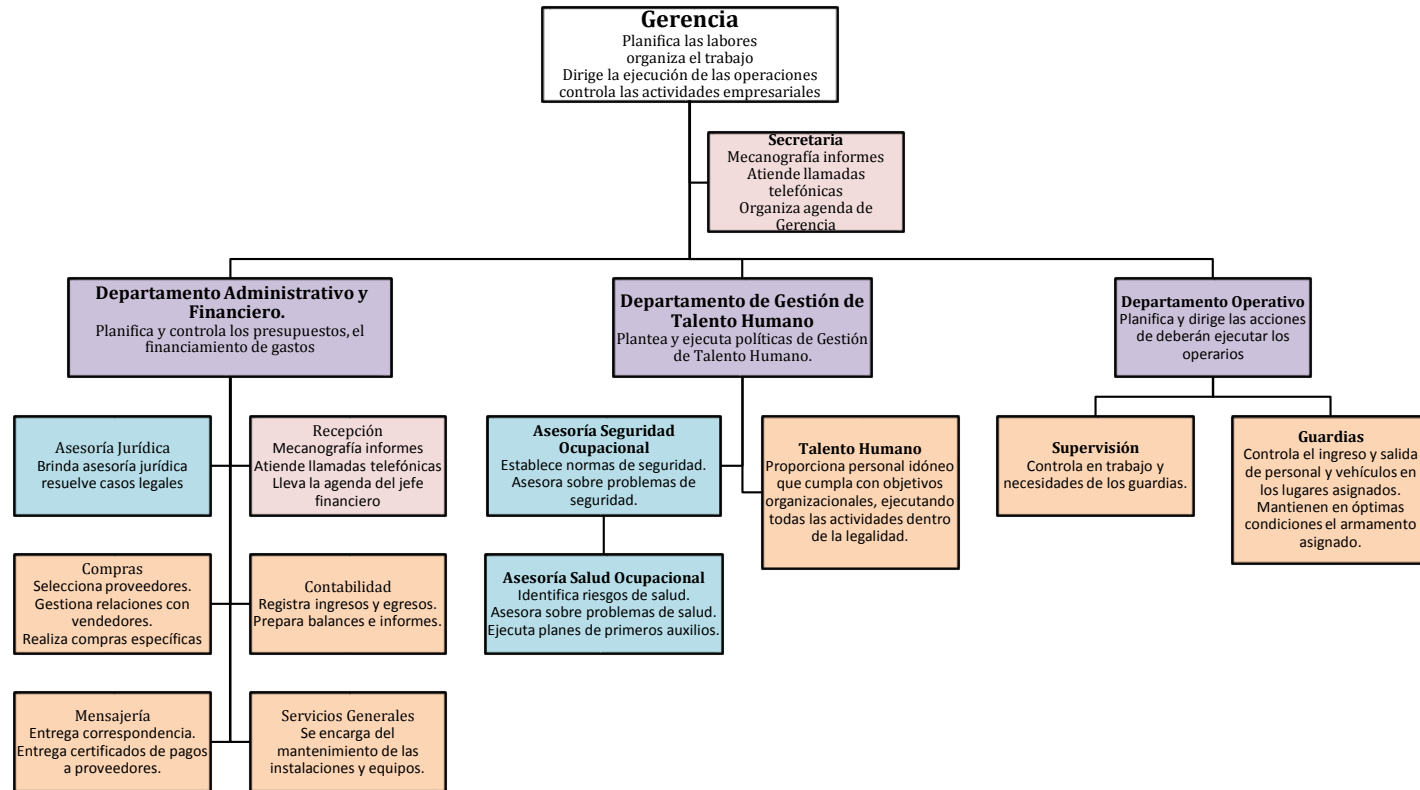
Al igual que en organigrama estructural se incorporara el departamento humano. Consiguiendo de esta manera la correcta redistribución de actividades y responsabilidades que anteriormente en la empresa no se encontraba correctamente distribuidas las responsabilidades.

**Funciones y atribuciones del Departamento de Talento humano las siguientes:**

- Dirigir el correcto desenvolvimiento de la las actividades del departamento, a través de la ejecución de los subsistemas de talento humano.
- Reclutar y seleccionar personal calificado y capacitado para todos y cada uno de los departamentos de la empresa.
- Gestionar la coordinación de inducciones para el personal que se incorpora y capacitaciones según las necesidades del personal.
- Elaborar contratos de trabajos conforme a la necesidad de la empresa y su posterior legalización ante la autoridad correspondiente.
- Plantear políticas que promuevan la comunicación organizacional, con el fin de mejorar el clima laboral.
- Fomentar la resolución de conflictos de una forma cordial y empática.
- Mantener constantemente actualizado la documentación del personal.
- Difundir en contenido de reglamento, lineamientos, políticas, manuales, que aplica la organización.
- Coordinar actividades de seguridad y salud ocupacional.

## Organigrama funcional de EFIPERVIG CIA. LTDA.

**Gráfico 28.** Organigrama funcional de EFIPERVIG



Fuente: Encuesta.  
Elaborado por: El investigador

## **Funcionamiento interno de departamento de Talento Humano**

### **Contrato de trabajo**

Es un acuerdo efectuado entre dos partes (el empleador, empleado) en el cual se estipula condiciones y de la labor que se deberá ser ejecutada por el empleado, además de la cantidad de dinero o remuneración que se percibirá por la ejecución de los mismos, además es el inicio de la relación laboral.

En la empresa de seguridad privada EFIPERVIG se tomara muy en cuenta las siguientes actividades.

- Solicitud de empleo.
- Contratación
- Estándares de ingreso.
- Condiciones mínimas.
- Nulidad de contrato de trabajo.
- Periodo a prueba.
- Términos de contratación
- Tipos de contrato

### **Responsabilidad social.**

Son actividades voluntarias que la empresa realiza con la finalidad de mejor y encaminar a sus clientes y colaboradores en la filosofía empresarial que la empresa promueve.

El departamento de talento humano será encargado de ejecutar las siguientes acciones.

- Pagos del seguro social obligatorio
- Afiliación
- Aporte personal
- Seguro de la empresa.

### **Relaciones laborales**

Son acciones de mejora empresarial que la empresa emprende para mejorar la perspectiva que los colaboradores tienen de la empresa.

### **Evaluación de desempeño.**

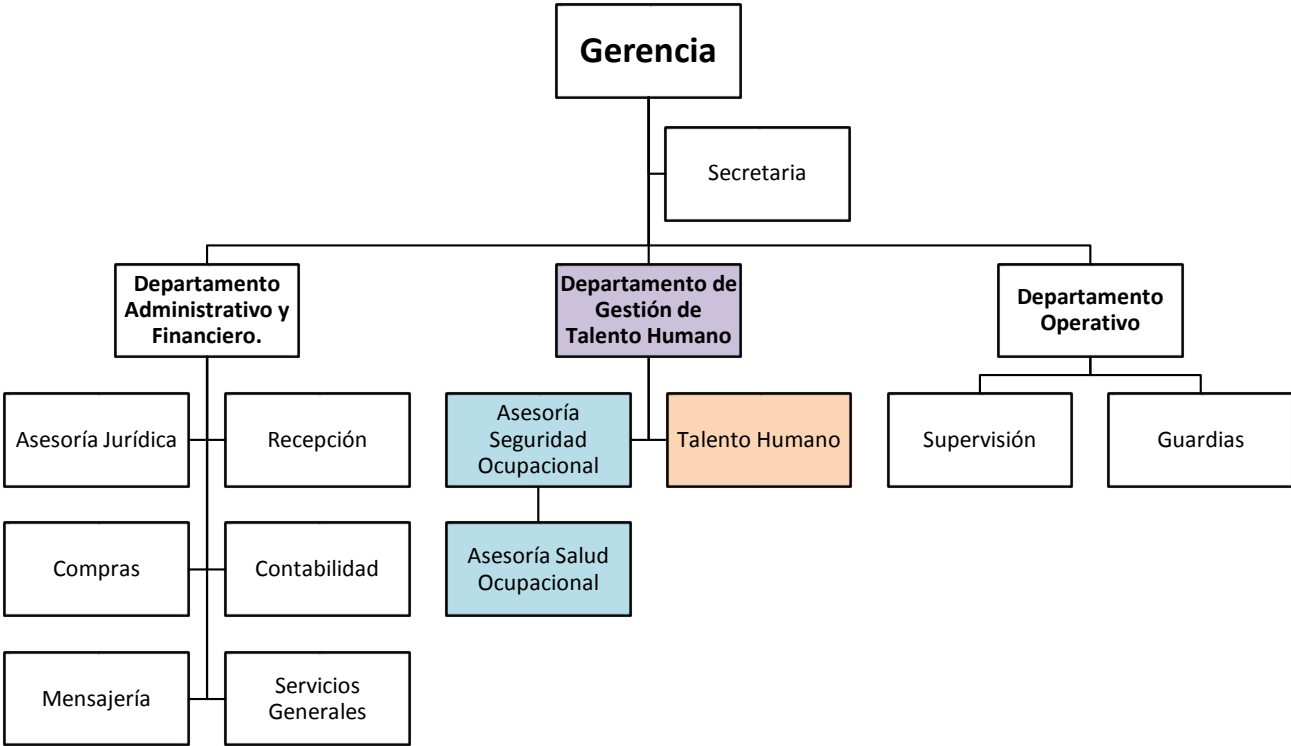
Es una forma de medir o cuantificar, en forma matemática las acciones, actividades, que se realizan en la institución.

### **Clima y cultura organizacional.**

Es la percepción que la persona posee de las actividades, ambiente, valores filosofía y forma de realizar las cosas en la institución.

**Ubicación del departamento de gestión de talento humano dentro del organigrama de la empresa**

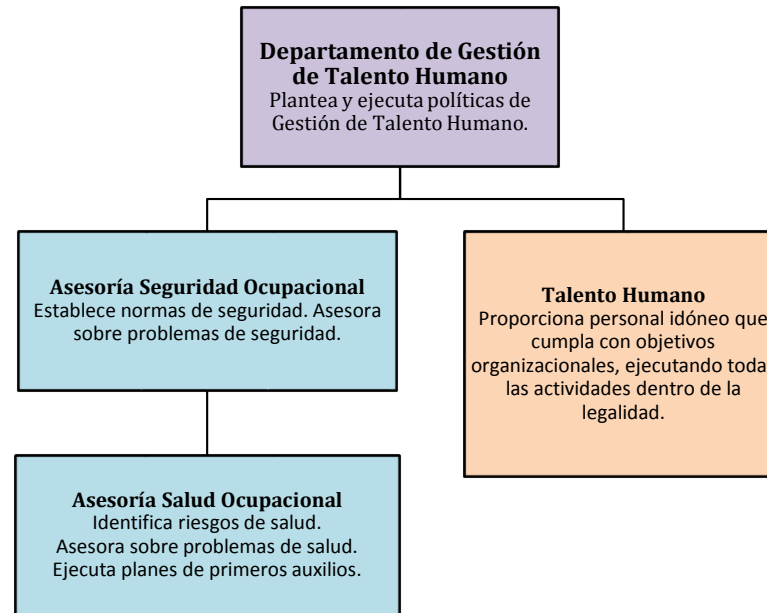
**Gráfico 29.** Ubicación del departamento de TH.



Fuente: Encuesta.  
Elaborado por: El investigador.

## Organización interna del departamento de gestión de talento humano

Gráfico 30. Estructura del departamento de TH.



Fuente: Empresa.  
Elaborado por: El investigador.

**Perfil propuesto para el jefe o encargado del departamento de gestión talento humano.**

En el siguiente perfil se proponen las características, capacidades y aptitudes básicas que deberán llenadas por la persona que se encargue del departamento de talento humano.

<b>Nombre de la empresa:</b>	<b>EFIPERVIG.</b>
<b>Cargo:</b>	Jefe del departamento de Gestión de Talento Humano.
<b>Número de puestos:</b>	1
<b>Área:</b>	Talento Humano.
<b>Reporta a:</b>	Gerencia
<b>Supervisa a:</b>	Seguridad industrial. Salud ocupacional.
<b>Naturaleza del cargo:</b>	La necesidad de contar con una persona especializada en gestión de talento humano, y que aporte sus conocimientos a la gerencia y a los demás departamentos de la empresa con cuestiones de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, desarrollo del personal y asensos.
<b>Objetivo:</b>	Desarrollar procesos que se comprometan a Gestionar el Talento Humano eficaz y eficientemente, además garanticen la correcta aplicación de técnicas y procedimientos para un correcto desempeño laboral dentro de la legalidad vigente.

## **Requisitos de Competencia**

<b>Estudios (educación):</b>	Tercer nivel Psicología Industrial. Administración de empresas.
<b>Experiencia:</b>	No indispensable
<b>Habilidades:</b>	Liderazgo, Trabajo en equipo, pensamiento Analítico Pensamiento Conceptual Planificación Juicio practico Memoria retentiva.
<b>Entrenamiento:</b>	Relaciones Humanas. Psicología Organizacional.

## **Subsistema a cargo del departamento de talento humano.**

De acuerdo con distintos autores expertos en gestión de talento humano, este sistema están constituido de diferentes subsistemas, los cuales deberían ser manejados por el departamento de talento humano de acuerdo al funcionamiento y las necesidades de la empresa, el investigador ha considerado las siguientes:

- Reclutamiento
- Selección de personal
- Inducción
- Capacitación, y Adiestramiento.
- Evaluación de desempeño.
- Seguridad y salud en el trabajo.

**El reclutamiento.-** Se asegura de dar a conocer, e interesar a posibles colaboradores para que postulen y posteriormente cubran lo antes posible las vacantes que existen en la empresa.



**La selección.-** Consiste en escoger entre varios candidatos al más adecuado, al que más se apega y cumpla con las condiciones que exige el puesto vacante.

**Contratación.-** Se la efectúa luego que el trabajador aceptado las condiciones de la empresa, es la legalización de la relación laboral, ya que se la realiza conforme a la ley, respetando de ambas partes sus derechos y exigiendo el cumplimiento a cabalidad de las responsabilidades.

**Inducción.-** Se puede decir que consiste en una presentación del nuevo colaborador ante sus jefes, compañeros, y subalternos además se debe hacerle conocer información empresarial que le será de gran utilidad para el desempeño de sus actividades diarias. Entre esta información debe constar siempre cosas como: deberes, obligaciones, materiales o insumos que deberá utilizar, horario de trabajo, etc.

#### **Capacitación y Adiestramiento.**

**Capacitación.-** Es uno de los métodos de mejora teórico práctico, que la empresa efectúa para actualizar, conocimientos, modificar conductas, o desarrollar actitudes y aptitudes de sus colaboradores, procurando que se le facilite la ejecución de sus actividades diarias en la empresa mientras las desempeña así como acoplar el perfil del trabajador al puesto de trabajo.

**Adiestramiento.-** Es la ejecución controlada de actividades prácticas que van encaminadas principal y directamente al sector operativo ya que procurar la prolijidad de acciones netamente físicas.

Por consiguiente las actividades de capacitación y adiestramiento representan el pilar más fuerte para alcanzar metas u objetivos que fueron plantados a mediano a largo plazo, al tratar de mejorar y formar las competencias del componente humano de su empresa.

**Evaluación de desempeño.-** Es una de las herramientas que permiten conocer de manera constante y paulatinamente, quien es el colaborador que mejor está cumpliendo los objetivos propuestos. Y de igual manera facilita la identificación de insuficiencia y permite corregirlas cuando sucedan.

**Seguridad y salud en el trabajo.-** Es uno de los derechos fundamentales del colaborador, ya la empresa deberá proveer los medios necesarios para prevenir las enfermedades o accidentes laborales, ya que es una de las principales trabas de desarrollo que tiene la empresa.

Además cuando una empresa se preocupa por la salud de un personal, se refleja la preocupación y cuanto valoran a sus colaboradores.

## 6.8. Matriz Del Modelo Operativo

Tabla 29. Matriz del Modelo Operativo.

FASE O ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
¿Cómo?	¿Para qué?	¿Qué?	¿Cuánto?	¿Quién - es?	¿Cuándo?
<b>SOCIALIZACIÓN</b>	Socializar los resultados de la investigación con los Operarios, Administrativos, y Directivos de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG	Organización de la socialización. Reunión todas las personas que forman parte de las Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG	<u>Humanos:</u> Investigador Directivos. Colaboradores.  <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias.  <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Investigador: Poalasin Basantes Luis Enrique	Una hora semanal SEPTIEMBRE 2014
<b>PLANIFICACIÓN</b>	Planificar la elaboración de la estructura del Departamento de Talento Humano para la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG en la Mejora Continua.	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación a los Operarios, Administrativos, y Directivos de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG	<u>Humanos:</u> Investigador Directivos. Colaboradores.  <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias.  <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Investigador: Poalasin Basantes Luis Enrique Directivos Adquisiciones	OCTUBRE 2014

<b>EJECUCIÓN</b>	Ejecuta la elaboración de la estructura del Departamento de Talento Humano para la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG.	Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	<u>Humanos:</u> Investigador Directivos. Colaboradores.  <u>Materiales:</u> Impresiones.  <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.	Investigador: Poalasin Basantes Luis Enrique Directivos	NOVIEMBRE 2014
<b>EVALUACIÓN</b>	Evaluar la elaboración de la estructura del Departamento de Talento Humano para la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG.	Capacitación a los Operarios, Administrativos, y Directivos de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG Elaboración de informes de aceptación de la capacitación. Toma de correctivos oportunos.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios  <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond.  <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.	Investigador: Poalasin Basantes Luis Enrique	DICIEMBRE 2014

Elaborado por: El Investigador

## 6.9. Administración de la propuesta

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
<b>Empresa de seguridad privada EFIPERVIG</b>	Investigador: Poalasin Basantes Luis Enrique	Organización de la socialización. Reunión con todas las personas que forman parte de las Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG.	15.00	Todo el material, instrumentos, y recursos económicos serán proporcionados por la empresa de seguridad privada EFIPERVIG.
	Investigador: Poalasin Basantes Luis Enrique	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación a los Operarios, Administrativos, y Directivos de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG.	11.00	
	Investigador: Poalasin Basantes Luis Enrique	Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	00.00	
	Investigador: Poalasin Basantes Luis Enrique Gerencia	Capacitación a los Operarios, Administrativos, y Directivos de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG Elaboración de informes de aceptación de la capacitación. Toma de correctivos oportunos.	30.70	

**Tabla 30.** Administración de la propuesta

Elaborado por: El investigador.

## 6.10. Plan de evaluación de la propuesta

La evaluación del presente estudio se lo ejecutara de acuerdo a lo señalado en el plan operativo y del presupuesto y se tomó en consideración las siguientes preguntas:

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	1. considerando que el departamento de talento humano es uno de los pilares más importantes de la empresa, la evaluación del presente trabajo de investigación puede ser solicitada por: Junta administrativa Directivos El investigador.
2. ¿Por qué evaluar?	Porque es importante verificar el correcto funcionamiento y cumplimiento de funciones y actividades que desarrolla el departamento.  Porque es crucial para la empresa comprobar si con la presente propuesta tiene como resultado lo esperado.
3. ¿Para qué evaluar?	Para verificar la optimización de los subsistemas que se encuentran a cargo del nuevo Departamento de Talento Humano.  Para observar la correcta redistribución de las actividades, obligaciones y procesos.  Para conocer el impacto que causo la propuesta en los colaboradores al enfrentar una forma de gestión basada en el respeto y la equidad.
4. ¿Con que criterios?	. La evaluación se mediante los criterios de confiabilidad, practicidad, utilidad, productividad, enfocándose en el mejoramiento del desempeño profesional, contribuyendo en el comportamiento organizacional de los colaboradores, promoviendo la efectivización de los objetivos para el éxito empresarial
5. ¿Indicadores?	Encaminar a la empresa de seguridad privada EFIPERVIG en la mejora continua.  Demostrar las habilidades, destrezas fortalecidas a través de la aplicación de procesos que permiten mejorar el liderazgo, alcanzado la capacidad en la toma de decisiones.

	<p>Fomentar un clima de respeto, confianza y seguridad en el campo laboral, estimulando la autoestima, autovaloración y credibilidad en el campo empresarial.</p> <p>Designando funciones en concordancia con el conocimiento, habilidades, destrezas de los colaboradores, generando un clima laboral adecuado, motivando al trabajador en el cumplimiento de metas y propósitos institucionales.</p>
<b>6. ¿Quién evalúa?</b>	<p>6. La evaluación es realizada por:  Junta administrativa  Directivos  El investigador..  Le jefe o encargado del departamento de gestión de talento humano.</p>
<b>7. ¿Cuándo evaluar?</b>	<p>7. Evaluar durante el procesos de implantación y al finalizar la aplicación de la presente propuesta; además se evaluará a través de la elaboración de encuestas dirigidas al personal de la empresa.....estableciéndose un análisis de datos, promoviendo el establecimiento de conclusiones y recomendaciones para corregir errores y alcanzar los objetivos propuestos</p>
<b>8. ¿Cómo evaluar?</b>	<p>8. La evaluación, será utilizada como un instrumento de control actitudinal, aptitudinal ; se evaluará:</p> <p>El correcto desarrollo de las actividades.  La eficacia y la eficiencia en el cumplimiento de objetivos  En la satisfacción laboral de los colaboradores</p>
<b>9. ¿Fuentes de información?</b>	<p>MDS Management Inc., Montreal. (2008). Cuestionario de auditoria de recursos humanos.  Sevillano, A. Amparito. Ibarra, (2011). Modelo de auditoría de gestión al talento humano.  Gestión del talento humano/ Idalberto Chiavenato (2005) (código: 658.3.Ch532 – Inventario: 8494f)  Gestión del talento humano y del conocimiento/ (2010)Armando Cuesta Santos (código: 658.3.C965- Inventario 9444f)  Competitividad: Innovación y mejora continua en la gestión/ Roberto Luchi; Marcelo Paladino(2001) (código código: 658.1.L96- 9110f)</p>
<b>10. ¿Con que evaluar?</b>	<p>Se evalúa:</p> <p>Mediante el grado de cumplimiento de los objetivos del departamento de gestión de talento humano.  Con la aplicación técnica de subsistemas de talento humano</p>

**Tabla 31.** Plan de Evaluación de la Propuesta.  
Elaborado por: El Investigador

## MATERIALES DE REFERENCIA.

### BIBLIOGRAFÍA

- Arias. (2010). *Administración de talento Humano* . Mexico.
- Bravo, N. (1997). *Valores Humanos* (6 Edición. ed.). Chile: RIL Editores.
- Chiavenato, I. (1994). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion de Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion de Talesnto Humano*. Mc Graw Hill: Mexico.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- DEMING, E. (1996). *Calidad, productividad y competitivida*. España: Díaz de Santos S.A.
- Desseler, G. (2001). *Administracion de Personal*. Prentice Hall.
- EVANS, & LINDSAY. (2002). *Control de Calidad*. Thomson Edición.
- GUTIÉRREZ, H. (2010). *Calidad total y Productividad* . Mexico.
- Heliiriegel, D. (2002). *Comportamiento Organizacional*. Thomson.
- Ibáñez. (2005). *Administracion de Recursos en la empresa*. San Marcos.
- James. (2006). *Administración de Mejoramiento Continuo*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Jones, G. (2006). *Administracion*.
- Kauri, I. (2004). *Gestión de Calidad* . .
- Sánchez. (2010). *Administracion*.
- Soto, B. (18 de 04 de 2014). *Gestion.Org. Revista Empresarial*. Obtenido de Gestion.Org.  
Revista Empresarial: [www.gestion.org/recursos-humanos/gestion-competencias/4053/que-es-la-gestion-del-talento/](http://www.gestion.org/recursos-humanos/gestion-competencias/4053/que-es-la-gestion-del-talento/)
- Urquijo, J. L., & Bonilla, J. (2008). *Administracion de Personal y Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.



## Lincografía

Soto, B. (18 de 04 de 2014). Gestion.Org. Revista Empresarial. Obtenido de Gestion.Org. Revista Empresarial: [www.gestion.org/recursos-humanos/gestion-competencias/4053/que-es-la-gestion-del-talento/](http://www.gestion.org/recursos-humanos/gestion-competencias/4053/que-es-la-gestion-del-talento/)

Gestión del talento humano/ Idalberto Chiavenato (2005) (código: 658.3.Ch532 – Inventario: 8494f)

Gestión del talento humano y del conocimiento/ (2010)Armando Cuesta Santos (código: 658.3.C965- Inventario 9444f)

Competitividad: Innovación y mejora continua en la gestión/ Roberto Luchi; Marcelo Paladino(2001) (código código: 658.1.L96- 9110f)

**ALEXOS**

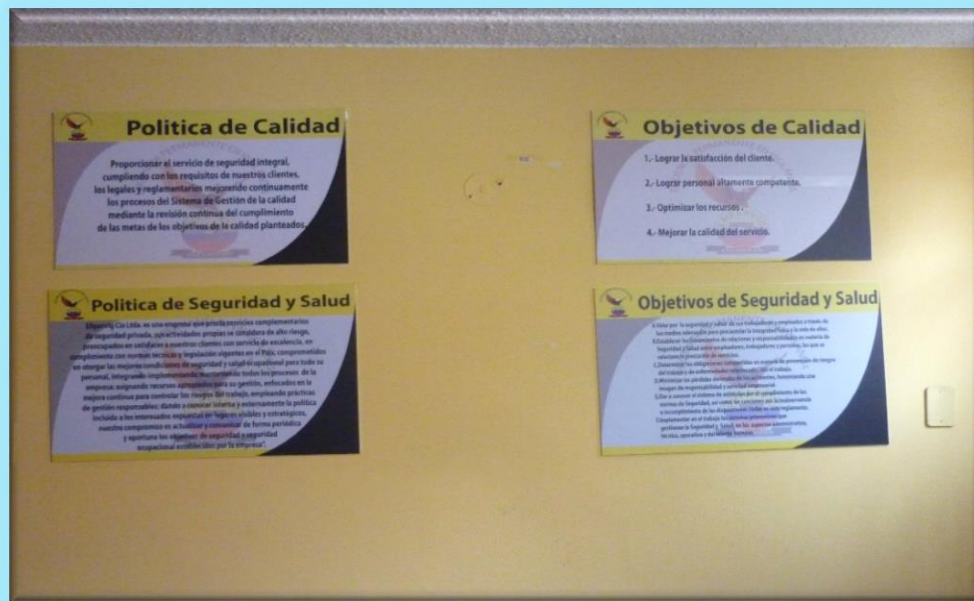
**Anexo 1.** Instalaciones de la empresa de seguridad Privada EFIPERVIG.

Fuente: Localización de la empresa.



La Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG, se encuentra ubicada de las calles Araujo 13-20 y Martínez, en el subterráneo y planta baja, su adecuada estructura permite brindar servicios de seguridad privada con el profesionalismo y calidad que nos identifiquen el servicio consolidándose en una empresa confiable y eficiente, satisfaciendo fielmente las necesidades de nuestros clientes y contribuyendo al bienestar de todos los que en ella colaboren.

## Anexo 2. Políticas y objetivos organizacionales.



La empresa tiene como eje el cumplimiento de los objetivos institucionales, considerando que la seguridad se ha constituido como una prioridad de la sociedad adquiriendo una cultura de prevención, disuasión y control de riesgos, teniendo como disciplina la capacitación en el manejo de equipo de seguridad y por el adiestramiento para obtener eficaz respuesta de su parte en situaciones de riesgo o peligro, logrando así un máximo de confiabilidad.

**Anexo 3. Informativo.**



Entre los valores corporativos de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG sobresalen los siguientes:

**Valores Corporativos**

Entusiasmo del cliente

Mejora continua

Integridad

Trabajo en equipo

Innovación

Respeto y responsabilidad

#### Anexo 4. Encuesta a los administrativos



Para efectivizar el desarrollo de investigación fue prioritario el apoyo brindado por los trabajadores de la empresa, brindando generando confianza, seguridad, valoración y autoestima en el investigador, considerando que el trabajo contribuye en la búsqueda de la excelencia en la provisión de la comunicación a través de la preparación continua de nuestros recursos humanos, en beneficio de la comunidad, cliente y empresa.

## Anexo 5. Equipo de trabajo de guardias



El equipamiento de los trabajadores de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG es de alta calidad, tratando de brindar soluciones integrales a sus requerimientos de seguridad con personal eficiente y constante innovación tecnológica, permitiendo su tranquilidad, satisfacción y confianza, garantizando un excelente desempeño en operaciones de seguridad con eficiencia, disciplina y honestidad a completa satisfacción de los clientes.



## Anexo 6. Índices de Riesgos Laborales



La Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG, brinda un servicio eficaz y eficiente para tranquilidad de nuestros clientes y superar sus expectativas, de mostrando responsabilidad y alto espíritu de colaboración con nuestros clientes, trabajadores, comunidades y medio ambiente, mediante el desarrollo de actividades de seguridad y complementarias de acuerdo a las normas legales y disposiciones vigentes, en un trabajo digno en el que cada integrante de nuestro equipo desarrolla sus capacidades sintiéndose satisfecho de desenvolverse en un ambiente grato y seguro para alcanzar sus metas y las de sus familiares.



## Anexo 7. Guardia y equipo de capacitación



Los valores que demuestra el personal de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG son: respeto, eficiencia, eficacia, responsabilidad, autonomía, libertad en la toma de decisiones, profesionalismo, innovación, realismo, espíritu de equipo