

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual globalizado, se establece que el manejo de las empresas debe ser altamente competitivo, por lo tanto es necesario manejar cada uno de los recursos organizacionales de una manera integral, para esto es necesario considerar al talento humano como un factor vital que genera eficiencia y calidad, a partir de un plan de reclutamiento y selección de personal que promueva el ingreso de personal altamente capacitado para que ellos desarrollen eficientemente sus destrezas y habilidades que sean capaces de construir un alto nivel de compromiso entre la empresa y ellos, lograr cumplir con los objetivos empresariales los mismos que conllevaran a un Desarrollo Organizacional óptimo.

Capítulo I, está constituido por el planteamiento del problema, que se fundamenta en la contextualización, el análisis crítico que toma de referencia las causas y efectos, se determina el objetivo general y los objetivos específicos y finalmente se detalla la justificación de la investigación.

Capítulo II, se encuentra estructurado por el marco teórico sustentado en la bibliografía del análisis del entorno, se encuentra la hipótesis de la investigación y se detallan las variables de estudio.

Capítulo III, hace referencia a la metodología que se emplea en la investigación, especificando los tipos o niveles investigativos, se determina la población y la muestra, operacionalizando las variables de estudio y se establece las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la recolección de información.

Capítulo IV, se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas y la verificación de la hipótesis que abaliza la correlación de las variables de estudio.

Capítulo V, procede a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, finalmente se encuentra la propuesta, la cual está conformada por el título, la justificación, los objetivos y modelo operativo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema de Investigación

Plan de Reclutamiento y Selección de Personal y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos en la Empresa ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA.

1.2 Planteamiento del Problema

¿La falta de un Plan de Reclutamiento y Selección de Personal en la empresa ALERT SECURITY DEL ECUADOR ha impedido cumplir eficientemente sus objetivos empresariales?

1.2.1 Contextualización

(Isaba Oscar, La Innovación de los Servicios, 2010) *La industria de servicios ha superado a la industria automotriz y manufacturera, para convertirse en*

la industria de mayor crecimiento del mundo desde 1995. En la mayoría de los países industrializados, el sector servicios representa un 75 % del Pib y es el que más contribuye a la creación de riqueza y generación de muchas empresas que venden productos, y utilizan cada vez más los servicios para diferenciar y agregarle valor a sus productos. A pesar de esto, todavía existe un gran nivel de insatisfacción general con la calidad de los servicios, ya sean estos públicos o privados, y los gerentes cuentan con muy pocas herramientas que les permitan diseñar servicios innovadores, que mejoren la satisfacción y lealtad de los clientes para aumentar la rentabilidad de sus organizaciones.

La Seguridad privada tiene una presencia relativamente reciente en el país, debido principalmente al aumento de la violencia y de la reforma económica del Estado Ecuatoriano a mediados de la década de los ochenta.

Desde aquella época para acá se vive un crecimiento expansivo del mercado de bienes y servicios privados de la seguridad ciudadana. Según Frigo (2003)¹ “En Latinoamérica, la seguridad privada es un sector económico en rápida expansión (...) En los últimos 15 años, como sector de la vida económica la seguridad privada ha ganado un lugar de relevancia tanto en el mundo como en nuestra región (...) El mercado mundial de la seguridad privada tuvo el año pasado un valor de 85.000 millones de dólares, con una tasa de crecimiento anual promedio del 7% al 8%. (...) En Latinoamérica se estima un crecimiento del 11%”.

Se observa que, la condición socio económica hace que el sector de la seguridad privada en el país, al prestar el servicio obtenga, rendimientos económicos altos y crezca en forma rápida; de ahí que, ve mucha dinámica en el mismo, y los empresarios quieran dedicarse a la prestación de servicios de seguridad privada en el país, aparte también se puede apreciar que los

requisitos para la creación de empresas de seguridad privada en el país no son lo suficientemente exigentes.

La oferta de seguridad privada, pasa a ser una mercancía producida por un conjunto indiscriminado de proveedores públicos y privados tan fuerte, que paradójicamente hasta el propio Estado, se ve obligado a demandar estos servicios; creando así, un mercado en constante crecimiento, lo cual significa que tras de esta oferta de servicios de seguridad privada, exista un gran número de empresas que se dedican a prestar el servicio, lo que hace por lo tanto, que el personal que se dedica a la seguridad privada sea escaso y bastante demandado.

Por otro lado, la misma dinámica se observa a nivel de la Provincia de Tungurahua, en donde encontramos alrededor de 22 empresas que se dedican a prestar el servicio de seguridad privada, reclutando al personal no calificado, lo que hace que estas empresas incrementen sus gastos para preparar al personal. Este sector es el que genera mayores fuentes de trabajo, lo que obliga a que haya una elevada demanda de personal para satisfacer la oferta de servicios de seguridad privada.

La Empresa Promoción de Oficiales de la Policía Nacional N° 35 “PROFISPON CIA. LTDA.”, se creó en el año 1995 en la ciudad de Quito, laboró por varios años bajo este nombre, debido a varios factores especialmente que cada uno de los Socios tenía su actividad particular el nivel de operaciones comenzó a decaer llegando a la inactividad en el año 2000, luego de lo cual los socios deciden vender las acciones, al grupo familiar Ribadeneira, debido a que el Cnel., en Servicio Pasivo Carlos Ribadeneira residía en la Ciudad de Ambato decide iniciar nuevamente las operaciones en esta ciudad en mayo del 2002 para lo cual se realiza una modificación a los Estatutos y el cambio de denominación a Alert Security del Ecuador Cía. Ltda.

Alert Security del Ecuador Cía. Ltda., es una empresa que se dedica a prestar servicios de Seguridad y Vigilancia Privada tanto en la Ciudad de Quito, como también en la Ciudad de Ambato, entre los principales clientes en la ciudad de Ambato podemos mencionar; Universidad Católica, ASSA Agencia norte, Ambato Tennis Club, Club Tungurahua, Hunter, Colegio La Salle, para ello cuenta con 61 personas que efectúan los trabajos de guardia de seguridad privada; además 2 personas en el Área Comercial, 2 personas en el área Administrativa Financiera, dando un total 65, las personas que laboran en la empresa, la misma compuesta por las siguientes áreas: Administrativa - Financiera, Comercial y Operaciones. También es evidente que la empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda., cuenta con un Plan Estratégico que le va a permitir cumplir con los objetivos institucionales propuestos entre los que se tiene:

- Presentar un servicio de vigilancia y protección efectivo, a la sociedad civil en términos de excelencia técnica en: prevención, defensa, custodia y seguridad; con personal capacitado, equipado, entrenado y remunerado acorde a sus responsabilidades, generando así tranquilidad en las actividades que el cliente desarrolla y obteniendo, en la gestión, altos niveles de excelencia.
- Ofrecer personal altamente calificado, comprometido con el servicio, y con sólido conocimiento técnico, para satisfacer las necesidades de los clientes, más allá de sus expectativas.
- Contar con una organización a nivel nacional técnicamente capacitada, equipada y entrenada, disponiendo de sistemas de seguridad, vigilancia y monitoreo con tecnología de punta, y un parque automotor que satisfaga las necesidades de la empresa.

1.2.2 Análisis Crítico

Uno de los principales problemas que la empresa ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA., tiene es que no cumple con los resultados propuestos dentro de su plan estratégico, analizando tanto sus fortalezas como sus debilidades puede verse que existe un alto grado de falencias en lo que respecta al personal.

El proceso de selección se realiza, llamando a los postulantes a través de medios de comunicación, tanto escrito como radial, a lo cual se presentan pocos aspirantes, debido a la alta demanda de empresas que se dedican a prestar los servicios de seguridad en la ciudad; también influye en la decisión, la percepción del perfil requerido en la sociedad ya que se genera otra imagen sobre las personas que se dedican a esta labor, se ha establecido como la última opción de trabajo, lo cual determina que se ha tomado como un empleo temporal; y que, las largas jornadas laboradas y los horarios de trabajo haga difícil reclutar personal dando lugar así a una alta rotación.

Lo anterior dificulta establecer un banco de datos definitivo, que permita elegir y disponer del personal preparado para la seguridad privada, debido principalmente a que el personal no cuentan con el suficiente conocimiento y entrenamiento en el manejo de armas, defensa personal, lo cual hace difícil el reclutamiento de personal idóneo.

El proceso de selección que se realiza en la empresa se basa en la aplicación de una entrevista y verificación de referencias personales, sin contar con guías y/o formatos que permitan llevar a cabo la selección de una manera técnica, de esta manera el no realizar y fundamentar mecanismos para seleccionar al personal, la investigación de referencias y documentación requerida se convierte en la única herramienta formal que determina la contratación del personal seleccionado.

Dicho proceso, no permite realizar una selección sobre bases objetivas, es decir, no existe realmente una evaluación sobre las características físicas o psicológicas de la persona que participa en dicho proceso, a fin de realizar una comparación adecuada con los requerimientos que el puesto a desempeñar requiere.

Se debe realizar un plan de reclutamiento y selección de personal que contribuya efectivamente al cumplimiento de esta importante función en la gestión de personas, a fin de definir estrategias que permitan realizar técnicamente la tarea para, proporcionar personal preparado y competente, en orden a un buen servicio de seguridad privada.

Por otro lado, el crecimiento de los índices de violencia en el país cada vez es mayor, debido a la crisis económica que se viene enfrentando, produciéndose así una serie de desequilibrios dentro de la sociedad, traducidos en: desempleo, alto nivel de sub empleo, crecimiento de los niveles de pobreza, así como también un limitado crecimiento en la educación.

Ante esta situación, las empresas del país tanto públicas como privadas se han visto en la necesidad de buscar otros sistemas de protección, como los sistemas electrónicos, cámaras, alarmas, cercas eléctricas, sistemas de monitoreo satelital, para precautelar sus bienes, demandando cada vez un número mayor de guardias de seguridad, por cuyo motivo se ha incrementado el número de empresas que se dedican a brindar seguridad privada en el país, produciéndose una alta demanda de personal para este tipo de actividades.

Al ser un sector en alto crecimiento, es necesario que el personal, sea correctamente reclutado y seleccionado a fin de cubrir demandas cada vez

mayores de la sociedad, para brindar un buen servicio al cliente, y que esto se traduzca en mejorar la gestión empresarial.

Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajo competitivos, es por ello que las organizaciones han empezado a considerar al Talento Humano como su capital más importante y su correcta administración, como una de sus tareas más decisivas. Sin embargo, la administración de este talento no es una tarea sencilla.

Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamiento son muy diversos. Si las organizaciones se componen de personas, su estudio constituye el elemento básico para analizarlas, y particularmente, la Administración del Talento Humano.

1.2.3 Prognosis

Las empresas hoy en día, están cambiando constantemente, principalmente porque se producen nuevos conocimientos y nuevas formas de manejarlas, para ser más eficientes y por ende mejorar la gestión, de ahí que es importante que se vaya a la par con los nuevos conocimientos.

Para cualquier empresa lo más importante es el capital humano, es por ello que este factor se debe considerar con la debida importancia para aumentar sus capacidades, elevar sus aptitudes hasta el punto que se sientan conformes con lo que realizan.

Se ha planteado la elaboración de un Plan de Reclutamiento y Selección de Personal para poder mejorar la gestión, debido a que viene arrastrando problemas como: no contar con personal suficiente para atender la demanda

de los clientes, indisponibilidad de un banco de datos adónde pueda recurrir para atender el crecimiento del mercado, lo que repercute más tarde en que se vea imposibilitada de cumplir con los requerimientos de sus clientes provocando una disminución en los ingresos.

Analizada la situación actual del personal en la empresa, se puede decir: la falta de un Plan de Reclutamiento y Selección de personal basado en métodos modernos y sometidos a un análisis crítico, que permitan contar con las fuentes más adecuadas para la captación y las técnicas que consientan determinar, en la práctica, la idoneidad de las personas que optan al cargo de guardias de seguridad, ha impedido disponer de suficiente personal preparado para ejercer la seguridad privada y cubrir adecuadamente la demanda de la empresa.

Si el problema persiste en el futuro, simplemente la empresa dejaría de producir los suficientes ingresos para que sea rentable, perdiendo mercado, y hasta puede cerrar. Es imperante que se den los correctivos necesarios para cumplir con los objetivos empresariales, tales como prestar un servicio y protección efectivo, a la sociedad civil, en términos de excelencia técnica en: prevención, defensa, custodia y seguridad; con personal capacitado, equipado, entrenado y remunerado acorde a sus responsabilidades, generando así tranquilidad en las actividades que el cliente desarrolla y obteniendo, en la gestión, altos niveles de excelencia.

1.2.4 Delimitación

Limite de Contenido:

Campo: Administración

Área: Talento Humano

Aspecto: Reclutamiento y Selección de Personal.

Límite Espacial: Alert Security del Ecuador Cía. Ltda., Ambato.

Límite Temporal: La Investigación se realizará en el período:

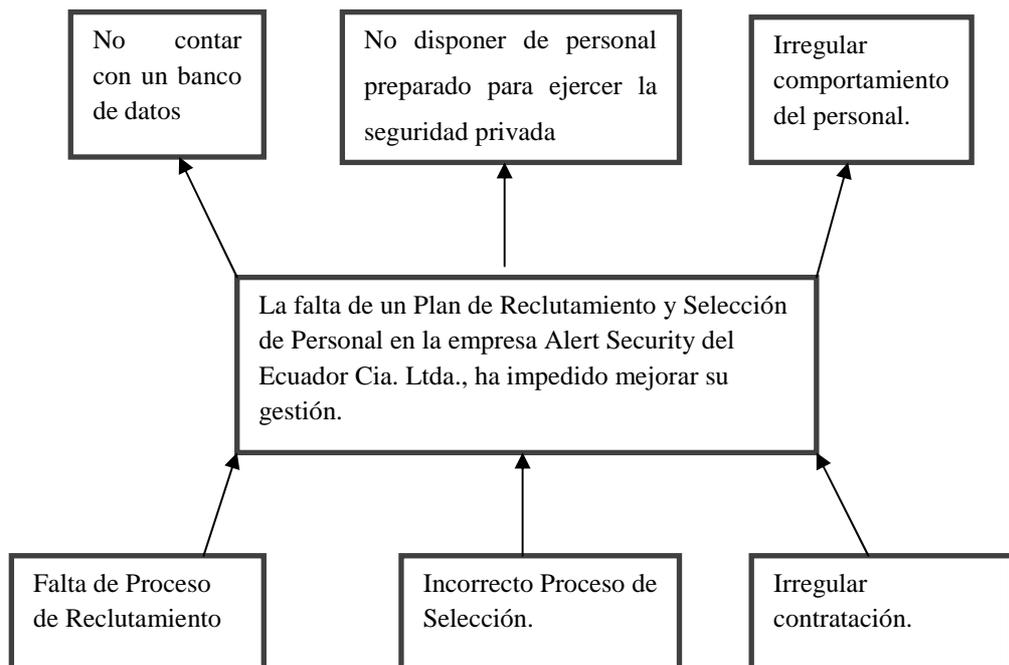
Febrero 2010 – julio de 2011.

1.2.5 Formulación del Problema

¿La falta de un Plan de Reclutamiento y Selección de Personal en la empresa ALERT SECURITY DEL ECUADOR ha impedido cumplir eficientemente sus objetivos empresariales?

Árbol de Problemas

Grafico N° 01



Fuente: Alert Security del Ecuador Cía. Ltda.

Elaboración: Verónica Figueroa

1.2.6 Preguntas Directrices

- ¿Qué mecanismo de administración se deberá implantar para realizar un Reclutamiento y Selección de Personal para lograr los objetivos empresariales
- ¿Qué Políticas y Estrategias deberá implementar la empresa para cumplir con los objetivos empresariales?

1.3 Justificación

Al ser el sector de los servicios uno de los más importantes en la economía ecuatoriana, se debería aprovechar las oportunidades brindadas para el desarrollo empresarial, la seguridad privada en el país ha tenido un importante crecimiento debido principalmente a que estas empresas se dedican a brindar protección a los ciudadanos, pues dado el incremento de actos delincuenciales no estamos totalmente protegidos por parte del Estado Ecuatoriano.

Por tal razón, las empresas que se dedican a prestar servicios de seguridad privada tienen muchos inconvenientes para disponer de personal adecuado, convirtiéndose en un problema, pues, las empresas tienen que gastar más recursos en la selección.

Actualmente, de acuerdo a la experiencia en ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA. Sucursal Ambato, cuando se realiza una publicación en los medios de comunicación escritos, se presentan al reclutamiento y selección, personal con las características físicas no acordes al perfil requerido, personal que no tiene niveles adecuados de estudio, no versados en la responsabilidad que implica el cuidado de la propiedad ajena, sin conocer siquiera técnicas de defensa personal, como tampoco el manejo de armas de fuego para defenderse y defender a las personas que están bajo su vigilancia, se evidencia también que existe falta de valores y principios éticos, hecho

que impide cumplir con las exigencias para brindar un excelente servicio de seguridad privada.

Diseñar un Plan de Reclutamiento y Selección del Personal es una herramienta de gran utilidad para la empresa, pero también para el candidato reclutado que participa en él, ya que a través de técnicas debidamente sistematizadas y estructuradas tales como: currículum vitae, solicitud de empleo, entrevistas, pruebas psicológicas, exámenes médicos, se obtendrá información suficiente y objetiva sobre las características físicas y psicológicas (aptitudes, inteligencia, habilidades específicas, intereses, motivación y personalidad) e información biográfica del candidato, facilitando su evaluación y escogimiento conforme al perfil del puesto que desea cubrir. El candidato a su vez será valorado de una manera técnica y menos subjetiva.

El Plan de Reclutamiento y Selección es un instrumento de gestión que apoya a la alta dirección en el escogimiento de los mejores candidatos, con la necesaria preparación y competencia, condiciones indispensables para brindar un buen servicio de vigilancia y seguridad privada.

Es indispensable tomar los correctivos necesarios en lo referente al Talento Humano, mantenerse primero y crecer después en un mercado altamente competitivo para seguir creciendo. Alert Security del Ecuador ha entendido esta problemática por lo que es urgente que se realice el Plan de Reclutamiento y Selección de Personal, para que pueda contar y disponer del personal necesario capacitado y entrenado que le permita solventar los requerimientos de sus clientes, y cumplir con los objetivos

Personalmente, como egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato y conocedora de la empresa, considero que es de suma urgencia realizar el Plan de Reclutamiento y Selección del Personal para dotar de una herramienta administrativa útil para el cumplimiento de los objetivos empresariales y así contribuir a un desarrollo organizacional sustentable.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Elaborar un Plan de Reclutamiento y Selección de Personal que permita disponer de trabajadores calificados para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

1.4.2 Objetivos Específicos

Implantar un Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal acorde a las necesidades existentes.

Establecer políticas de control que permita la toma de decisiones oportunas para el buen desempeño del personal.

Elegir mediante el uso de técnicas válidas y confiables al candidato mejor calificado para desempeñar las tareas, funciones y responsabilidades del puesto a cubrir.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para el desarrollo del presente trabajo se ha tomado en consideración las siguientes investigaciones previas sobre el problema presentado:

NAVAS, S. (2002). *Reclutamiento, Selección e Inducción de personal en el Municipio de Salcedo*. Facultad de Ciencias Administrativas de Universidad Técnica de Ambato.

Objetivo General:

1. Diseñar una propuesta de reclutamiento, selección e inducción de personal en el Municipio de Salcedo, permitirá elevar la calidad de la prestación de servicios a la comunidad.

Conclusiones:

1. El reclutamiento, selección y desarrollo del personal en Ilustre Municipio de Salcedo, se ve afectado por la falta de procedimientos técnicos en la oficina de personal, lo cual influye en el servicio que presta la entidad a los ciudadanos del cantón.
2. La poca importancia por parte del Concejo Municipal en pleno ha contribuido al estancamiento de la formación integral del personal, al no coordinar con la oficina de personal en la implementación y ejecución de un proceso de reclutamiento, selección, e inducción de personal.
3. No existe planes de incorporación de personal que esté en condiciones de realizar prácticas profesionales en esta institución en sus diferentes áreas.

PEÑAHERRERA, P. (2002). *Manual de Reclutamiento y Selección de personal de la función Judicial para el área de Quito*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Objetivo:

1. Elaborar un Manual de Reclutamiento y Selección de Personal para la Función Judicial que permita contar con un personal idóneo que ocupe los diferentes cargos y brinde un servicio competitivo.

Conclusiones:

1. Las judicaturas de Quito no cuentan con el personal mínimo requerido, pero existe gran cantidad de causas judiciales que ingresan diariamente a la Corte Superior de Quito a través de la oficina de sorteos y casilleros, esto ha provocado que no se despache oportunamente los trámites judiciales.
2. La Función Judicial realiza concursos abiertos de merecimientos y oposición, para llenar las vacantes, este procedimiento no es aceptado por los funcionarios y empleados judiciales por cuanto no se respetan la carrera judicial.
3. La Institución no cuenta con un manual de reclutamiento y selección de personal.

SANTANA, L. (2009). El proceso de Reclutamiento y Selección de Personal y su Incidencia en la productividad de la empresa Charlestong Megafashion en la Ciudad de Ambato. Escuela de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.

Objetivo

1. Realizar el Proceso de Reclutamiento y Selección para mejorar el entorno laboral y la productividad de la empresa Charlestong Megafashion en la Ciudad de Ambato

Conclusiones:

- 1 La empresa no cuenta dentro de su estructura con la unidad de Talento Humano, razón por la cual, todas las actividades referentes al manejo de personal no se hace de una manera técnica.
2. Existe centralización de actividades y toma decisiones en la gerencia, lo que ocasiona demora en los trámites y el consiguiente malestar del personal.
3. En la empresa no se ha realizado Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal, razón por la cual, el rendimiento y productividad no está en el nivel esperado.

Se determina entonces que la problemática presentada en las empresas públicas y privadas de los sectores económicos del país es básicamente el establecimiento de un eficiente sistema de reclutamiento y selección de personal que permita generar las herramientas y técnicas idóneas para elegir personal acorde a los requerimientos organizacionales.

2.2 Fundamentación Filosófica

La investigación se enfocó en el paradigma crítico propositivo, por cuanto, al constituirse un problema social la crítica se evidencia en los factores que aquejan la ausencia de un adecuado aprovisionamiento del recurso humano y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos, así como en el rendimiento laboral, para de esta manera formular alternativas de cambio que permitan a la empresa fortalecer sus oportunidades en el entorno y generar un desarrollo organizacional estable en el mercado.

La investigación proporcionará directrices de una adecuada provisión del capital humano, fundamentado en la productividad y competitividad, condiciones indispensables para mejorar el rendimiento laboral, que minimice la rotación y el ausentismo laboral.

2.3 Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador, R.O 257; aprobada en el Referéndum de septiembre de 2008. La Ley que regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada, legalmente reconocidas.

Los servicios de vigilancia y seguridad podrán prestarse en las siguientes modalidades:

1. Vigilancia fija
2. Vigilancia móvil
3. Investigación privada

No podrán ser socios de las compañías vigilancia y seguridad privada, ni formar parte de sus órganos de gobierno y administración, las personas incurso en las siguientes prohibiciones:

- a) Quienes hayan recibido sentencia condenatoria ejecutoriada;
- b) Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, en servicio activo, sus cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad;

- c) Los funcionarios, empleados y trabajadores civiles al servicio del Ministerio de Defensa Nacional, del Ministerio de Gobierno, de la Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas y de la Superintendencia de Compañías;
- d) Quienes hayan sido socios de compañías de vigilancia y seguridad privada, cuyo permiso de funcionamiento haya sido cancelado en forma definitiva; y,
- e) Los ex-miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes.

El personal que preste sus servicios en esta clase de compañías, como guardias e investigadores privados, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser calificado y seleccionado previamente por la compañía empleadora, de acuerdo a su idoneidad, competencia, experiencia y conocimientos respecto de la función o actividad a desempeñar. La contratación del personal de vigilancia se efectuará con sujeción al Reglamento de la presente Ley;
- b) Tener ciudadanía ecuatoriana;
- c) Haber completado la educación básica;
- d) Acreditar la Cédula Militar; y,
- e) Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico que serán dictados por profesionales especializados.

La seguridad privada no podrá contratar personal que se encuentre incurso en las siguientes prohibiciones:

- a) Los incapaces absolutos y relativos, determinados en el Código Civil, para las funciones de guardias e investigadores privados;

- b) Los guardias, investigadores privados y personal administrativo que hayan sido separados, de una o más compañías de vigilancia y seguridad privada, por la comisión de delitos debidamente comprobados de conformidad con la ley;
- c) Quienes hayan recibido sentencia condenatoria penal, debidamente ejecutoriada;
- d) Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, en servicio activo;
- e) Los funcionarios, empleados y trabajadores civiles al servicio del Ministerio de Defensa Nacional, del Ministerio de Gobierno, de la Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas y de la Superintendencia de Compañías; y,
- f) Los ex-miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes.

Los representantes legales y administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada serán los responsables del proceso de calificación y selección del personal que labore bajo sus órdenes y dependencia, estando obligados a capacitarlo mediante cursos y seminarios dictados por profesionales especializados. En el caso de que estas compañías creen establecimientos de formación para tal efecto, deberán contar con la asesoría y supervisión periódica de la Policía Nacional.

Las compañías de vigilancia y seguridad privada se constituirán, bajo la especie de compañía de responsabilidad limitada, de acuerdo a la Ley de Compañías y la presente Ley.

Las compañías de vigilancia y seguridad privada tendrán por objeto social la prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes; depósito, custodia y transporte de valores; investigación; seguridad en medios de transporte privado de personas naturales y jurídicas y bienes; instalación, mantenimiento y reparación de aparatos,

dispositivos y sistemas de seguridad; y, el uso y monitoreo de centrales para recepción, verificación y transmisión de señales de alarma.

Las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán registrar como razón social o denominación, aquellas propias de las instituciones del Estado y las referidas a la Fuerza Pública.

Registrada la compañía en la forma establecida, le corresponde al Ministerio de Gobierno, otorgar el correspondiente permiso de operación. El permiso de operación será concedido en un término no mayor a quince días, contado a partir de la fecha de presentación de los siguientes documentos:

- a) Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía debidamente registrada e inscrita en la forma prevista en esta Ley;
- b) Nombramiento del representante legal de la compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil; y,
- c) Reglamento Interno de la Compañía, aprobado por, la Dirección General del Trabajo.

Cabe indicar que el personal que labore en las compañías de seguridad privada, están regidos por el Código de Trabajo, CT, REVISTA INDEX N°1, (2009). El Mandato N° 8 eliminó y prohibió la tercerización e intermediación laboral, estableciendo que la relación laboral debe ser directa y bilateral entre trabajador y empleador. Además se eliminó la posibilidad de contratación por horas. A cambio garantiza la jornada parcial prevista el art.82 del CT y todas las demás formas de contratación contemplada en dicho cuerpo legal, en la que el trabajador gozaría de estabilidad y de protección integral de dicho cuerpo legal y tendrá derecho a una remuneración que se pagará aplicando la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa, que no podrá ser inferior a la remuneración básica mínima unificada. Así mismo tendrán derecho a todos los beneficios de ley.

De esta manera en la actualidad según un informe para el 2010 de Janio Bustillos, jefe del Departamento de Control y Supervisión de Organizaciones de Seguridad Privada de la Policía (Cosp), señala que la falta de capacitación de los vigilantes es uno de los problemas que suceden en el momento de enfrentar a la delincuencia.

Por eso, cada seis meses, la Policía realiza un censo de guardias y compañías de seguridad a escala nacional. El objetivo es identificar a las empresas que operan de forma legal e ilegal. En el 2010, el Ministerio del Interior emitió 151 resoluciones para clausurar a las compañías que no cumplen con los requisitos que exige la Ley.

El artículo 2 del Reglamento de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada señala: “Prohíbese la prestación de servicios de vigilancia, seguridad e investigación privada bajo cualquier forma o denominación a toda persona natural o jurídica que no esté legalmente constituida”. Eso significa que ninguna persona, empresa, grupo social o barrio puede contratar a cualquier guardia para dar seguridad.

Frente a ese escenario la seguridad privada marca una brecha entre las personas que tienen posibilidades para contratar un guardia y quienes no lo pueden hacer. En el 2010, el COSP censó a 5 349 guardias y registró 4 176 armas de fuego. Decomisó 686 armas, 779 uniformes y 756 municiones. También se entregaron 516 permisos para utilizar uniformes de guardias privados.

2.4 Categorías Fundamentales

Gestión Administrativa

“Es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa.¹”

“Conjunto de normas, políticas y técnicas sistemáticas que permiten una efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles de una entidad, con el fin de

¹ IVANCEVICH JOHN (2000,Pág. 11)

alcanzar sus objetivos mediante los mecanismos de planificación, organización, dirección, coordinación y control, como elementos básicos de todo proceso administrativo”.²

Se establece entonces a la gestión administrativa como las actividades integrales que permiten dar orientación a la empresa para así generar los resultados esperados.

Administración de Talento Humano

“La administración contribuye el modo de lograr que las cosas se hagan de mejor manera posible, a través de los recursos disponibles con el fin de lograr los objetivos. La administración comprende la coordinación de talento humano y materiales para conseguir los objetivos”.³

“La políticas y las prácticas que se requieren para cumplir con los aspectos relativos al personal o “talento humano”, que competen a un puesto de administración que incluye reclutar, seleccionar, capacitar compensar y evaluar”.⁴

El planeamiento de las necesidades de Personal generalmente se realiza en forma coordinada entre el Departamento de Personal y los demás departamentos que proveen la información de las vacantes que tendrán, así como las especificaciones de las habilidades de cada puesto

Rotación de Personal

El término de talento humano se utiliza para definir la fluctuación de personal dentro de una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. En general la rotación de

² DÁVALOS NELSON (2004, Pág. 27).

³ CHIAVENATO Adalberto (2001.Pág. 125).

⁴ DESSLER G (2001, pág, 675).

personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de trabajadores que pertenecen a la organización en cierto período. Casi siempre la rotación se expresa en índices mensuales o anuales con el fin de realizar comparaciones, elaborar diagnósticos, dictar disposiciones o establecer predicciones.⁵

Rotación de Personal

Cuadro N° 01

<p>Elevada oferta de empleos Baja oferta de talento humano</p> <p>Poca interacción entre mercado laboral (ML) y mercado de talento humano(MRH) Pleno empleo</p>	<p>Elevada oferta de empleos Elevada oferta de talento humano</p> <p>Intensa interacción entre el ML y MRH Desarrollo económico y adsorción de personal</p>
<p>Baja oferta de empleos Baja oferta de talento humano</p> <p>Mínima interacción entre el ML y MRH Recesión económica</p>	<p>Baja oferta de empleos Elevada oferta de talento humano</p> <p>Poca interacción entre MRH y ML Recesión económica y desempleo</p>

Fuente: Chiavenato A (2001)

Elaborado por: Verónica Figueroa

Diferencia entre el mercado laboral (MR) y el mercado de Talento Humano (MRH)

El mercado de laboral está constituido por las empresas y por sus oportunidades de empleo, y el mercado de talento humano está constituido por los candidatos reales y potenciales para tales oportunidades.

⁵ CHIAVENATO Adalberto (2001.Pág. 200).

Flujo de Rotación

Este flujo de entrada y salida de personal se denomina rotación de personal o turnover. En toda organización saludable, es normal que se presente un pequeño volumen de entradas y salidas de talento humano, lo cual ocasiona una rotación vegetativa de simple conservación del sistema.⁶

La rotación de personal puede ser destinada a dotar al sistema con nuevos recursos (mayores entradas que salidas) para impulsar las operaciones y acrecentar los resultados o reducir el tamaño del sistema (mayores salidas que entradas) para disminuir las operaciones y reducir los resultados.

Índice de Rotación de Personal

El cálculo del índice de rotación de personal se basa en la relación porcentual entre el volumen de entradas y salidas y el talento humano disponibles en la organización durante cierto periodo.

- 1 En el cálculo del índice de rotación de personal para efectos de la planeación de RH.
- 2 Cuando se trata de analizar las pérdidas de personal y sus causas en el cálculo del índice de rotación de personal no se consideran las admisiones (entradas), si no las desvinculaciones, ya sea por iniciativa de la organización o de los empleados.
- 3 Cuando se trata de analizar las pérdidas de personal y hallar los motivos que conducen a las personas a desvincularse de la organización, solo se tiene en cuenta los retiros por iniciativa de los empleados, y se ignoran por completo los provocados por la organización
- 4 Cuando se trata de evaluar la rotación de personal por departamentos o secciones tomadas como subsistemas de un sistema mayor la organización,

⁶ CHIAVENATO Adalberto (2001.Pág. 200).

cada subsistema debe tener su propio cálculo del índice de rotación de personal.⁷

Diagnóstico de las Causas de Rotación de Personal

Como ocurre con todos los sistemas, la organización tiene uno o varios objetivos para alcanzar. El sistema es eficaz en la medida en que alcanza esos objetivos con un mínimo de recursos, esfuerzos y tiempo. Una de las principales dificultades que subyacen en la administración de un sistema es medir y evaluar con exactitud su funcionamiento a través de resultados y la adecuada utilización de los recursos. En la medida en que los resultados de un sistema no sean satisfactorios que sus recursos no se manejen de manera adecuada deben tomarse medidas orientadas a corregir los inconvenientes y ajustar su funcionamiento. Lo ideal sería crear un subsistema de control automático (feedback) capaz de almacenar procesar y recuperar las informaciones acerca del funcionamiento del sistema que permitiera diagnosticar los correctivos y ajustes necesarios y evaluar la efectividad de los mismos para mejorar el desempeño del sistema.⁸

La rotación de personal no es una causa si no un efecto de ciertos fenómenos producidos en el interior o el exterior de la organización que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. Por tanto, es una variable dependiente (en mayor o menor grado) de los fenómenos internos o externos de la organización.

Fenómenos Externos de Rotación

Como fenómenos externos pueden citarse la situación de oferta y demanda de talento humano en el mercado, la situación económica las oportunidades de empleo en el mercado laboral, etc.

⁷ CHIAVENATO Adalberto (2001.Pág. 210).

⁸ IDEM

Entre los fenómenos internos, pueden mencionarse:

- Política salarial de la organización
- Política de beneficios sociales
- Tipo de supervisión ejercido sobre el Personal
- Oportunidades de progreso profesional ofrecidas por la organización
- Tipo de relaciones humanas existentes en la organización
- Condiciones físicas del ambiente de trabajo
- Moral del Personal de la organización
- Cultura Organizacional de la empresa
- Política de Reclutamiento y Selección de Talento Humano
- Criterios y programas de Capacitación y entrenamiento del Talento Humano
- Política disciplinaria de la Organización
- Criterios de evaluación del Desempeño
- Grado de flexibilidad de las políticas de la organización.⁹

Ausentismo

“El ausentismo son las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo, es la suma de los periodos en que por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización”.¹⁰

El ausentismo es el momento en el que el empleado decide no ir a su trabajo basado en desmotivaciones generales y específicas que no promueve su interés por el trabajo.

Causas del Ausentismo

Las causas del ausentismo son variadas y las principales son:

⁹ CHIAVENATO Adalberto (2001.Pág. 218).

¹⁰ Chiavenato I (2000, p. 223).

- Enfermedad comprobada
- Enfermedad no comprobada
- Razones familiares
- Retrasos involuntarios por fuerza mayor
- Faltas voluntarias por motivos personales
- Dificultades y problemas económicos
- Problemas de transporte
- Baja motivación para trabajar
- Escasa supervisión de la jefatura
- Política inadecuada de la organización.”¹¹

Se establece que son varias las causas para un ausentismo de esta manera la organización y la supervisión deben efectuar actividades que motiven al personal a no generar dichas causas.

Reclutamiento de Personal

“Es el conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.”¹²

“Es el proceso mediante el cual se consigue el personal necesario que reúna los requisitos y exigencias descritas para cada caso, permitiendo y facilitando una selección eficiente y eficaz”. Pacheco J (2002, p.14).

El Proceso de Reclutamiento se inicia cuando empieza la búsqueda, y termina cuando se recibe las solicitudes de empleo. Se obtiene así un conjunto de solicitudes, del cual posteriormente se elige al nuevo o nuevos empleados

¹¹ Chiavenato I (2000, p. 243).

¹² IDEM

Proceso de Reclutamiento

En general, los reclutados llevan a cabo varios pasos. El reclutador identifica las vacantes mediante la plantación de talento humano ya que el plan de talento humano puede mostrarse útil porque ilustra las vacantes actuales y las que se complementan a futuro, por lo que permite actuar en forma práctica al poseer información de las necesidades de personal presentes y futuras. Para que el reclutamiento resulte eficientemente y eficaz se debe tomar en consideración los siguientes aspectos:

- El estudio, justificación y aprobación tanto del puesto de trabajo como de su financiamiento.
- Levantamiento, análisis de las situaciones, problemas y relaciones laborales.
- Plan de desarrollo o de carrera previsto para el puesto.
- La información requerida.
- Plan de capacitación o entrenamiento indispensable
- La experiencia exigida
- Los costos de la posición.¹³

Fases de la Planeación del Reclutamiento

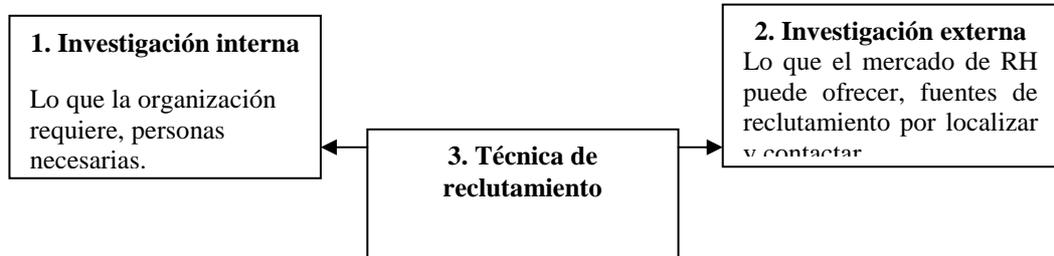
“El reclutamiento exige una planeación rigurosa constituida por una secuencia de tres fases: personas que la organización, lo que el mercado de recurso humano puede ofrecer y las técnicas de reclutamiento por aplicar”.¹⁴

¹³ Chiavenato I (2000, p. 249).

¹⁴ IDEM

Fases del Reclutamiento

Grafico N° 02



Fuente: Chiavenato I (2000)

Elaborado por: Verónica Figueroa

Medios de Reclutamiento

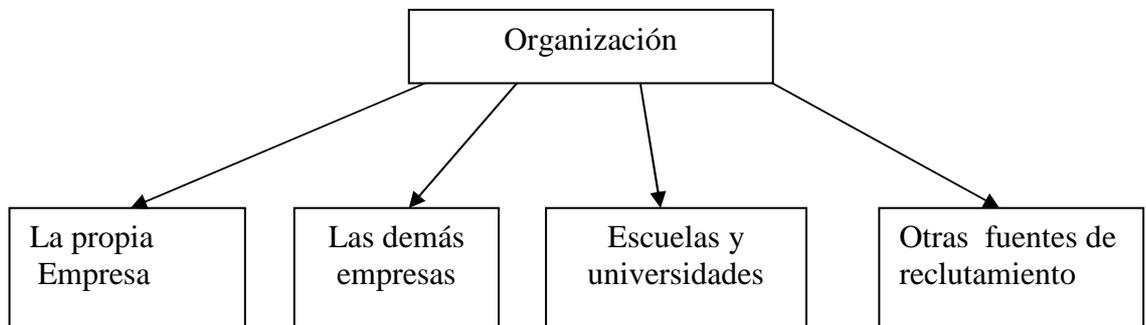
Se ha comprobado ya que las fuentes de reclutamiento son las áreas del mercado de talento humano exploradas por los mecanismos de reclutamiento. Es decir el mercado de talento humano presenta diversas fuentes que la empresa debe identificar y localizar, con el propósito de atraer candidatos que suplan sus necesidades a través de múltiples técnicas de reclutamiento.

También verificamos que el mercado de talento humano está conformado por un conjunto de candidatos que pueden estar empleados (trabajando en algunas empresas) o disponibles (desempleados) los candidatos empleados o disponibles pueden ser reales (los que están buscando empleo o pretender cambiar el que tienen) o potenciales (los que no están interesados en buscar empleo). Los candidatos empleados, sean reales o potenciales, están trabajando en alguna empresa, incluso en la nuestra. Esto explica los medios de reclutamiento: el interno y el externo.¹⁵

¹⁵ Chiavenato I (2000, Pág 251)

Medios de Reclutamiento

Grafico N° 03



Fuente: Chiavenato I (2000)

Elaborado por: Verónica Figueroa

Reclutamiento Interno

El reclutamiento es interno cuando al presentarse, determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o traslados (movimiento horizontal) o transferidos con ascenso (movimiento diagonal). El reclutamiento interno puede implicar:

- Transferencia de personal
- Ascensos de personal
- Traslados con ascensos de personal
- Programas de desarrollo de personal
- Planes de “profesionalización” (carreras) de personal

Ventajas del Reclutamiento Interno

En resumen el reclutamiento interno es un proceso o movimiento interno de talento humano. Las principales ventajas que pueden derivarse del reclutamiento interno son:

- Es más económico para la empresa, pues evita gastos de anuncios de prensa u honorarios de empresas de reclutamiento, costos de recepción de candidatos, costos de admisión, costos de integración del nuevo empleado, etc.
- Es más rápido, evita las frecuentes demoras de reclutamiento externo, la expectativa por el día que se publicara el anuncio de prensa, la espera de los candidatos, la posibilidad de que el candidato escogido deba trabajar durante el periodo de preaviso en su actual empleo, la demora natural del propio proceso de admisión, etc.¹⁶

Reclutamiento Externo

El reclutamiento externo opera con candidatos que no pertenecen a la organización. Cuando existe una vacante la organización intenta llenarla con personas de afuera es decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento. El reclutamiento interno incide sobre candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones y puede implicar una o más de las siguientes técnicas de reclutamiento:

- Archivos de candidatos que se presentan espontáneamente o en otros procesos de reclutamiento
- Candidatos presentados por empleados o la empresa.
- Carteles o anuncios en la portería de la empresa.
- Contactos con sindicatos y asociaciones gremiales.
- Conferencias y charlas en universidades y empresas.
- Términos de cooperación mutua.
- Anuncios en diarios revistas radio etc.
- Agencias de reclutamiento.

¹⁶ Chiavenato I (2000,Pág 253)

- Viajes de reclutamiento en otras localidades.¹⁷

Ventajas del Reclutamiento Externo

El reclutamiento externo ofrece las siguientes ventajas.

- Trae “sangre nueva” y nuevas experiencias a la organización. La entrada de talento humano ocasiona siempre una importación de ideas nuevas y diferentes enfoques acerca de los problemas internos de la organización y, casi siempre una revisión de la manera como se conducen los asuntos dentro de la empresa. Con el reclutamiento externo, la organización como sistema se actualiza con respecto al ambiente externo, y se mantiene al tanto de lo que ocurre en otras empresas.
- Renueva y enriquece el talento humano de la organización sobre todo cuando la política es recibir personal que tenga idoneidad igual o mayor que la existente en la empresa.
- Aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal efectuadas por otras empresas o por los propios candidatos. Esto no significa que la empresa deje de hacer estas inversiones de ahí en adelante, sino que usufructúa de inmediato el retorno de la inversión ya efectuada por los demás, hasta tal punto que muchas empresas prefieren reclutar afuera y pagar salarios más elevados para evitar gastos adicionales de capacitación y desarrollo y obtener resultados de desempeño a corto plazo.¹⁸

Selección de Personal

Un dicho popular afirma que, la selección es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. En un sentido más amplio, a entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de

¹⁷ IDEM

¹⁸ IDEM

mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización de esta manera, la selección busca solucionar dos problemas fundamentales:

- a. adecuación del hombre al cargo
- b. eficiencia del hombre en el cargo ¹⁹

La Selección como Proceso de Comparación

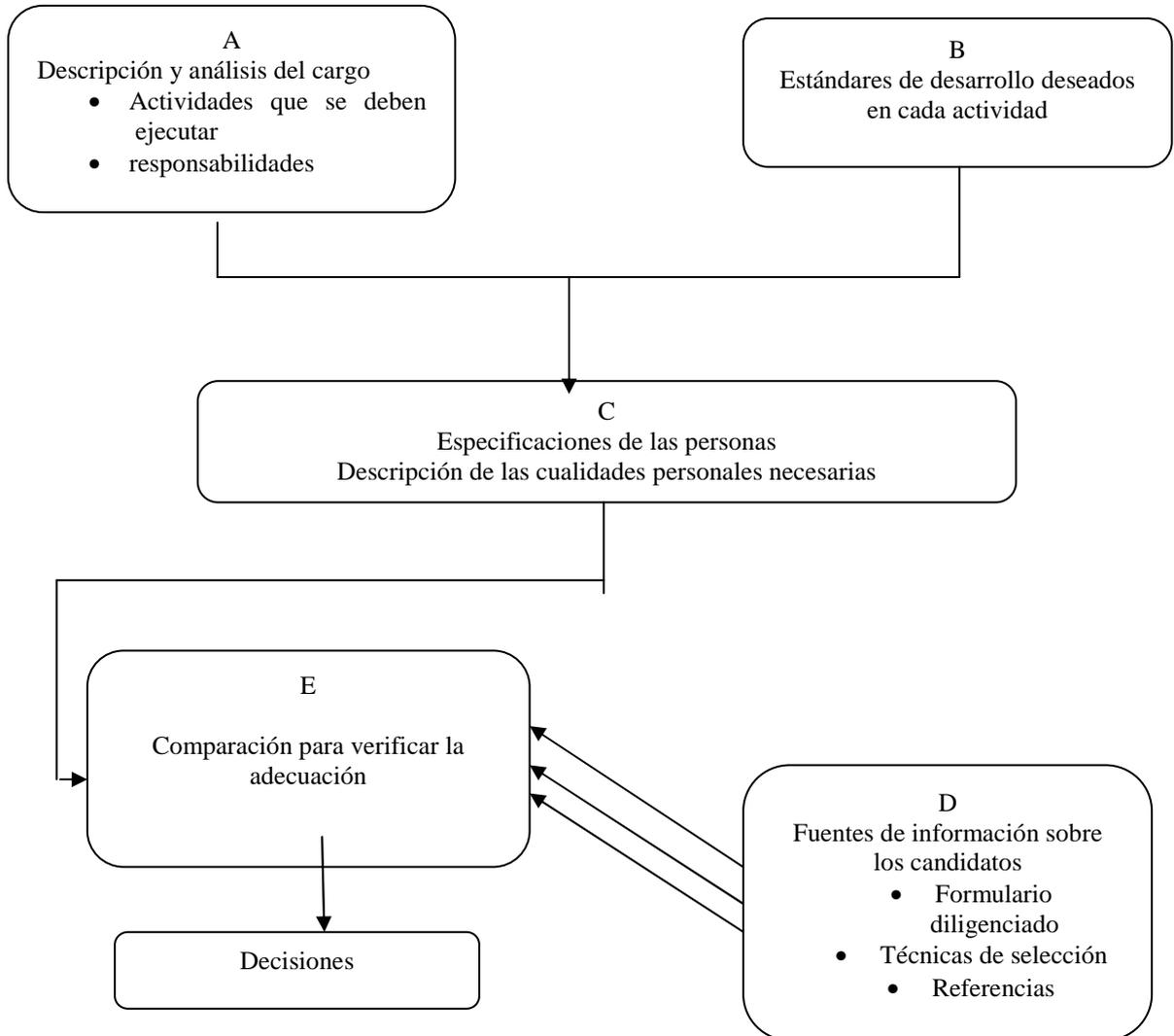
La selección debe mirarse como un proceso real de comparación entre dos variables: los requisitos del cargo (exigencias que debe cumplir el ocupante del cargo) y el perfil de las características de los candidatos que se presentan. La primera variable la suministran el análisis y la descripción del cargo; la segunda se obtiene mediante la aplicación de técnicas de selección.²⁰

¹⁹ Chiavenato I (2000, Pág 270)

²⁰ Pineda Pilar, La Gestión de formación en las organizaciones.

Proceso de Comparación

Grafico N° 04



La Selección como Proceso de Decisión

Una vez establecida la comparación entre las características exigidas por el cargo y las de los candidatos, puede suceder que varios de ellos cumplan las exigencias y merezcan ser postulados para que el organismo solicitante los tenga en cuenta como candidatos a ocupar el cargo vacante. El organismo de selección (Staff) no puede imponer al organismo solicitante que acepte los candidatos aprobados durante el proceso de comparación, sino que debe limitarse a prestar un servicio especializado,

aplicar técnicas de selección y recomendar aquellos candidatos que juzgue más idóneos para el cargo. La decisión final de aceptar o rechazar los candidatos es siempre responsabilidad del organismo solicitante. De este modo, la selección es responsabilidad de línea (de cada jefe) y función de Staff (prestación del servicio por parte de organismo especializado).

Como proceso de decisión, la selección de personal implica tres modelos de comportamiento:

- a. Modelo de colocación. Cuando no se contempla el rechazo. En este modelo hay solo un candidato para una vacante que debe ser cubierta por él. En otras palabras, el candidato presentado debe ser admitido sin objeción alguna.
- b. Modelo de selección. Cuando hay varios candidatos para cubrir una vacante. Cada candidato se compara con los requisitos que exija el cargo por proveer; puede ocurrir dos alternativas: aprobación o rechazo. Si se rechaza simplemente sale del proceso, porque hay varios aspirantes a ocupar el cargo y solo uno de ellos podrá ser aceptado.
- c. Modelo de clasificación. Es el enfoque más amplio y situacional. En este modelo hay varios candidatos para cada vacante y varias vacantes para cada candidato. Cada candidato se compara con los requisitos exigidos para ocupar el cargo vacante. Ocurren dos alternativas para el candidato: puede ser aceptado o rechazado para ese cargo. Si es rechazado, pasa a ser comparado con los requisitos exigidos para los otros cargos vacantes, hasta que estos se agoten; de ahí la denominación de clasificación. Cada cargo vacante es pretendido por varios candidatos que lo disputan, pero uno solo podrá ocuparlo, si llegara a ser aceptado.²¹

²¹ Chiavenato I (2000,Pág 270)

Bases para la Selección de Personas

Dado que la selección de talento humano es un sistema de comparación y de toma de decisión, es necesario que se apoye en un estándar o criterio determinado para que tenga alguna validez, el cual se funda en las características del cargo vacante. En consecuencia, el punto de partida es la obtención de información sobre el cargo.

Recolección de Información acerca del Cargo.

La recolección de información acerca del cargo que se pretende suplir puede ser de cinco maneras:

1. Descripción y análisis del cargo. inventario de los aspectos intrínsecos (contenido del cargo) y extrínsecos (requisitos que debe cumplir el aspirante al cargo o factores de especificaciones) del cargo. Cual quiera que sea el método de análisis empleado, lo importante para la selección es la información con respecto a los requisitos y características que debe poseer el aspirante al cargo para que el proceso de selección se centre en ellos.
2. Aplicación de la técnica de los incidentes críticos. Consiste en que los jefes directos anotan sistemática y rigurosamente todos los hechos y comportamiento de los ocupantes de cargo considerado, que han producido un mejor o peor desempeño en el trabajo. Esta técnica identifica las características deseables (que mejoran el desempeño) y las no deseables (que empeoran el desempeño) en los nuevos candidatos, pero presentan el inconveniente de fundamentarse en la opinión del jefe inmediato. Además es difícil definir con exactitud lo que el jefe inmediato considere comportamiento deseable o no deseable.
3. Requerimiento de personal. Verificación de los datos consignados en el requerimiento, a cargo del jefe inmediato, especificado los requisitos y las características del aspirante al cargo. Cuando la empresa no tiene un sistema

de análisis de cargos, el formulario de requerimiento de personal deberá tener espacios adecuados donde el jefe inmediato pueda especificar esos requisitos y esas características. Todo el proceso de selección se basará en esos datos.

4. Análisis del cargo en el mercado. Cuando se trata de un cargo nuevo, sobre el que la empresa no tiene una definición a priori, ni el mismo jefe directo, existe la opción de verificar en presas semejantes los cargos comparables, su contenido, los requisitos y las características de sus ocupantes.
5. Hipótesis de trabajo. En caso de que no pueda explicarse ninguna de las alternativas anteriores, debe recurrirse a la hipótesis de trabajo, es decir una predicción aproximada del contenido del cargo y su exigibilidad con relación al ocupante (requisitos y características necesarias) como simulación inicial.²²

Elección de las Técnicas de Selección

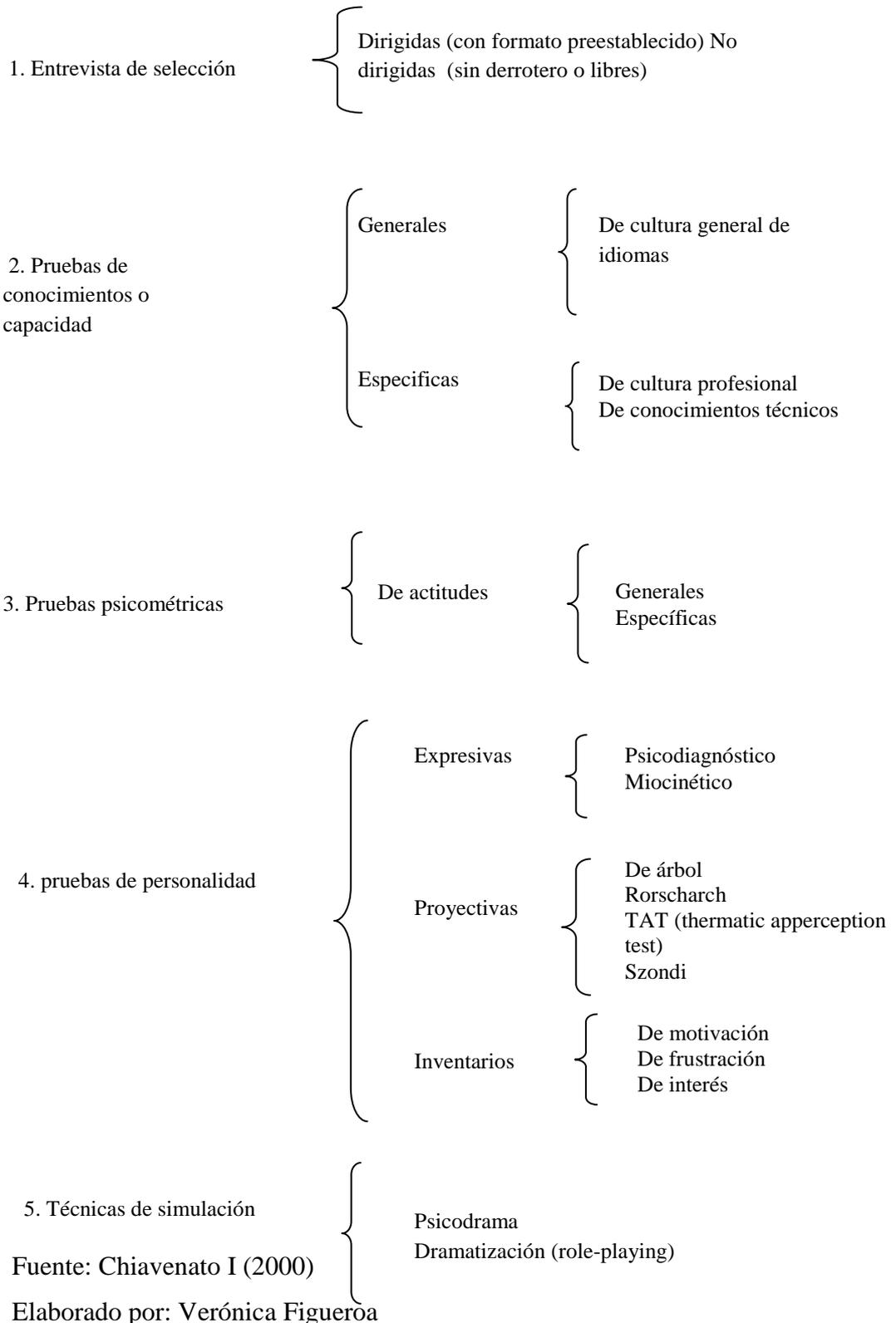
Una vez obtenida la información acerca del cargo que se debe ocupar, el paso siguiente es la elección de las técnicas de selección más adecuadas para conocer y escoger a los candidatos apropiados. Las técnicas de selección pueden clasificarse en cinco grupos:²³

²² Daft Richar, Teoría y Diseño Organizacional.

²³ Chiavenato I (2000,Pág 270)

Técnicas de Selección

Gráfico N° 05



Entrevista de Selección

Es la técnica de selección más utilizada por pequeñas, medianas y grandes empresas. Aunque carezca de bases científicas y sea la técnica de selección más subjetiva e imprecisa, la entrevista personal es el factor que más influye en la decisión final respecto de la aceptación o rechazo de un candidato al empleo. La entrevista de selección tiene otras aplicaciones en el reclutamiento, la selección de personal, la asesoría y la orientación profesional, la evaluación del desempeño, la desvinculación, etc. En todas estas aplicaciones, la entrevista de selección debe ser conducida con gran habilidad y tacto para que pueda producir los resultados esperados. La entrevista es el método más utilizado en la selección de personal, a pesar de la subjetividad y la imprecisión que reviste.²⁴

Pruebas de Conocimiento o de Capacidad

Las pruebas de conocimiento o de capacidad son instrumentos para evaluar con objetividad los conocimientos y habilidades adquiridos mediante el estudio, la práctica o el ejercicio. Buscan medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos exigidos por el cargo (nociones de contabilidad, informática, ventas, tecnología, producción, etc.) o el grado de capacidad o habilidad para ejecutar ciertas tareas (pericia del conductor de camión, la telefonista, la digitadora, el operador de maquinas, etc.)²⁵

Pruebas Psicométricas

El término designa un conjunto de pruebas que se aplica a las personas para apreciar su desarrollo mental, sus actitudes, habilidades, conocimientos etc. La prueba psicométrica es una medida de desempeño o de ejecución, ya sea mediante operaciones intelectuales o manuales, de selección o escritas. En general se utiliza

²⁴ IDEM

²⁵ IDEM

para conocer mejor a las personas con mira a tomar la decisión de admisión, orientación profesional evaluación profesional, diagnóstico de personalidad, etc. Las pruebas psicométricas constituyen una medida objetiva y estandarizada de muestra del comportamiento de las personas. Su función es analizar dichas muestras examinarlas en condiciones estandarizadas y compararlas con patrones estadísticos.²⁶

Pruebas de Personalidad

Estas pruebas sirven para analizar los diversos rasgos de la personalidad, sean determinados por el carácter (rasgos adquiridos o fenotípicos) o por el temperamento (rasgos heredados o genotípicos). Un rasgo de personalidades es una característica marcada que distingue a una persona de las demás. Las pruebas de personalidad son genéricas cuando revelan rasgos generales de la personalidad, a manera de síntesis; recibe el nombre de psicodiagnóstico. En esta categoría entran las llamadas pruebas expresivas (de expresión corporal), como el pmk (psicodiagnóstico miocinético de Mira y López) y las denominadas pruebas proyectivas (proyección de la personalidad) como el psicodiagnóstico de Rorschach, la prueba de percepción temática, la prueba de árbol de Koch, la prueba de la figura humana de Machover, la prueba de Szondi, etc²⁷

Técnicas de Simulación

Las técnicas de simulación tratan de pasar del tratamiento individual y aislado al tratamiento en grupo, y del método exclusivamente verbal o de ejecución a la acción social. Su punto de partida es el drama, que significa reconstruir en un tablado –contexto dramático– el momento presente, el aquí y ahora, el acontecimiento más cercano a la realidad que se pretende estudiar y analizar. De este modo, al representar una escena el protagonista asume un papel (role-playing) y

²⁶ IDEM

²⁷ IDEM

permanece en un tablón circular rodeado de otras personas –contexto grupal- que asisten a la representación y pueden o no participar en la escena. Las técnicas de simulación son básicamente técnicas de dinámica de grupo. La principal técnica de simulación es el psicodrama, basado en la teoría general de roles: cada persona representa los roles que más caracteriza su comportamiento, bien sea de manera aislada o de interacción con otra u otras personas. Establece vínculos habituales o intenta establecer nuevos vínculos. Actual aquí y ahora como lo hace cotidianamente lo cual permite analizar y diagnosticar su esquema de comportamiento.²⁸

El proceso de Selección

La selección de personal funciona como un proceso compuesto por varias etapas o fases secuenciales que atraviesan los candidatos. En las primeras etapas se encuentran las técnicas más sencillas y económicas; al final se hallan las técnicas más complejas y costosas.

Dado que en general se emplea más de una técnica de selección, las alternativas disponibles son bastante variadas, de acuerdo con el perfil de complejidad que exija el cargo vacante. Entre las principales alternativas de procesos de selección se encuentran:

- a. Selección en una sola etapa. Las decisiones se basan en los resultados de una sola técnica de selección, que puede ser entrevista o una prueba de conocimiento. Es el tipo más sencillo e imperfecto de seleccionar personal.
- b. Selección secuencial en dos etapas. Proceso empleado cuando la información estudiada en el primer paso se juzga insuficiente para aceptar o rechazar al aspirante. Su objetivo es mejorar la eficiencia del programa de selección mediante el plan secuencial, que permite al responsable de la sección aplicar al candidato otra técnica selectiva. En la selección secuencial en dos etapas se exige una decisión definitiva después de la segunda etapa. Es un proceso sencillo de selección de personal, sujeto a errores y distorsiones.

²⁸ Chiavenato I (2000, Pág 277)

- c. Selección secuencial en tres etapas. Proceso de selección que incluye una secuencia de tres decisiones tomadas con base en tres técnicas de selección.
- d. Selección secuencial en cuatro o más etapas. Emplea mayor cantidad de técnicas de selección. La estrategia de selección secuencial siempre es en términos utilitarios, superior a la selección en una sola etapa. La principal ventaja de los planes secuenciales radica en la disminución del costo de la obtención de la información, que se efectuara por etapas, según la necesidad del caso. Los métodos secuenciales se recomiendan cuando las pruebas son muy costosas, como en el caso de las pruebas que exigen exámenes y evaluaciones individualizados. Si no estuviesen de por medio los gastos en la obtención de información, sería preferible aplicar el conjunto de pruebas a todos los candidatos, sin hacer distinción y sin importar el tamaño ni la extensión.²⁹

Objetivos Empresariales

“Es un esfuerzo a largo plazo y apoyado por la alta gerencia para mejorar la visión, la delegación de autoridad, el aprendizaje y los procesos de resolución de problemas de una organización mediante una administración constante y de colaboración de la cultura de la organización; con un énfasis especial en la cultura de los equipos de trabajo naturales y en otras configuraciones de equipos utilizando el papel del consultor-facilitador y la teoría y la tecnología de las ciencias de la conducta aplicada incluyendo la investigación-acción.”³⁰

Elementos en las Actividades de la Empresa

“Los elementos esenciales en cualquier actividad de Desarrollo Organizacional, DO, son:

1. Orientación a largo plazo.

²⁹ Chiavenato I (2000, Pág 279)

³⁰ Wendell F., 2001. p.341).

2. Generación de esfuerzos para obtener mayor eficacia de toda la organización y no sólo de una parte de ella.
3. Desarrollo conjunto de los pasos de diagnóstico y de intervención entre los gerentes de línea y el consultor.”³¹

Condiciones Básicas para el Surgimiento del los Objetivos

“Las condiciones básicas para el seguimiento del Desarrollo Organizacional son las siguientes:

1. Transformación rápida e inesperada del ambiente organizacional.
2. Aumento en el tamaño de las organizaciones, lo cual impide que el volumen de las actividades tradicionales de la organización sea suficiente para sostener el crecimiento.
3. Diversificación creciente y complejidad gradual de la tecnología moderna, que exige estrecha integración entre actividades y personas muy especializadas, y de competencias muy diferentes.
4. Cambio en el comportamiento administrativo debido a:
 - Un nuevo concepto de hombre, basado en un mayor conocimiento de sus necesidades complejas y cambiantes, el cual sustituyó la idea de hombre súper simplificado, inocente y del tipo “operador de botones”
 - Un nuevo concepto de poder basado en la colaboración y en la razón, que sustituyó un modelo de poder basado en la coacción y la amenaza.
 - Un nuevo concepto de valores organizacionales basado en ideales humanístico-democráticos, que sustituyó el sistema de valores despersonalizado y mecanicista de la burocracia.

³¹ IDEM

Características de los Objetivos

“La propia definición de DO presupone características como:

- a) *Focalización en toda la organización*, toma la organización como un todo para que el cambio sea efectivo. En la sociedad moderna, el cambio es tan grande que la organización necesita que todas sus partes trabajen en conjunto para resolver los problemas que surjan y aprovechar las oportunidades que se presenten. El DO es un programa amplio que busca que todas las partes integrantes de la organización estén bien coordinadas.
- b) *Orientación sistémica*. se orienta a las interacciones de las diversas partes de la organización (que ejercen influencia recíproca), a las relaciones laborales entre las personas, la estructura y los procesos organizacionales. El objetivo básico del DO es lograr que todas esas partes trabajen en conjunto con eficacia. Lo importante es saber cómo se relacionan dichas partes y no cómo funcionan por separado.
- c) *Agente de cambio*. Utiliza uno o más agentes de cambio: personas que desempeñan el papel de estimular y coordinar el cambio dentro de un grupo o dentro de la organización. En general, el agente principal de cambio es un consultor externo que puede trabajar sin presiones de la jerarquía ni de la política de la empresa. El gerente de talento humano desempeña el rol de agente interno del cambio que coordina el programa con la administración y con el agente externo- que también está en contacto con la administración- , lo cual origina una relación triádica que involucra al ejecutivo de RH, a la dirección y al consultor. En otros casos, la empresa tiene su propio consultor interno o un departamento para detectar los cambios e implementarlos, con el fin de incrementar la competitividad organizacional.
- d) *Solución de problemas*. El no sólo analiza los problemas en teoría, sino que hace énfasis en las soluciones; focaliza los problemas reales, no los artificiales, utilizando la investigación – acción, que es su característica fundamental. podría

definirse como mejoramiento organizacional a través de la investigación – acción.

- e) *Aprendizaje experimental*. Los participantes aprenden a resolver experimentalmente en el ambiente de entrenamiento los problemas que deben enfrentar en el trabajo. Los participantes analizan y discuten su propia experiencia y aprenden de ésta. Este enfoque produce más cambios de comportamiento que el tradicional de lectura y análisis de casos, en que las personas hablan sobre situaciones abstractas. La teoría es necesaria y deseable, pero la prueba final se halla en la práctica. El ayuda a aprender de la propia experiencia, a solidificar o recoger nuevos aprendizajes y a responder interrogantes que rondan la mente de las personas.
- f) *Procesos grupales*. Se basa en procesos grupales, como discusiones en grupo, debates, conflictos intergrupales y procedimientos de cooperación. Se observa un esfuerzo para mejorar las relaciones interpersonales, abrir los canales de comunicación, construir confianza y estimular la responsabilidad entre las personas.
- g) *Retroalimentación*. busca proporcionar retroalimentación a los participantes para que fundamenten sus decisiones en datos concretos. La retroalimentación suministra información de retorno sobre el comportamiento y estimula a las personas a comprender las situaciones en que se desenvuelven y a emprender las acciones auto correctivas más eficaces en esas situaciones.
- h) *Orientación situacional*. El procedimiento del no es rígido ni inmutable, sino situacional y orientado hacia la contingencia. Es flexible y pragmático, y adapta las acciones a las necesidades específicas y particulares. Los participantes analizan las diversas alternativas y no se basan en una única manera de plantear los problemas.
- i) *Desarrollo de equipos*. El objetivo general es construir mejores equipos de trabajo en la organización. Hace énfasis en los grupos, ya sean pequeños o

grandes, propone la cooperación y la integración y enseña a superar diferencias individuales o grupales.”³²

Técnicas de Intervención Empresarial

“Los agentes de cambio emplean una o varias técnicas y enfoques de cambio para intervenir en la organización. Las técnicas pueden clasificarse así:

1. Para el individuo: el entrenamiento de la sensibilidad es la técnica más antigua. Los grupos se denominan Training Groups o (grupos de entrenamiento), conformados por cerca de diez participantes orientados por un líder entrenado para aumentar la sensibilidad en sus relaciones interpersonales.
2. *Para dos o más personas*: análisis transaccional. El análisis transaccional (AT) es una técnica que busca el auto diagnóstico de las relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales implican transacción, que es cualquier forma de comunicación, mensaje o relación con los demás. El AT es una técnica adecuada para individuos, no para grupos, pues se concentra en el estilo y el contenido de las comunicaciones entre las personas. Esta técnica enseña a las personas a enviar mensajes claros y ágiles, y a dar respuestas naturales y razonables, reduciendo los hábitos destructivos de la comunicación –los denominados “juegos”– en que la intención o el total significado de las palabras permanece oculto. Se busca que las personas reconozcan el contexto de sus comunicaciones para que éstas se tornen más abiertas y honestas, y dirijan mejor sus mensajes. En el AT se estudian los estados del yo (las tres posiciones típicas del ego en las relaciones con los demás: adulto, padre o hijo), los estímulos y respuestas (palmaditas), así como las posiciones de ida (actitudes que las personas expresan en su visión del mundo: no estoy bien-usted está bien, no estoy bien-usted no está bien, estoy bien-usted no está bien, y estoy bien-usted está bien).

³² IDEM

3. *Para equipos o grupos:* consultoría de procesos. En esta técnica, cada equipo es coordinado por un consultor en procesos humanos y de información, quien actúa como tercero. Su coordinación permite intervenciones en el equipo para sensibilizarlo más respecto de sus procesos internos de establecimiento de metas y objetivos, de sus sentimientos, de liderazgo, toma de decisiones, participación, confianza y creatividad. El consultor trabaja con los miembros del equipo para ayudarlos a comprender la dinámica de sus relaciones de trabajo en grupo o equipo, mejorar los medios que emplean en el trabajo conjunto, y desarrollar la capacidad de diagnóstico y las habilidades de solución de problemas, que necesitan para aumentar su eficiencia mediante la cooperación e integración.
4. *Para relaciones intergrupales:* reuniones de confrontación. Técnica de modificación del comportamiento dirigida por un consultor interno o externo (llamado tercero). Dos grupos antagónicos en conflicto (por desconfianza recíproca, discrepancia, antagonismo, hostilidad, etc.) pueden ser tratados mediante reuniones de confrontación en que cada grupo se auto evalúa y evalúa el comportamiento del otro, como si estuvieran frente a un espejo. En estas reuniones cada grupo presenta las evaluaciones al otro y es interrogado sobre sus percepciones. Luego sigue una discusión, acalorada al principio, que va dirigiéndose a la comprensión y el entendimiento recíprocos del comportamiento de las partes involucradas. El consultor facilita la confrontación con total imparcialidad, pondera las críticas y orienta la discusión hacia la solución constructiva del conflicto, eliminando las barreras intergrupales.
5. *Para la organización como totalidad:* retroalimentación de datos. También se denomina técnica de recolección y suministro de información. Es una técnica de cambio del comportamiento que parte del principio de que cuanto más datos cognitivos reciba el individuo, mayor será su probabilidad de organizarlos y actuar con creatividad. La retroalimentación de datos (feedback de datos) proporciona aprendizaje de nuevos datos respecto de sí mismo, de los demás, de los procesos grupales o de la dinámica

organizacional, datos que no siempre son tenidos en cuenta. La retroalimentación se refiere a las actividades y procesos que “reflejan” y “proyectan” la manera como una persona es percibida por las demás.

2.5 Hipótesis

El diseño de un Plan de Reclutamiento y Selección de Personal, garantizará a Alert Security del Ecuador cumplir eficientemente sus Objetivos Empresariales.

2.6 Señalamiento de Variables

X= Reclutamiento y Selección, cualitativa, cuantitativa.

Y=Objetivos Empresariales, cualitativa, cuantitativa.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Modalidad de la Investigación

Para la realización del presente trabajo se empleó la modalidad de campo, ya que se realizó un estudio sistemático de los hechos en el lugar que se produjeron los acontecimientos, es decir se acudió a la empresa. También se utilizó la investigación bibliográfica, para conocer y comparar los diferentes enfoques y teorías de diversos autores, sobre reclutamiento y selección de personal, y objetivos empresariales.

3.2 Tipo de Investigación

La Investigación Exploratoria.- permitió en la empresa examinar el problema que se presenta como es conocer las razones de la rotación del personal, el proceso de reclutamiento y selección de personal.

La Descriptiva.- el estudio descriptivo buscó especificar las propiedades importantes del personal y el por qué su indecisión en tomar la vacante por parte del recurso humano, incide en el desarrollo organizacional y el rendimiento global de la empresa.

Finalmente la Correlacional o de Asociación de Variables.- por cuanto busca relacionar las variables, es decir relacionar las causas y los efectos que se pueden producir dentro del fenómeno o problema planteado. La relación entre el reclutamiento y la selección del personal y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

3.3 Población y Muestra.

3.3.1 Población

La población considerada para la presente investigación está comprendida por el personal que labora en ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA.

Población

Tabla N° 01

POBLACIÓN	NÚMERO
ADMINISTRATIVOS	4
OPERATIVOS	61
TOTAL	65

Fuente: REGISTRO DE ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA.

3.3.2. Muestra

Por lo expuesto en el numeral anterior, en este caso, la muestra es equivalente a la población.

3.4 Operacionalización de Variables

3.4.1 Matriz de Operacionalización de Variables

Variable Independiente: PLAN DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Variable Independiente

Cuadro N° 02

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p>PLAN DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.</p> <p>Es el proceso mediante el cual se logra identificar y atraer a la Organización a los solicitantes capacitados e idóneos para desempeñar un cargo, además deben reflejar</p>	<p>Proceso</p> <p>Identifica, Atrae</p> <p>Personal</p> <p>Desempeño</p>	<p>Proceso Técnico</p> <p>M. hablados M. escritos</p> <p>Personal capacitado</p> <p>Motivación</p>	<p>¿En la actualidad la empresa utiliza un Proceso Técnico para el Reclutamiento y Selección de personal?</p> <p>¿A través de qué medio de comunicación usted se entero de la vacante existente?</p> <p>¿Los servicios que prestan la empresa son competitivos en el mercado?</p> <p>¿La empresa proporciona capacitación a los trabajadores para mejorar el desempeño?</p>	<p>Encuestas dirigidas al personal Operativo y Administrativo.</p> <p>Entrevista dirigida al Gerente Regional.</p> <p>Encuestas dirigidas al personal Operativo y Administrativo.</p> <p>Encuestas dirigidas al personal Operativo y Administrativo.</p> <p>Encuestas dirigidas al personal Operativo y Administrativo.</p>

Elaboración: Verónica Figueroa

3.5.2 Variable Dependiente: OBJETIVOS EMPRESARIALES

Objetivos Empresariales

Cuadro N° 03

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
OBJETIVOS EMPRESARIALES Es un esfuerzo a largo plazo y apoyado por la alta gerencia para mejorar la visión, la delegación de autoridad, el aprendizaje y los procesos de resolución de problemas de una organización mediante una administración constante y de colaboración de la cultura de la organización; con un énfasis especial en la cultura de los equipos de trabajo.	Objetivos	Cumplimiento de los objetivos empresariales.	¿En la actualidad la Empresa cumple con los Objetivos Empresariales?	Entrevista dirigida al Gerente Regional.
	Visión	Enfoque hacia Resultados.		Entrevista dirigida al Gerente Regional.
	Administración	Nivel de satisfacción de los clientes con el servicio.	¿De qué manera se mide el nivel de satisfacción de los clientes?	Entrevista dirigida al Gerente Regional.
	Equipos de trabajo	Cultura Organizacional, clima laboral, ambiente de trabajo.	¿Qué estrategias utiliza la empresa para medir el clima laboral?	Entrevista dirigida al Gerente Regional. Encuesta dirigida al personal Operativo y Administrativo.

Elaboración: Verónica Figueroa

3.6 Recolección de la información

Se utilizaron bases bibliográficas sustentadas en la información de las variables en estudio para acoplar la información que soporta el marco teórico.

Asimismo, se elaboró un cuestionario de preguntas que convenientemente seleccionadas y consolidadas en un formulario, fueron aplicadas al personal operativo y administrativo de la empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda., en sus sitios de trabajo.

También se diseñó una ficha de observación, en la cual se recogió información acerca de las actitudes y aptitudes del personal administrativo y operativo en el actual proceso de reclutamiento y selección del personal, de esta manera se pudo observar que el reclutamiento del personal no cuenta con un proceso eficiente que promueva estabilidad laboral.

3.7 Procesamiento y Análisis de la Investigación

Para el procesamiento de la información recolectada se:

- Realizó la revisión de la información recolectada
- Efectuó la clasificación de la información, en esta etapa se agrupo a los datos mediante la distribución de frecuencias de las variables en estudio, con la finalidad de generar una presentación idónea de la información recolectada.
- Realizó la codificación y la tabulación agrupando en categorías los datos de la muestra.
- Utilizó un sistema informático para la tabulación mecánica.
- Utilizó factores como la medición de variables en el análisis cualitativo de los datos recolectados.
- Elaboro la interpretación de resultados de la encuesta, con apoyo del marco teórico.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el análisis y procesamiento de información recogida se procedió a:

- Realizar una revisión crítica de la información.
- Limpieza de información defectuosa.
- Realizar tabulación o cuadros según variables e hipótesis.
- Realizar el análisis de los resultados estadísticos.
- Interpretación de resultados con apoyo del marco teórico.
- Comprobación de la hipótesis
- Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones

En la recolección de la información y para conocer los resultados de la rotación del personal se agrupado las preguntas de manera que se conozca factores claves como datos personales y de comportamiento del personal en la empresa para determinar causas de la problemática.

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados.

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA.

INFORMACION PERSONAL

1. Nivel de Educación

Tabla N° 02

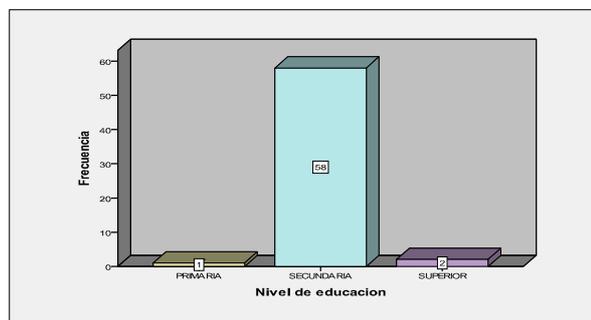
VALIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
PRIMARIA	1	1,6	1,6	1,6
SECUNDARIA	58	95,1	95,1	96,7
SUPERIOR	2	3,3	3,3	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Nivel de Educación

Grafico N° 06



Análisis e interpretación

Se observa que, la gran mayoría de trabajadores de la empresa tienen un nivel de educación secundaria, lo cual les permite incorporarse al mundo laboral, cabe recalcar que del nivel de educación se desprenden ciertos aspectos: a mayor educación, mayores y mejores servicios y por lo tanto mejor desempeño de las personas.

En la información se determina que el 95.10% del personal representada por 58 personas han obtenido el título de bachiller, lo cual permite a la empresa generar una mejor valoración de la actitud, debido a que su formación de segundo nivel les permite captar de una mejor manera las instrucciones para el desarrollo laboral. De esta manera se debe generar las facilidades de estudio para que se mejore el nivel educativo y así fomentar en la empresa mejores competencias profesionales.

2. Estado Civil

Tabla N° 03

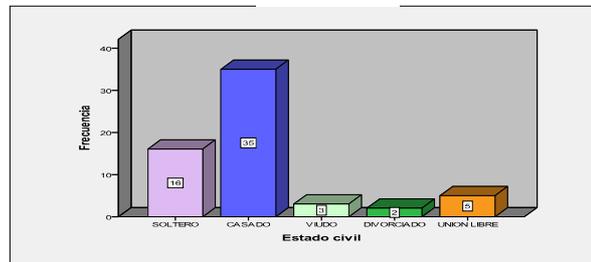
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SOLTERO	16	26,2	26,2	26,2
CASADO	35	57,4	57,4	83,6
VIUDO	3	4,9	4,9	88,5
DIVORCIADO	2	3,3	3,3	91,8
UNION LIBRE	5	8,2	8,2	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Estado Civil

Grafico N° 07



Análisis e interpretación

De las personas encuestadas el 26.2% son solteros, el 57.4% son casados, el 4.9% viudos, 3.3% divorciados y el 8.2% viven en unión libre. El mayor porcentaje, 57.40%, corresponde a personal de estado civil casado, lo cual supone que se trata de colaboradores que mantienen una familia; y en ese sentido, sienten la necesidad de trabajar, oportunidad que debe ser aprovechada por la empresa, para ganar su confianza y asegurar su estabilidad, hechos que son de mutuo beneficio.

Por tanto, el hecho de que 35 personas representado por el 57,4 % del total de la fuerza laboral sean casadas es un indicador de responsabilidad personal y laboral ya que existe un alto criterio de buen rendimiento debido a que su conducta y el ciclo de necesidades personales y profesionales promueve el desarrollo integral de sus destrezas y habilidades.

3. ¿En qué rango de edad está usted?

Tabla N° 04

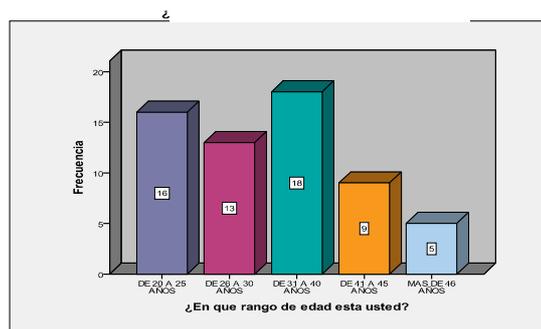
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DE 20 A 25 AÑOS	16	26,2	26,2	26,2
DE 26 A 30 AÑOS	13	21,3	21,3	47,5
DE 31 A 40 AÑOS	18	29,5	29,5	77,0
DE 41 A 45 AÑOS	9	14,8	14,8	91,8

MAS DE 46 AÑOS	5	8,2	8,2	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Rango de edad



Teniendo en cuenta que a partir de los 30 años, comienza la estabilidad del ser humano y a los 40 viene la madurez, la etapa donde el individuo alcanza su plenitud personal profesional, situación que igualmente debe ser aprovechada por la empresa.

La información evidencia que el 29,5% del personal que son 18 personas tienen una edad que va de de 31 a 40 años, lo que significa que la relativa juventud del recurso humano es una ventaja competitiva en el mercado, lo cual debe ser manejado desde una gestión administrativa integral para un efectivo cumplimiento de los objetivos empresariales.

II RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Debido a que las actividades de la empresa, se realizan mediante personas, es necesario tomar en consideración la calidad del equipo de trabajo; por tanto reclutar y seleccionar a las personas más idóneas es importante para la gestión administrativa

integral, para lo cual es necesario establecer una orientación y socialización de los futuros empleados.

En ese sentido, la empresa toma en consideración los más relevantes factores como: la legislación vigente, condiciones del mercado laboral, requerimientos institucionales, etc. Todos estos aspectos son situacionales o contingentes, y pueden influir en el servicio que se proporciona a los clientes facilitando o restringiendo los resultados de un proceso de selección que se inicia el reclutamiento.

Pregunta N°01

¿Cuál fue la manera por la que usted fue reclutado para el trabajo en la empresa?

Forma de Reclutamiento

Tabla N° 05

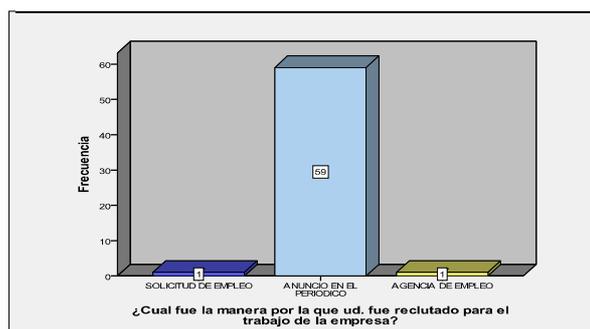
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SOLICITUD DE EMPLEO	1	1,6	1,6	1,6
ANUNCIO EN EL PERIODICO	59	96,7	96,7	98,4
AGENCIA DE EMPLEO	1	1,6	1,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Formas de Reclutamiento

Grafico N° 09



Análisis e interpretación

Para las 59 personas que representan la mayoría, la manera en que ellos fueron reclutados fue por un anuncio en el periódico, ya que es un medio de comunicación masivo y genera una amplia expectativa en el mercado ocupacional, y se encuentra conformado por una amplia diversidad de personas que cultivan o desarrollan oficios y/o ocupaciones, que están a la espera de la oportunidad de demostrar sus aptitudes y actitudes, para de esa manera ocupar un puesto de trabajo, por esta razón se realiza la publicación de las convocatorias en este medio de comunicación escrito, lo cual representa una oportunidad para la empresa. De esta manera la empresa al utilizar el medio de comunicación escrito cubre un amplio nicho de mercado que le permite abarcar a una amplia fuerza laboral, lo cual atrae a un mayor número de aspirantes ampliando así el espectro de selección del personal.

Pregunta N° 02

¿El método que la empresa utilizó para su reclutamiento influyó en su comportamiento?

Comportamiento

Tabla N° 06

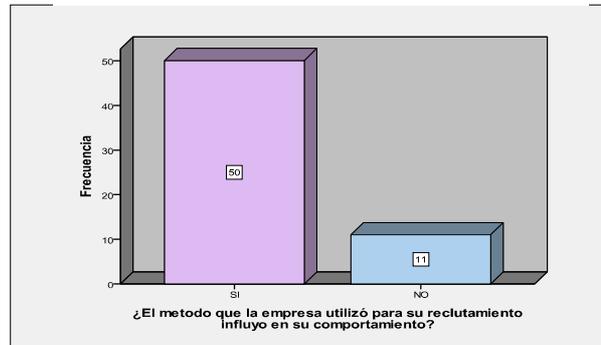
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	50	82,0	82,0	82,0
NO	11	18,0	18,0	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Comportamiento

Grafico N° 10



Análisis e interpretación

Se observa que el 82% del personal encuestado, manifiesta que el método utilizado en el reclutamiento de personal, si influyó en su comportamiento debido a que se demostró en el proceso que es un método confiable, y en el cual todos los aspirantes pueden participar, ya que se ha utilizado de manera fácil y sencilla, generando así altas expectativas laborales debido a la trayectoria de la empresa.

Pregunta N°03

¿Considera que la selección del personal utilizado por la empresa se lo realiza en base a?

Selección del personal

Tabla N° 07

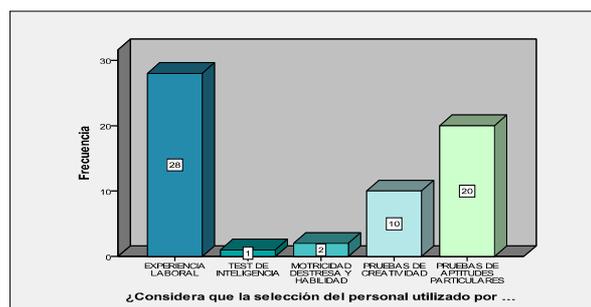
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXPERIENCIA LABORAL	28	45,9	45,9	45,9
TEST DE INTELIGENCIA	1	1,6	1,6	47,5
MOTRICIDAD DESTRESA Y HABILIDAD	2	3,3	3,3	50,8
PRUEBAS DE CREATIVIDAD	10	16,4	16,4	67,2
PRUEBAS DE APTITUDES PARTICULARES	20	32,8	32,8	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Selección de Personal

Grafico N° 11



Análisis e interpretación

Un alto número de encuestados representado por el 32.8%, indican que la empresa los seleccionó por su experiencia laboral, tomando en consideración que es un factor que acerca al profesional de una forma directa o indirecta, a su actividad: es además, un ítem fundamental en cualquier personal que quiera llegar con mejores capacidades y aptitudes laborables, por tal razón la empresa considera la experiencia laboral como un factor esencial, cabe señalar que las personas que no poseen experiencia laboral requerida para la incorporación inmediata al puesto de trabajo tienen un proceso de inducción prolongado, que permite a la empresa garantizar la calidad y la eficiencia en el mercado.

Pregunta N° 04

¿Cree usted que al momento de ser seleccionado para el trabajo le proporcionaron?

Al ser seleccionado para el trabajo le proporcionan

Tabla N° 08

¿Cree Ud. que al momento de ser seleccionado para el trabajo le proporcionan?

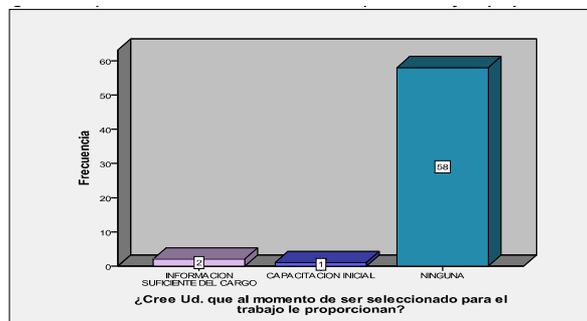
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INFORMACION SUFICIENTE DEL CARGO	2	3,3	3,3	3,3
CAPACITACION INICIAL	1	1,6	1,6	4,9
NINGUNA	58	95,1	95,1	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Al ser seleccionado para el trabajo le proporcionan

Grafico N° 12



Análisis e interpretación

Manifiesta el 95.10% de los encuestados que la empresa no le proporcionó suficiente información sobre el cargo, que en el proceso laboral dicha información es suministrada paulatinamente lo que les ha permitido desarrollar sus habilidades según los requerimientos del puesto de trabajo y así desempeñar de mejor manera las funciones.

Por tanto, los factores determinantes en la base informativa de la empresa es limitada generando esto no solo desconocimiento sino un criterio abstracto del aspirante hacia la empresa y el puesto.

Pregunta N°05

¿En la entrevista de selección que la empresa le efectuó el ambiente fue?

Ambiente de selección

Tabla N° 09

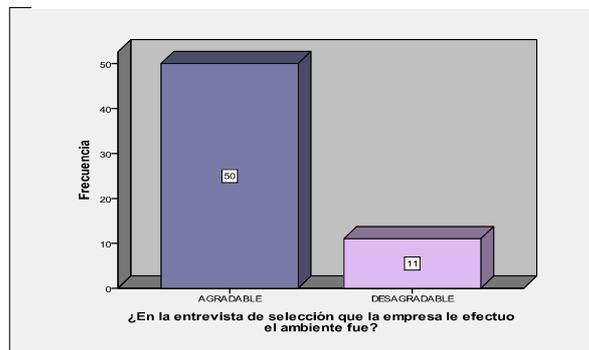
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
AGRADABLE	50	82,0	82,0	82,0
DESAGRADABLE	11	18,0	18,0	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Ambiente de Selección

Grafico N° 13



Análisis e interpretación

Indican un grupo mayoritario de encuestados representado por el 82% que el ambiente el momento de la entrevista fue agradable, ya que se creó un entorno adecuado entre el entrevistador y el entrevistado, las preguntas efectuadas son relacionadas al cargo y se escuchó detenidamente las respuestas proporcionadas por el candidato, lo cual demuestra que la empresa se ha preocupado por la imagen de la misma al realizar esta fase importante del proceso de selección para sí generar confiabilidad en el mercado en el que se desenvuelve.

Pregunta N°06

¿Cuándo usted acudió a la entrevista de selección, le proporcionaron información de la empresa?

Información de la Empresa

Tabla N° 10

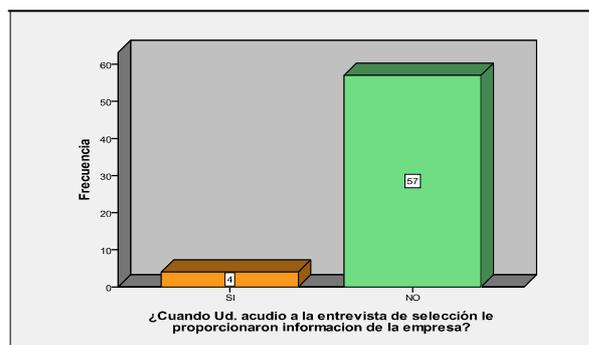
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	4	6,6	6,6	6,6
NO	57	93,4	93,4	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Información de la Empresa

Grafico N° 14



Interpretación y análisis

Se determina, por un alto número de encuestados, que no se les proporcionó la información y datos empresariales de forma específica, se les suministró datos básicos como los horarios de trabajo, entrega de uniformes, y únicamente se

realizaron preguntas relacionadas al cargo a desempeñar que les permita ejecutar su labor, en este contexto el personal se ha desarrollado profesionalmente con los conocimientos primordiales en el área de seguridad.

Entonces, la empresa debe reforzar la base informativa al aspirante con la finalidad de generar un instrumento cuali-cuantitativo que genere resultados óptimos en el puesto de trabajo.

Pregunta N°07

¿Las pruebas que se realizaron para la selección del cargo fueron?

Pruebas para el cargo

Tabla N° 11

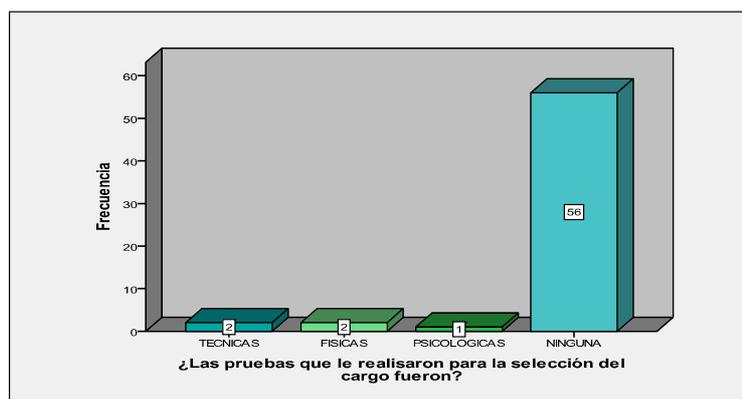
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TECNICAS	2	3,3	3,3	3,3
FISICAS	2	3,3	3,3	6,6
PSICOLOGICAS	1	1,6	1,6	8,2
NINGUNA	56	91,8	91,8	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Pruebas para el Cargo

Grafico N° 15



Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados que son el 91.8% indican que en el proceso de selección del personal no se les realizó prueba alguna como parte de la selección, ellos se limitaron a entregar la carpeta con información laboral y personal para que se efectuó un proceso de verificación de referencias, por tanto las características y destrezas personales y laborales no fueron evaluadas acorde a un análisis físico e intelectual del postulante.

Se determina entonces, que frente a la falta de personal la empresa efectuó un análisis del candidato poco objetivo, el cual no le permitió ejecutar pruebas técnicas de calificación laboral.

Pregunta N°08

¿Al momento de ser seleccionado le explicaron las funciones del cargo y la normativa legal vigente?

Funciones del cargo

Tabla N° 12

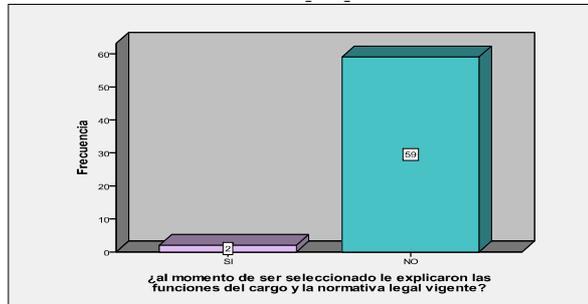
VALIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	2	3,3	3,3	3,3
NO	59	96,7	96,7	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Funciones del Cargo

Grafico N° 16



Análisis e interpretación

Para la mayoría de encuestados, que son el 96.7%, no recibieron información referente a las funciones del cargo y la normativa legal vigente en cada uno de sus aspectos, lo cual generó desconocimiento de cada una de las políticas internas, beneficios y obligaciones generando esto, niveles de desconfianza en el personal ya que no cuentan con información necesaria y esto, en algunas ocasiones afecta a su desempeño laboral y por ende al servicio al cliente.

Se evidencia que la información básica del puesto de trabajo es entregada al momento de la ejecución del mismo, por tanto se presenta desconocimiento del rol en forma integral, limitando esto el nivel competitivo del personal en la empresa.

Pregunta N°09

¿Ha disparado un arma de fuego?

Ha disparado

Tabla N° 13

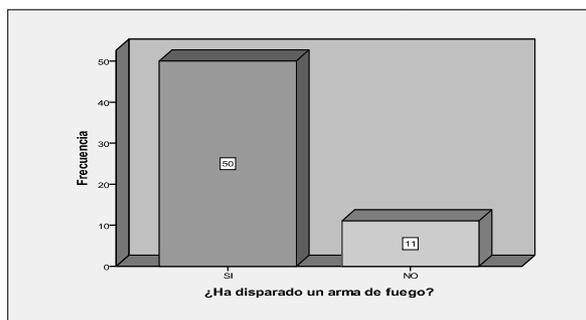
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	50	82,0	82,0	82,0
NO	11	18,0	18,0	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Ha disparado

Grafico N° 17



Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 82% indica que ellos en algún momento manejaron un arma de fuego, se evidencia que el personal contratado tiene conocimiento básico sobre el manejo de armas de fuego, ya que la empresa como política de selección ha establecido como requisito haber cursado el servicio militar obligatorio, lo cual es una ventaja que debe ser aprovechada por la empresa para garantizar al cliente calidad y seguridad del servicio.

El 18% de las personas que no han efectuado el manejo de un arma de fuego también son consideradas en la empresa debido a la necesidad de personal para los puestos de trabajo, lo cual determina que son considerados otros elementos del perfil entregado por el aspirante.

Pregunta N°10

¿Cuántas veces su integridad física se ha visto amenazada en el cumplimiento de sus funciones?

Integridad física

Tabla N° 14

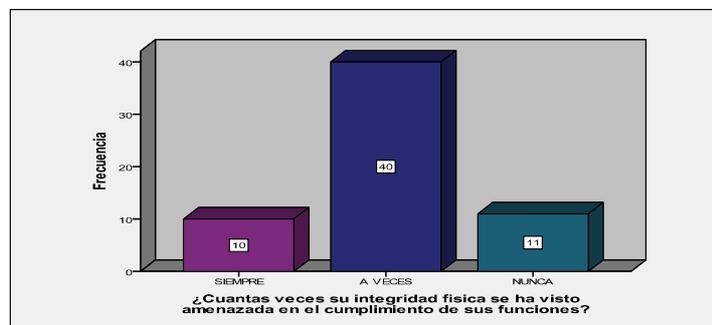
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	10	16,4	16,4	16,4
A VECES	40	65,6	65,6	82,0
NUNCA	11	18,0	18,0	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Integridad Física

Grafico 18



Análisis e interpretación

De la información recolectada, la mayor parte de los encuestados que es el 65.6% indican que en algunas ocasiones su integridad si se ha visto amenazada, debido al incremento de la delincuencia e inseguridad, las armas de dotación no proporcionan la seguridad e integridad debido a su mal estado de funcionamiento, entonces es notorio que estos factores van a incidir en el normal desempeño de sus funciones, es por esto que la empresa ha incrementado sus controles y supervisión.

Para la diferencia que se encuentra representada por el 18% nunca ha existido peligro en su integridad, debido a que los factores del entorno no han sido peligrosos en las rutas que ellos manejan.

Pregunta N°11

¿Con que frecuencia se capacita para el mejor cumplimiento de sus obligaciones una vez que ha sido integrado a la empresa?

Capacitación

Tabla N° 15

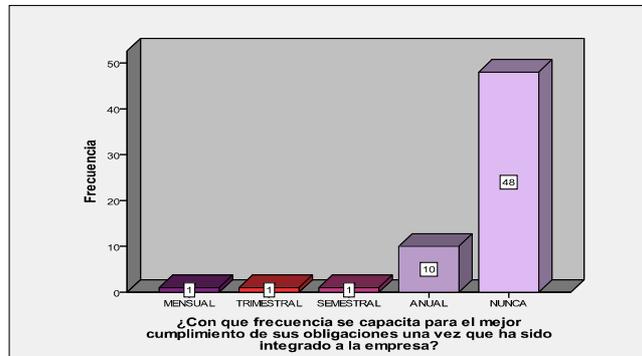
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MENSUAL	1	1,6	1,6	1,6
TRIMESTRAL	1	1,6	1,6	3,3
SEMESTRAL	1	1,6	1,6	4,9
ANUAL	10	16,4	16,4	21,3
NUNCA	48	78,7	78,7	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Capacitación

Grafico N° 19



Análisis e interpretación

Para 48 personas encuestadas, que representan la mayoría indican que no existe un proceso de capacitación en la empresa, lo cual limita el desarrollo de sus capacidades y destrezas, influyendo esto en su rendimiento laboral, de esta manera se toma en consideración que para las empresas u organizaciones, la capacitación del Talento Humano es de vital importancia ya que contribuye al desarrollo personal y profesional del equipo de trabajo, el cual permite generar beneficios para la empresa, reflejando esto una potencial debilidad en la empresa que limita su desarrollo organizacional.

III. SATISFACCIÓN LABORAL

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, van conformando lo que se denomina satisfacción laboral, este factor es el vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la empresa en su conjunto y se constituye en un elemento de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización en el entorno.

La satisfacción laboral del personal en el ambiente interno de la empresa representa un elemento importante en el desempeño laboral, por ello el formular constantemente preguntas que permitan indagar este elemento es importante en la vida empresarial y los resultados son:

Pregunta N°12

¿Cómo ha incidido la capacitación en la realización de su trabajo?

Capacitación y trabajo

Tabla N° 16

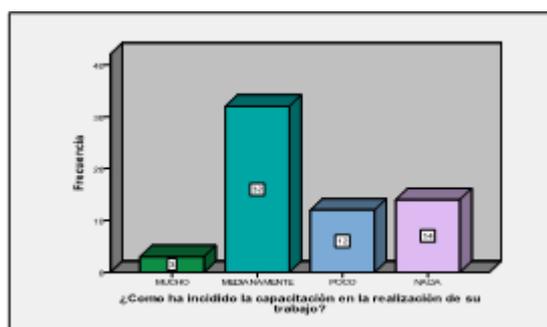
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUCHO	3	4,9	4,9	4,9
MEDIANAMENTE	32	52,5	52,5	57,4
POCO	12	19,7	19,7	77,0
NADA	14	23,0	23,0	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Capacitación y Trabajo

Gráfico N° 20



Análisis e interpretación

Para la mayor parte de las personas encuestadas que es el 52.5% la capacitación que reciben referente a la realización de su trabajo no incide mucho en su rutina laboral

porque medianamente ayuda a realizar sus labores cotidianas ya que no es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolle las habilidades y destrezas que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales, así como en su desarrollo personal para proporcionarles oportunidades de mejora continua. Para la diferencia la capacitación no influye significativamente debido a que no se establecen técnicas innovadoras de defensa, manejo de armas limitando esto el desarrollo de sus destrezas y habilidades y por ende el comportamiento global del servicio en el mercado.

Pregunta N°13

¿Qué le gustaría que la empresa le proporcione para que usted no abandone su trabajo?

Abandono del trabajo

Tabla N° 17

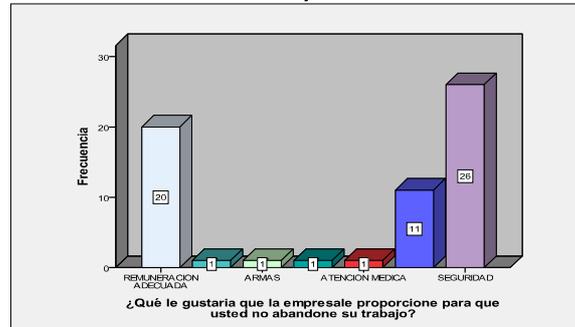
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REMUNERACION ADECUADA	20	32,8	32,8	32,8
UNIFORMES	1	1,6	1,6	34,4
ARMAS	1	1,6	1,6	36,1
CAPACITACION	1	1,6	1,6	37,7
ATENCION MEDICA	1	1,6	1,6	39,3
ESTABILIDAD	11	18,0	18,0	57,4
SEGURIDAD	26	42,6	42,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Abandono del Trabajo

Grafico N° 21



Análisis e interpretación

A la mayoría de personas encuestadas, que son el 42.6% le gustaría que haya más seguridad laboral como parte de la gestión empresarial y así que se anticipe, reconozca, evalúe y controle factores de riesgo que pueden ocasionar accidentes en el puesto de trabajo y tomar las medidas correctivas disponibles y la selección, el control sean óptimos. El otro grupo manifiesta que se debería generar también una adecuada remuneración que les permita mejorar su calidad de vida y que esté acorde a su labor, otro elemento que debe ser tomado en consideración es la generación de estabilidad, debido a que en la actualidad la crisis social no les permite acoplarse constantemente a nuevas plazas de trabajo.

ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

INFORMACION PERSONAL

Pregunta N°01

Nivel de Educación

Nivel de educación

Tabla N° 18

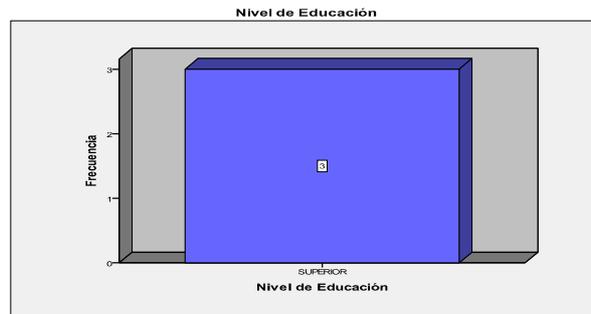
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SUPERIOR	3	75,0	100,0	100,0
TOTAL	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Nivel de Educación

Grafico N° 22



Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados afirman tener nivel superior de educación que les faculta dirigir a la empresa en cada uno de sus áreas y así poder generar confianza en el cliente, de esta manera la gestión organizacional pueda ser competitivo en el mercado.

Pregunta N° 02

Estado Civil

Estado civil

Tabla N° 19

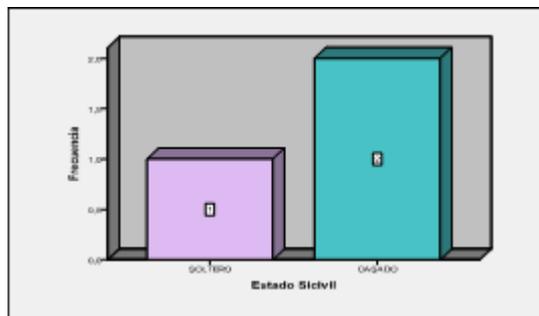
VALIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SOLTERO	1	25,0	33,3	33,3
CASADO	2	50,0	66,7	100,0
TOTAL	3	75,0	100,0	
TOTAL	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Estado Civil

Grafico N° 23



Análisis e interpretación

Más del 50 % de los encuestas manifiestan, que su estado civil es casado esto indica que las personas que laboran en la empresa tiene alto grado de responsabilidad con sus familias y la empresa ya que al proyectar una imagen de eficiencia organizacional se podrá generar sostenibilidad laboral para el entorno.

Pregunta N°03

¿En qué rango de edad está usted?

Rango de Edad

Tabla N° 20

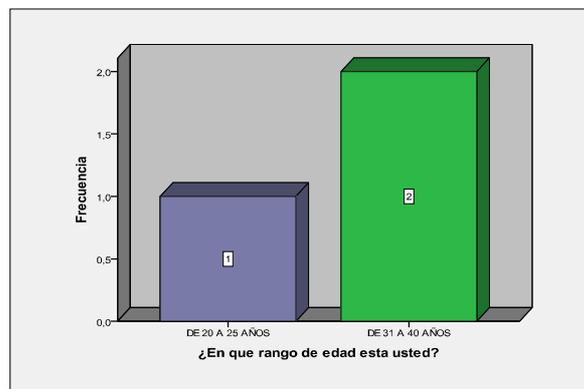
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DE 20 A 25 AÑOS	1	25,0	33,3	33,3
DE 31 A 40 AÑOS	2	50,0	66,7	100,0
TOTAL	3	75,0	100,0	
Total	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Rango de Edad

Grafico N° 24



Análisis e interpretación

Del total de los encuestados representado por el 75%, la edad promedio está entre los 31 a 40 años lo cual refleja la experiencia laboral que existe en el Área Administrativa de la empresa para poder manejar con eficiencia y calidad la empresa. El resto de personal administrativo está comprendido en una edad de 20 a 25 años, lo cual conlleva a que la empresa pueda desarrollar nuevas expectativas

profesionales y así facilitar un proceso de manejo del talento humano acorde a las necesidades empresariales y del mercado.

DATOS ESPECIFICOS DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Pregunta N°01

¿Cree usted que la empresa se establece un eficiente manejo del Recurso Humano?

Manejo del Recurso Humano

Tabla N° 21

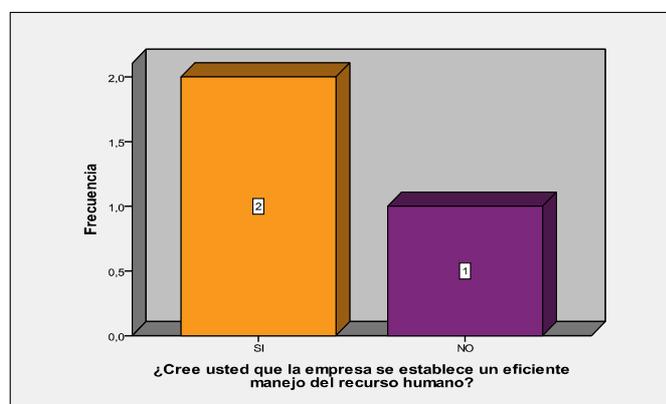
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	2	50,0	66,7	66,7
NO	1	25,0	33,3	100,0
Total	3	75,0	100,0	
TOTAL	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Manejo de Recurso Humano

Grafico N° 25



Análisis e interpretación

La información determina que el 50% de las personas encuestadas manifiestan que existe un buen manejo del recurso humano, pero se han detectado falencias que denotan una frecuente rotación de personal y mal ambiente de trabajo, de esta manera se evidencia que la actitud que mantienen los empleados sobre su trabajo, su grado de satisfacción, la implicación y su grado de compromiso con la organización no es el óptimo para el desempeño de sus funciones.

Pregunta N°02

¿Existe en la empresa un proceso de reclutamiento y selección del personal?

Proceso de Reclutamiento

Tabla N° 22

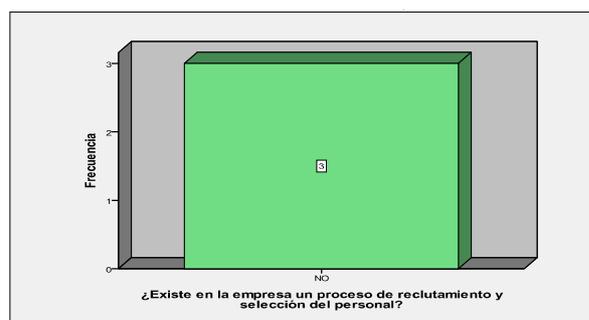
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	75,0	100,0	100,0
Total	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Proceso de Reclutamiento

Grafico N° 26



Análisis e interpretación

Para un alto número del personal administrativo, que son el 75%, ellos indican que no existe un buen manejo en el proceso de reclutamiento y selección del personal, ya que constantemente se evidencia abandono del puesto de trabajo, debido a que no son correctamente calificados cada uno de los factores como un proceso integral de administración del Talento Humano, que implique una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a la búsqueda, selección e incorporación de personal idóneo para cubrir las necesidades de la empresa de acuerdo a los requerimientos y especificaciones de los diferentes puestos de trabajo de la organización. Por tanto se debe establecer un proceso integral de reclutamiento y selección de personal enfocado a minimizar la alta rotación que se presenta en los puestos de trabajo.

Pregunta N°03

¿Existe una alta rotación de personal en la empresa?

Rotación de Personal

Tabla N° 23

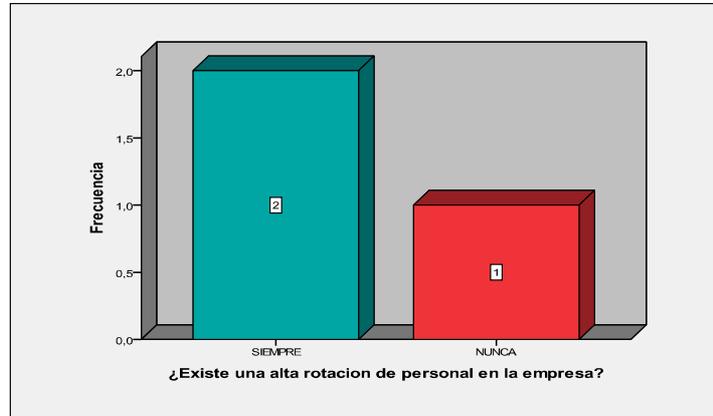
VALIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	2	50,0	66,7	66,7
NUNCA	1	25,0	33,3	100,0
TOTAL	3	75,0	100,0	
TOTAL	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Rotación de Personal

Grafico N° 27



Análisis e interpretación

Del total de los encuestados, el 50% afirma que existe alta rotación de personal debido al bajo compromiso de los colaboradores con la empresa, por tanto es muy frecuente que se genere un alto índice de rotación.

De esta manera la empresa debe establecer un alineamiento de recursos empresariales orientados a la proyección de un buen ambiente de trabajo y estabilidad laboral.

Pregunta N°04

¿Cuáles son los factores por los que se presentan rotación en los puestos de trabajo?

Factores de rotación

Tabla N° 24

VALIDO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
POLITICA	3	75,0	100,0	100,0
SALARIAL				
Total	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Factores de Rotación

Gráfico N° 28



Análisis e interpretación

Se manifiesta por gran parte del personal encuestado, representado por el 75% que los factores por los que existe rotación de personal es la política salarial, ya que no se genera una buena motivación con el salario respecto a las labores que realizan, de esta manera se determina que la empresa no genera incentivos que promueva al personal un alto grado de compromiso que se enfoque en la satisfacción interna como externa.

Pregunta N° 05

¿La alta rotación del personal le implica a la empresa?

La rotación le implica a la Empresa

Tabla N° 25

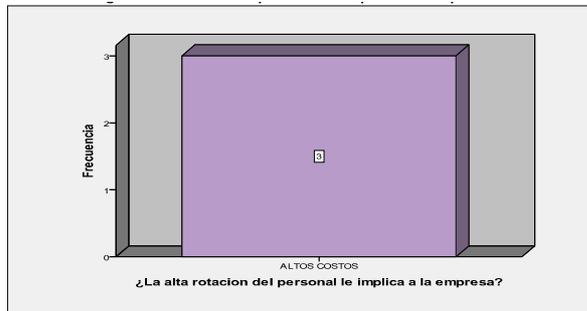
VALIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTOS COSTOS	3	75,0	100,0	100,0
TOTAL	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

La rotación le implica a la Empresa

Gráfico N° 29



Análisis e interpretación

Para el 75% de los encuestados, la rotación del personal, implica altos costos operativos, gastos y tiempo, generando esto una mayor inversión y por ende se minimiza la rentabilidad no solo financiera, sino también organizacional puesto que el problema de la alta rotación debilita también la imagen empresarial en los potenciales clientes.

Pregunta N° 06

¿La empresa para reclutar el personal efectúa?

Reclutamiento de Personal

Tabla N° 26

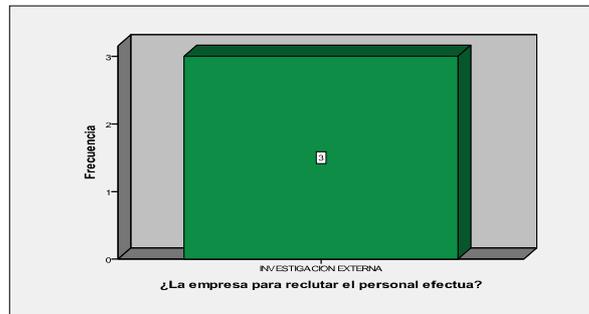
VALIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INVESTIGACION EXTERNA	3	75,0	100,0	100,0
TOTAL	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Reclutamiento de Personal

Grafico N° 30



Análisis e interpretación

La mayoría del personal encuestado representado por el 75% indican que la empresa para reclutar el personal efectúa investigación externa, puesto que, no cuenta con una base de datos que le permita generar información interna para reclutar al personal, en casos emergentes, por tanto se han utilizado medios de comunicación masiva que establezca una amplia cobertura en el mercado laboral.

Pregunta N°07

¿Cuál es el medio de comunicación que más se utiliza para reclutar personal?

Medio de Comunicación

Tabla N° 27

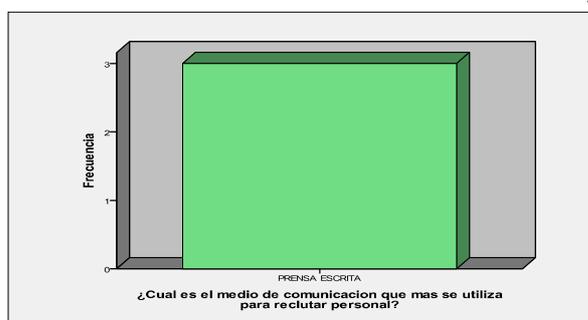
VALIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
PRENSA ESCRITA	3	75,0	100,0	100,0
TOTAL	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Medio de Comunicación

Grafico N° 31



Análisis e interpretación

Un alto número de personal indica que, el medio de comunicación al que la empresa recurre para reclutar el talento humano es la prensa escrita ya que es un medio directo para llegar al mercado laboral, es decir es una fuente con una amplia cobertura que permite establecer un mejor registro de datos de los posibles postulantes al puesto de trabajo.

Pregunta N° 08

¿Existe en la empresa personal calificado para ejecutar la selección?

Personal Calificado

Tabla N° 28

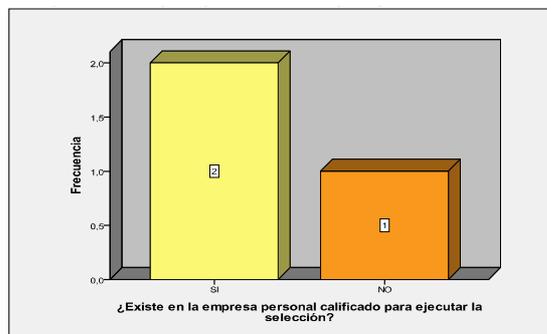
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	2	50,0	66,7	66,7
NO	1	25,0	33,3	100,0
TOTAL	3	75,0	100,0	
TOTAL	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Personal Calificado

Grafico N° 32



Análisis e interpretación

Según la encuesta, el 50% de las personas manifiestan que, si existe personal capacitado para la selección de personal, su nivel académico le permite manejar técnicas de trabajo que oriente un proceso de clasificación idóneo a las necesidades de la empresa, de esta manera se establece la necesidad de generar un manejo de talento humano que promueva no solo una eficiente selección, sino también eficiencia organizacional.

Pregunta N°09

¿Cuáles son las características deseables que la empresa toma en consideración para el puesto de trabajo?

Características del Puesto

Tabla N° 29

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
FACILIDAD PARA RELACIONARSE	3	75,0	100,0	100,0
Total	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Características del Puesto

Grafico N° 33



Análisis e interpretación

En la información recolectada, el 75% declara que las características deseables para el puesto de trabajo, lo constituye la facilidad para relacionarse, debido a que el personal interactúa con los clientes, por tanto es una característica vital para el desarrollo de cada una de las actividades como guardia de seguridad, de esta manera se evidencia que son factores superficiales que la empresa toma en consideración para la calificación del postulante, por tanto se debe generar un proceso integral.

Pregunta N°10

¿Sobre qué aspectos le indagan en la empresa?

Aspectos que Indagan

Tabla N° 30

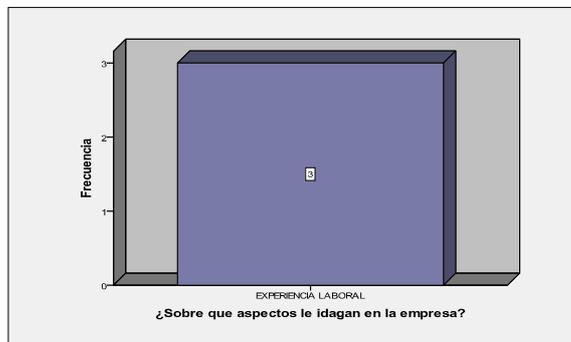
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXPERIENCIA LABORAL	3	75,0	100,0	100,0
Total	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Aspectos que Indagan

Grafico N° 34



Análisis e interpretación

El 75 % del personal administrativo encuestado manifiesta que, el aspecto considerado principalmente es la experiencia laboral, ya que es un elemento de verificación de datos que permite conocer la real información que proporcionan los postulantes, es decir no se efectúa un estudio técnico a la hoja de vida, tampoco se efectúan pruebas de selección, lo cual a futuro se convierte en un problema que afecta el normal desarrollo de los servicios en el mercado.

Pregunta N°11

¿Usted prepara la entrevista a ser ejecutada con anticipación?

Entrevista

Tabla N° 31

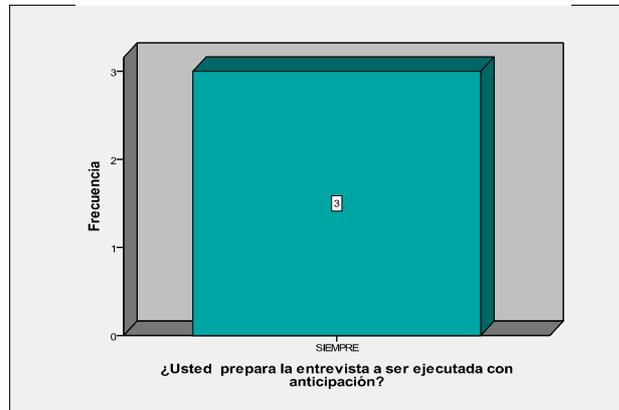
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	3	75,0	100,0	100,0
TOTAL	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Entrevista

Gráfico N° 35



Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 75% de las personas encuestadas, manifiestan que si tienen preparación previo a una entrevista, es decir se aplican métodos que les permite escoger el personal idóneo conforme las necesidades del puesto, lo cual influye en la actitud del personal percibiendo así un ambiente de tranquilidad en el medio laboral.

Pregunta N°12

¿La calificación del candidato es efectuada en base a?

Calificación del Candidato

Tabla N° 32

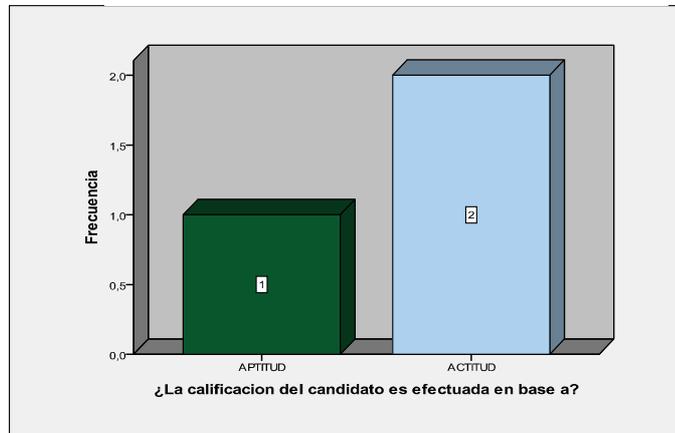
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
APTITUD	1	25,0	33,3	33,3
ACTITUD	2	50,0	66,7	100,0
TOTAL	3	75,0	100,0	
TOTAL	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Calificación del Candidato

Grafico N° 36



Análisis e interpretación

Para un grupo considerable de encuestados, representado por el 50% el aspecto que influye en la calificación, es la actitud debido a que se observa el nivel de colaboración del candidato, así como otros aspectos que se ven reflejados en el desempeño del trabajador.

Pregunta N°13

¿Considera que se debe planificar un eficiente proceso de reclutamiento y selección del personal?

Planificar Reclutamiento

Tabla N° 33

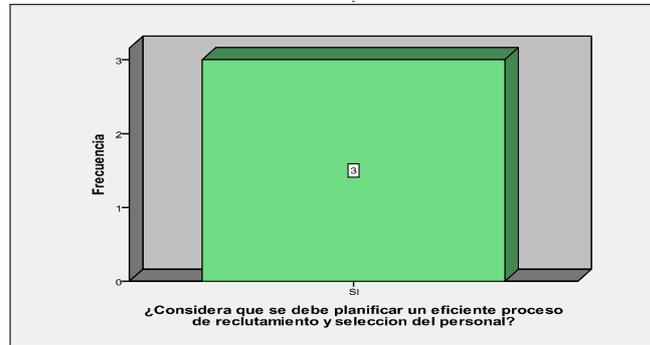
VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	75,0	100,0	100,0
Total	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Planificar Reclutamiento

Grafico N° 37



Análisis e interpretación

Del total del personal encuestado, el 75% manifiesta estar de acuerdo en que se debería efectuar una planificación del talento humano, que integre un eficiente proceso de reclutamiento y selección del personal, debido a que eso mejorara el comportamiento de la empresa en el mercado y por ende se podrá establecer parámetros direccionales de manejo y control del capital humano que promuevan una gestión administrativa integral para poder generar eficiencia empresarial en el mercado.

Pregunta N°14

¿Considera que para lograr los objetivos empresariales se debe establecer un proceso integral del manejo del recurso humano?

Objetivos Empresariales

Tabla N° 34

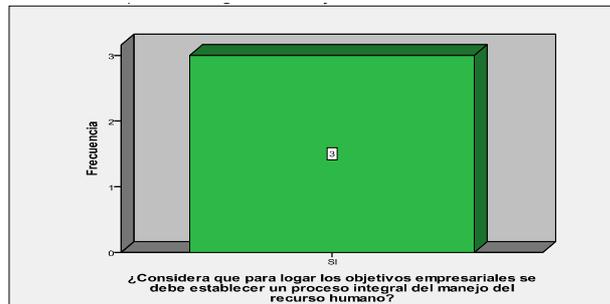
VALIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	75,0	100,0	100,0
Total	4	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Verónica Figueroa

Objetivos Empresariales

Grafico N° 38



Para la mayor parte de los encuestados, representados por el 75%, es necesario establecer un proceso de manejo del talento humano, que este basado en técnicas y procedimientos eficientes que permitan lograr los objetivos y así poder generar sostenibilidad en el entorno, ya que a través de una gestión del talento humano la empresa delinear aspectos internos enfocados a un compromiso con el personal el mismo que permitirá acceder a un alto desarrollo organizacional.

4.2 Comprobación de Hipótesis

La prueba o comprobación de las hipótesis se refiere al modo de presentar los resultados de una investigación, las cuales no se realizan al total de la población investigada, sino a las muestras seleccionadas. Para lo cual se aplica el método del chi- cuadrado que es una prueba estadística que permite relacionar datos observados y esperados.

Para el proceso de comprobación de la hipótesis se ha tomado en consideración la encuesta dirigida al personal operativo de la empresa, a través del establecimiento de 2 preguntas bases para el procesamiento.

Combinación de Frecuencia

Pregunta N°1

¿Cuál fue la manera por la que Ud. fue reclutado para el trabajo en la empresa?

Tabla N° 35

VALIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SOLICITUD DE EMPLEO	1	1,6	1,6	1,6
ANUNCIO EN EL PERIODICO	59	96,7	96,7	98,4
AGENCIA DE EMPLEO	1	1,6	1,6	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Pregunta N°13

¿Qué le gustaría que la empresa le proporcione para que usted no abandone su trabajo?

Frecuencias

Tabla N° 36

VALIDOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REMUNERACION ADECUADA	20	32,8	32,8	32,8
UNIFORMES	1	1,6	1,6	34,4
ARMAS	1	1,6	1,6	36,1
CAPACITACION	1	1,6	1,6	37,7
ATENCION MEDICA	1	1,6	1,6	39,3
ESTABILIDAD	11	18,0	18,0	57,4
SEGURIDAD	26	42,6	42,6	100,0
TOTAL	61	100,0	100,0	

Frecuencias Observadas

Tabla N° 37

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	SOLICITUD DE EMPLEO	ANUNCIO EN EL PERIODICO	AGENCIA DE EMPLEO	TOTAL
OBJETIVOS	0	19	1	20
UNIFORMES	0	1	0	1
ARMAS	0	1	0	1
CAPACITACIÓN	0	1	0	1
ATENCIÓN MÉDICA	0	1	0	1
ESTABILIDAD	0	11	0	11
SEGURIDAD	0	25	1	26
TOTAL	0	59	2	61

Modelo Lógico

Ho = El diseño de un Plan de Reclutamiento y Selección de Personal, NO garantizará a Alert Security del Ecuador cumplir eficientemente sus objetivos empresariales.

H1= El diseño de un Plan de Reclutamiento y Selección de Personal, SI garantizará a Alert Security del Ecuador cumplir eficientemente sus objetivos empresariales.

Nivel de Significación

El nivel de significación con el que se trabaja es del 5%.

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O-E)^2}{E} \right]$$

En donde:

X^2 = Chi-cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = frecuencia esperada o teórica

Nivel de Significación y Regla de Decisión

Grado de Libertad

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$GL = (7-1) (3-1)$$

$$GL = 6*2$$

$$GL = 12$$

Grado de significación

$$\alpha = 0.05$$

Frecuencias Esperadas

Tabla N° 38

O	E	O-E	(O-E) ²	O-E) ² /E
0	0,0	0,0	0,0	0,0
0	19,3	-19,3	374,2	19,3
0	0,7	-0,7	0,5	0,7
0	0,0	0,0	0,0	0,0
0	1,0	-1,0	0,9	1,0
0	0,0	0,0	0,0	0,0
0	0,0	0,0	0,0	0,0

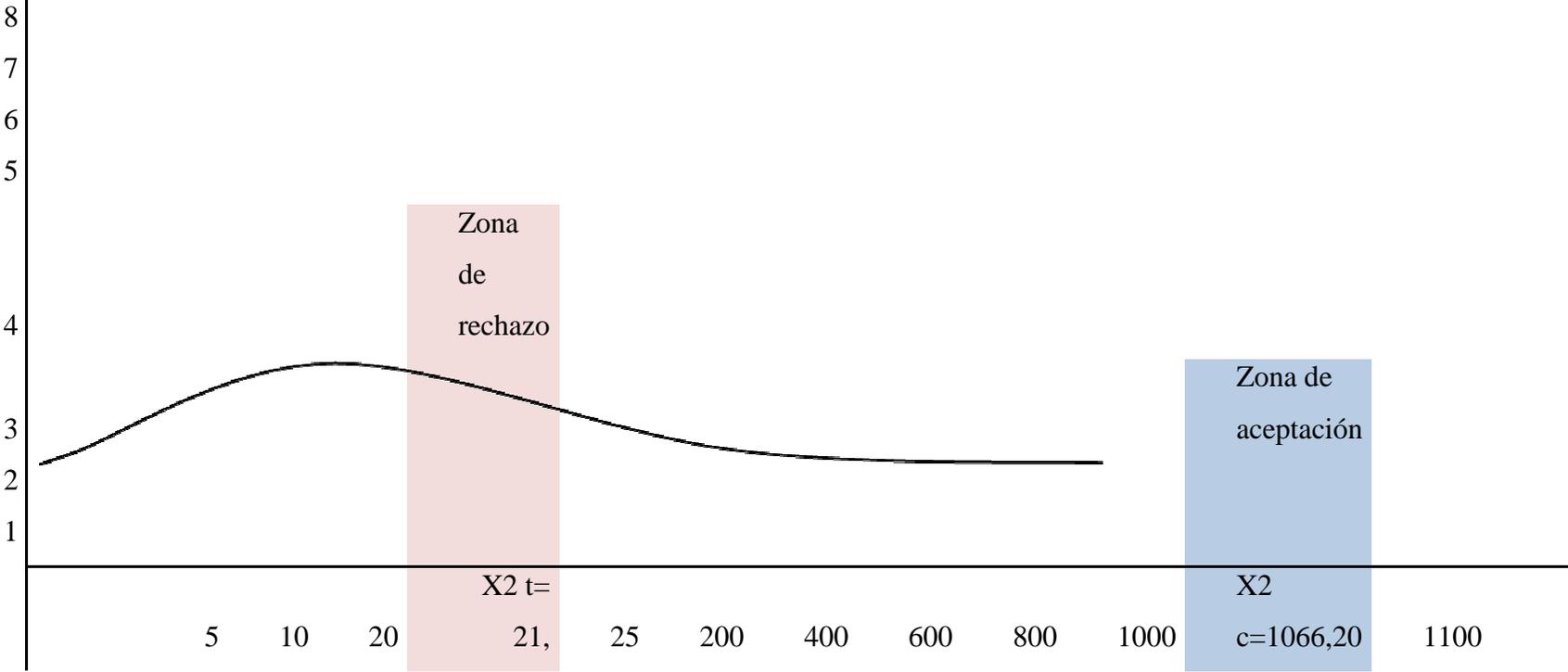
19	1,0	18,0	325,2	336,2
1	0,0	1,0	0,9	25,2
1	0,0	1,0	1,0	0,0
1	1,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	1,0	0,9	25,2
11	0,0	11,0	121,0	0,0
25	1,0	24,0	577,6	597,2
1	0,0	1,0	0,9	25,2
0	0,0	0,0	0,0	0,0
0	10,6	-10,6	113,2	10,6
0	0,4	-0,4	0,2	0,4
0	0,0	0,0	0,0	0,0
0	25,1	-25,1	632,4	25,1
1	1,0	0,0	0,0	0,0
Total				1066,2

Conclusión

El valor de $X^2 t = 21.00 < X^2 c = 1066.2$, por tanto es aceptada la hipótesis alterna
El diseño de un Plan de Reclutamiento y Selección de Personal, SI garantizará a Alert Security del Ecuador cumplir eficientemente sus objetivos empresariales.

Gráfico Verificación de la Hipótesis

Grafico N° 39



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- 5.1.1 La empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda., creada el 27 de marzo de 1996, mediante escritura pública con capital social limitado, se dedica a prestar servicios de seguridad y vigilancia privada a la sociedad civil, en las ciudades de Quito y Ambato, durante aproximadamente 15 años en la ciudad de Quito y 8 años en la ciudad de Ambato. Es una organización que tiene bajo sí la responsabilidad de reciprocitar la confianza dispensada por sus 22 clientes, para lo cual requiere personal preparado y competente.
- 5.1.2 En mi opinión el Estado ha fallado con relación a la seguridad física de las personas, aumentan los secuestros Express, los robos en los domicilios son más violentos y el nivel de inseguridad diaria es más fuerte que en años anteriores, las razones expuestas son argumentos suficientes, para tomar como desafío el desarrollo de un proyecto que permita mejorar la calidad de

servicios que presta la Empresa Alert Security del Ecuador en la Ciudad de Ambato, mediante la selección idónea del talento humano.

5.1.3 Existen algunos organismos de control público; Ministerio del Interior, Conjunto de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional a través del (COSP) Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada, Organismo Administrativo Técnico – Operativo de la Policía Nacional, que se rige por el Reglamento Orgánico Funcional de la Inspectoría General y la Ley Orgánica de la Policía Nacional, cuya finalidad es garantizar el correcto funcionamiento de las empresas de seguridad privada legalmente constituidas y avaladas por las Instituciones de Control del Estado, así como controlar, supervisar y vigilar su accionar, además de prevenir e impedir el surgimiento de pseudo empresas de seguridad que laboran al margen de la Ley.

5.1.4 De acuerdo a la Estructura vigente, y para el cumplimiento de sus objetivos, existen los Departamentos; Comercial, Administrativo Financiero y Operativo.

En el Administrativo Financiero hay un apéndice encargado de la Gestión del Talento Humano, la cual es una debilidad que se debería corregir.

5.1.5 En la Administración del Talento Humano no existe una planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, impidiendo así el logro de los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

5.1.6 El proceso de Reclutamiento y Selección de personal representa una herramienta básica dentro de la empresa, pues, si se realizan siguiendo un proceso acorde a las características de la empresa y por personal calificado, se tendrá un personal idóneo para llenar las necesidades de la empresa,

donde no solo se busque cubrir un puesto sino ir más allá, es decir, lograr el crecimiento y/o desarrollo tanto personal como en beneficios para la empresa en la cual se desenvuelven.

- 5.1.7 Al no contar con un proceso técnico de Reclutamiento y Selección de Personal, que permita minimizar el flujo de rotación, se presentan falencias en factores como: política salarial, beneficios sociales y cultura organizacional, que no satisfacen las necesidades del personal que labora en la empresa. No se cuenta con la información necesaria del individuo, de tal manera que el análisis y cada uno de los aspectos intrínsecos (requisitos que debe cumplir el aspirante o factores de especificación) del cargo no permite visualizar los indicadores críticos del postulante.
- 5.1.8 No se aplican pruebas psicológicas que permitan conocer la actitud, la capacidad y el temperamento del futuro aspirante además de aspectos de su personalidad tales como: introversión, extroversión, agresividad, que marcan la pauta para la realización del trabajo en sí; además, no es posible conocer los intereses hacia los que se inclinan.
- 5.1.9 No existe un archivo de personal elegible, que permita solucionar necesidades emergentes de la empresa, que con alguna regularidad suelen presentarse.
- 5.1.10 El proceso de selección empleado por la institución evidenció no utilizar las técnicas establecidas para estos fines; entre las que se destacan: ausencia de pruebas de selección, niveles de entrevista, y exámenes pre ocupacionales.
- 5.1.11 No existe un proceso de guía al nuevo trabajador hacia la incorporación a su puesto, limitando la adaptación lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, sus nuevos compañeros y nuevas obligaciones.

5.2 Recomendaciones

- 5.2.1 Diseñar un proceso técnico de reclutamiento y selección de personal, que permita una buena selección al contratar personal idóneo, calificado y eficaz para desempeñar un puesto de trabajo, que porte consigo todas las cualidades disponibles para ejercer su trabajo.
- 5.2.2 Que la utilización del Plan de Reclutamiento y Selección de personal sirva como una herramienta técnica y administrativa, para que se desarrollen eficientemente las funciones para reclutar y seleccionar al personal.
- 5.2.3 Que la empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda., en la Unidad Administrativa Financiera, cuente con el personal calificado y los recursos necesarios para la realización del proceso de reclutamiento y selección de personal.
- 5.2.4 La empresa debe diseñar una gestión de recurso humano integral que se encargue de obtener y coordinar a las personas, a la empresa de forma que consigan las metas establecidas. Para ello es muy importante establecer una sinergia organizacional que permita aprovechar los recursos empresariales.
- 5.2.5 Se debe diseñar una estructura organizacional que integre a todos los niveles de la empresa, con la finalidad de atender los requerimientos de cada área y así tener un modelo dinámico de empresa con la finalidad de influir en el comportamiento individual y colectivo en la empresa.
- 5.2.6 La empresa debe considerar la disciplina como factor de satisfacción de los objetivos organizacionales, contando para ello con un modelo de Gestión de talento humano que a través del esfuerzo humano coordinado e integrado genere un ambiente idóneo, para desarrollar las destrezas y habilidades.

- 5.2.7 Es necesario promover un proceso de inducción que persiga una adaptación y ambientación inicial, rápida del nuevo trabajador a la empresa y al ambiente social y físico donde va a trabajar. Este proceso debe ser programado en forma sistemática, llevada a cabo por el jefe inmediato, por un instructor especializado o por un colega, para así facilitar el proceso de integración de todo el personal.
- 5.2.8 Es importante que la empresa promueva programas motivacionales encaminados a fortalecer el desarrollo educativo de los integrantes con la finalidad de generar eficiencia, desarrollo personal, el mismo que a posterior se refleje en la imagen empresarial y en la satisfacción total de los clientes.
- 5.2.9 La empresa debe diseñar un plan de reclutamiento y selección de personal que permita una correcta identificación de las vacantes y así disponer de información relativa a las necesidades del personal, mediante la aplicación eficiente de cada una de las fases del reclutamiento, para mantener y aumentar la eficiencia empresarial en el mercado.
- 5.2.10 Se debe establecer en la empresa un direccionamiento de acciones administrativas con una orientación a largo plazo de manera que el control se concentre no sólo en un nivel de evaluación de funciones, sino también en la generación de esfuerzos individuales y colectivos para la transformación de la empresa en una entidad que proyecte una orientación sistemática en el manejo del recurso humano y así estimular y coordinar un eficiente desempeño laboral.
- 5.2.11 La empresa debe establecer las bases de selección de personal mediante el diseño de un plan de reclutamiento y selección de personal que permita una efectiva toma de decisiones apoyado en estándares o criterios técnicos para así generar validez y confiabilidad, de tal manera que la evaluación sea

sistemática y rigurosa para que el ocupante del cargo desarrolle sus habilidades y destrezas eficientemente.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Título

Estructura de un Plan de Reclutamiento y Selección del Personal para mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA.

6.2 Antecedentes de la Propuesta

La trayectoria de la empresa, otorgando a la instituciones públicas y privadas, un servicio de excelente calidad; ha permitido abrir mercado y posicionarse como un referente de atención al cliente, en el área de seguridad privada, pero no existe en la actualidad un marco referencial histórico, que englobe y permita un modelo de Gestión de Talento Humano integral, para los procesos de trabajo, con la incorporación de componentes psicológicos que se puedan ejecutar bajo un enfoque

sistémico, para la obtención de un alto rendimiento y una sostenibilidad laboral, que propicie la sinergia entre todas las áreas de trabajo de la empresa; generando así poco beneficio a todos a los usuarios, tanto internos como externos, e impidiendo por tanto el crecimiento y desarrollo sustentable de la organización como un todo. En esta perspectiva considerada incluyente, es necesario establecer una propuesta de sistematización de las líneas de trabajo, con componente psicológico, cuya secuencialidad de ejecución a nivel de procesos sea competitiva.

6.3 Justificación

La presente propuesta tiene como objetivo fundamental, elaborar un nuevo procedimiento para el Reclutamiento y Selección de Personal en la empresa, que ordene metodológicamente el proceso sobre la base de los perfiles de cargos, aportando así un nuevo procedimiento, que delimite las funciones a las actividades de Reclutamiento y Selección, para así potencializar el efecto en el incremento de la calidad del ingreso al empleo y el mejoramiento de los indicadores de la gestión empresarial, para llegar a la meta propuesta.

De esta manera, en la búsqueda de la competitividad empresarial en la nueva Economía y Management, es necesario diseñar estilos de Liderazgo y prácticas administrativas de alta eficiencia y desempeño del Talento Humano, por tanto es prioritario establecer un Plan de Reclutamiento y la Selección de Talento Humano, que se constituya en un factor importante en la empresa, para contar con personal que tenga capacidades, habilidades y destrezas que garanticen un desempeño eficiente en determinado puesto.

Dentro de este contexto, en lo referente a la productividad y el manejo del capital humano, la empresa debe contar con las personas idóneas para que la misma este posicionada en el mercado competitivo, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes en la Cultura Organizacional; para así mejorar el desempeño, lograr la satisfacción del

trabajador y obtener una actitud positiva para minimizar la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización.

Se pretende entonces, generar un Clima Organizacional agradable que se constituya en un componente multidimensional de elementos, que puedan descomponerse en términos de estructuras organizacionales, modos fáciles de comunicación, estilos de Liderazgo de la dirección, para que todos los elementos mencionados logren un adecuado ambiente laboral, donde prevalezcan sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de la empresa e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un Manual de Procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal para mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer una Dirección del Talento Humano a través de políticas de Reclutamiento y Selección del Personal para generar responsabilidad y Desarrollo Organizacional.
- Determinar los procesos de Reclutamiento de Personal y así generar una guía de orientación empresarial en el área de Talento Humano.

6.5 Modelo Operativo

El Manual de Reclutamiento y Selección de Personal, contendrá un conjunto de procedimientos que buscan atraer candidatos potenciales, calificados, capaces y con

actitud para ocupar un cargo que pueda cubrir las necesidades de la empresa, de acuerdo a los requerimientos y especificaciones del puesto de trabajo, por ello, es conveniente establecer un programa de Planificación de Personal para prever necesidades futuras, búsqueda de candidatos que se sientan atraídos por la organización y comprometidos con la misma, y a la vez se pueda realizar una evaluación y selección y lograr su integración en la empresa, de tal manera que se establece como punto de partida las siguientes fases:

FUENTES DE ABASTECIMIENTO DEL PERSONAL

Las fuentes de obtención de postulantes o lugares donde se localizarán a los candidatos posibles, serán los puntos de referencia, hacia las cuales la empresa hace llegar las ofertas de trabajo, según sus necesidades o puestos vacantes, de esta manera la empresa ha establecido las siguientes fuentes de reclutamiento:

- Colaboradores dentro de la propia empresa
- Recomendaciones de colaboradores
- Mercado Laboral

Colaboradores dentro de la propia Empresa

La utilización de fuentes internas, representará una oportunidad para los colaboradores de la empresa de ocupar los puestos vacantes, mediante concursos internos, logrando con ellos, no sólo la posibilidad de un Desarrollo Ocupacional, sino también una efectiva Estrategia Motivacional.

Esta política participativa y equitativa, generará una oportunidad de superación a todos los colaboradores, demostrándole a éstos que se proporcionan posibilidades de ascender a los más capaces y habilidosos, con lo cual el interés del Talento Humano por superarse en sus conocimientos del trabajo y de su cultura será constante; pues el colaborador tendrá presente, que en su empresa tiene la

posibilidad de escalar posiciones, lo cual generará una sana competencia y redundará en un mejor ambiente de trabajo.

Recomendación de los Colaboradores

Será un sistema directo de contar con postulantes, recomendados por los propios colaboradores, ya que ellos, suelen recomendar buenos colaboradores, por amistad y/o referencias, suponiéndose que no recomendarán a los malos o deficientes; indicándose que es una fuente que permite ahorrar dinero, evitando el gasto en avisos y/o publicaciones.

Mercado Laboral

Este punto se refiere al mercado ocupacional, conformado por la diversidad de profesionales, técnicos, aprendices y demás personas que cultivan o desarrollan oficios y/o ocupaciones, y que están a la espera de la oportunidad para demostrar sus aptitudes y actitudes, y de esa manera ocupar un puesto en la empresa.

Actualmente este mercado está conformado por gente joven deseosa de abrirse paso en el futuro de la vida y formarse un nombre y posición social.

Medios de Reclutamiento

La empresa utilizará varios conductos posibles para hacer pública las convocatorias de necesidad de talento humano, específicamente consistirá en informar a las diversas fuentes, la necesidad de cobertura de vacantes y las características de su respectivo perfil ocupacional, con la finalidad de interesar a posibles candidatos y atraerlos hacia la empresa. Entre los medios de reclutamiento más usuales que se utilizarán serán:

- Las Convocatorias verbales o escritas formuladas a los colaboradores

- Los avisos de Convocatorias publicados en diarios locales y revistas especializadas.

POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Como tales la Empresa elaborará guías y normas para una gestión más eficaz, teniendo la responsabilidad de formularlas y aplicarlas, el Área de Administración de Talento Humano, y lógicamente deben ser aprobadas por la Gerencia. Estas políticas se establecerán con la finalidad de Reclutar y Seleccionar al Talento Humano, en una forma justa, formal, transparente y sobre todo cumpliendo con los requisitos y características que el puesto o cargo exigen; por lo que la Comisión responsable del concurso, deberá verificar que el candidato seleccionado cumpla con todos los requisitos y las características del puesto.

Por tanto las políticas en este contexto serán:

- a) Las vacantes serán ocupadas prioritariamente por el personal de la empresa, promoviendo su línea de carrera, siempre que cumpla con los requisitos y exigencias de los puestos.
- b) El Reclutamiento de postulantes para la Selección, se realizará mediante la convocatoria a concurso interno o externo.
- c) Todos los postulantes serán sometidos necesariamente y obligatoriamente al proceso técnico de Selección.
- d) Es política de la empresa, colocar personal competente en todos los niveles jerárquicos de la organización.
- e) El perfil ocupacional del puesto vacante, constituye la base técnica sobre la cual se desarrollará la Selección. Contiene las funciones del puesto, sus requisitos de instrucción, experiencia y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.
- f) El proceso selectivo comprenderá, el análisis de las calificaciones de los postulantes, la aplicación de pruebas técnicas, de conocimiento y entrevistas

técnicas, así como la verificación de sus condiciones actitudinales, de personalidad y salud.

- g) La Unidad Administrativa Financiera, a través del Área de Talento Humano será responsable de la conducción del proceso de Selección.
- h) El Reclutamiento y Selección de Talento Humano, se efectuará en un marco de estricta ética.
- i) Las plazas o puestos se adjudicarán, en estricto cumplimiento al orden de méritos de los postulantes.

PROCESO DE RECLUTAMIENTO

El Proceso de Reclutamiento del Personal en la empresa tendrá las siguientes fases:

Requisición de Personal

Toda requisición de personal en la empresa surgirá de la necesidad de las Unidades Administrativas funcionales y operativas de cubrir puestos vacantes, cuya ocupación resulta indispensable para el normal desarrollo de las operaciones en el mercado. Las vacantes tienen su origen en la desvinculación de un colaborador, pudiendo ser consecuencia del cese de personal, creación de nuevos puestos, o por haber sido previstas inicialmente en el cuadro de asignación de personal. Cabe señalar que la relación de trabajo termina o se extingue, cuando se produce una causa que jurídicamente pone fin a la relación existente entre trabajador y la empresa y hace cesar sus efectos.

Modelo Requisición de Personal

Cuadro N° 04

INFORMACIÓN GENERAL		
Gerencia:	Provincia:	Unidad:
Nombre del Cargo Requerido		N° de
Nombre del Jefe Inmediato	Cargo del Jefe Inmediato:	
Vigencia del trabajo:		
De 1 a 6 Meses: <input type="checkbox"/>	De 6 meses a 1 año: <input type="checkbox"/>	Indefinido: <input type="checkbox"/>

FUNCIONES A DESEMPEÑAR (Si el espacio no es suficiente, anexar una hoja adicional)

REQUISITOS DEL PUESTO

A. INSTRUCCIÓN

NIVEL MÍNIMO ACEPTABLE	ESPECIALIZACIÓN / CARRERA
Secundario	
Técnico Superior	
Universitario (parcial o	
Universitario (completo)	
Postgrado	

B. CAPACITACION

CURSOS	DURACIÓN EN HORAS	GENERAL	ESPECIFICA

C. EXPERIENCIA

FUNCION	TIEMPO	ESPECIALIZADA	RELACIONADA

D. CONOCIMIENTOS ESPECIALES

CONOCIMIENTOS	ESPECIFICAR	NIVEL
Computación:		
Idiomas:		
Equipos:		
Otros:		

¿POR QUÉ SE HACE NECESARIO CUBRIR LA POSICIÓN SOLICITADA?

Renuncia/ salida del personal. Traslado Licencia

TIPO DE CONCURSO

Abierto: <input checked="" type="checkbox"/> Participación de candidatos internos y externos.	Cerrado: <input type="checkbox"/> Participación de candidatos únicamente internos.
-----------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

PERSONA QUE SOLICITAN CUBRIR LA VACANTE

NOMBRE:	
FECHA:	

FIRMA	

PARA USO DEL AREA DE TALENTO HUMANO

**FIRMA DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE MÉRITOS Y
OPOSICIÓN**

NOMBRES COMPLETOS:	CARGO:	FIRMA DE ACEPTACION:

Determinación de perfiles Ocupacionales

El Perfil Ocupacional que la empresa establecerá, consiste en la descripción de las características generales del puesto vacante, tales como su identificación, relaciones de autoridad y dependencia, la función básica o principal, así como la determinación de las características personales que deberán exigirse a quien desempeñe el puesto.

El perfil ocupacional definirá y determinará también técnicamente, las competencias y características necesarias del puesto, materia de la Selección en términos de su contenido funcional básico y factores de exigencia ocupacional y personal.

Los puestos actuales se detallan a continuación:

- Gerente Regional
- Jefe Comercial
- Responsable Administrativo Financiero
- Asistente de Ventas
- Asistente de Gerencia
- Supervisor
- Guardia

MODELO DE PERFIL OCUPACIONAL (ADMINISTRATIVO)

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Tabla N° 39

1.1. NOMBRE DEL PUESTO

1. 2. UBICACIÓN ORGÁNICA

Gerencia: Departamento.....

1.3. RELACIONES DE AUTORIDAD Y DEPENDENCIA

Dependencia: Responsabilidad.....

FUNCIÓN GENERAL

.....
.....
.....

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

ASPECTOS CURRICULARES

<i>INSTRUCCIÓN</i>	<i>ESPECIALIDAD</i>
<i>NIVEL</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Primaria completa</i>• <i>Secundaria completa</i>• <i>Superior no universitaria</i>• <i>Bachiller Universitario</i>	

EXPERIENCIA

Meses 1 año 2 años 3 años

4 años 5 años más de 5 años

Tipo de funciones y/o puestos en los que se requiere haber tenido experiencia

.....
.....
.....

Observaciones.....

CUALIDADES PERSONALES

INTELIGENCIA

Creatividad

NIVEL

Bajo

Medio

Alto

CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD

Habilidad de comunicación

NIVEL

Bajo

Medio

Alto

Orientación al servicio

NIVEL	
<i>Bajo</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Medio</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Alto</i>	<input type="checkbox"/>

<i>Capacitación:.....</i>
<i>Conocimientos adicionales:</i>
<i>Idiomas.....</i>
<i>Elaborado por.....</i>
<i>Aprobado por:</i>
<i>Fecha:</i>

Adjunto al presente detallo un modelo de Perfil Ocupacional aplicado al cargo Guardia de Seguridad:

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO 2

Tabla N° 40

1.1. NOMBRE DEL PUESTO: Guardia de seguridad

1. 2. UBICACIÓN ORGÁNICA

Gerencia: Regional 3

Departamento: Operativo

1.3. RELACIONES DE AUTORIDAD Y DEPENDENCIA

Dependencia: Departamento Operativo *Responsabilidad:* Departamento Operativo

FUNCIÓN GENERAL:

Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

ASPECTOS CURRICULARES	
INSTRUCCIÓN	ESPECIALIDAD
NIVEL <ul style="list-style-type: none">• Secundaria completa	Ciencias, Sociales, Comercio y Administración.

EXPERIENCIA
<p>> 1 año – 2 años</p> <p><i>Tipo de funciones y/o puestos en los que se requiere haber tenido experiencia:</i></p> <p>Experiencia en posiciones similares.</p>
<i>Observaciones:</i> Haber realizado el servicio militar.

CUALIDADES PERSONALES
<p>INTELIGENCIA</p> <p><i>Creatividad</i></p> <p>NIVEL</p> <p>Bajo <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Medio <input type="checkbox"/></p> <p>Alto <input type="checkbox"/></p>
<p>CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD</p> <p><i>Habilidad de comunicación</i></p> <p>NIVEL</p> <p>Bajo <input type="checkbox"/></p> <p>Medio <input type="checkbox"/></p> <p>Alto <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><i>Orientación al servicio</i></p> <p>NIVEL</p> <p>Bajo <input type="checkbox"/></p> <p>Medio <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Alto <input type="checkbox"/></p>

<p><i>Capacitación:</i> 10 horas. Atención al cliente 10 horas. Relaciones humanas.</p> <p><i>Conocimientos adicionales:</i> Manejo de armas de fuego. Manejo equipos de comunicaciones (radio).</p> <p><i>Idiomas:</i> Ninguno</p>
<p><i>Elaborado por:</i> Área de Talento Humano</p> <p><i>Aprobado por:</i> Gerente Regional</p> <p><i>Fecha:</i> dd/mm/aa</p>

Análisis del Inventario de Necesidades

La necesidad primordial de la empresa es la efectividad, está no sólo se relaciona con los resultados, sino lo bien que se realicen las cosas para llegar a ellos, para esto debemos enfocarnos en la minimización de los costos relacionados con el Reclutamiento y Selección, el cual generará un alto Rendimiento Laboral y por ende el cumplimiento de los objetivos., de esta manera, los directivos tienen la responsabilidad de propiciar un Clima Laboral adecuado, lo que equivale a mejorar el rendimiento del personal, es decir la relación entre los resultados expresados en los insumos, materiales, equipos y recursos que se utilizan para proporcionar el servicio. En este momento el nivel de productividad en la empresa no mantiene una efectiva relación con las metas organizacionales.

Al efectuar el inventario del recurso humano se ha detectado las falencias que existe en el subsistema de Reclutamiento y Selección, puesto que al no dar cumplimiento a su ciclo, no permite analizar el Sistema Organizacional, realizar un análisis pormenorizado al personal, ni la adquisición de habilidades con lo que ellos, pueden aportar a la empresa, la ausencia de proyectos en el tema detiene el cumplimiento de los objetivos empresariales.

De esta manera se establece un registro o catalogación pormenorizada de la información sobre el personal de la empresa en cuanto a sus datos generales de identificación, instrucción, capacitación, experiencia, trayectoria en la empresa, perfil actitudinal y de personalidad, así como desempeño laboral.

El inventario de Talento Humano constituye una base general manual o mecanizada, que nos permite concentrar todos los datos e información sobre los colaboradores, a partir de esta base será posible determinar el potencial humano con el que cuenta la empresa, ubicando y clasificando a los recursos más idóneos en los sitios específicos, con los que se podrá disponer para la cobertura de vacantes.

El inventario de Talento Humano, se realizará clasificando la información del personal, de acuerdo a los siguientes aspectos:

a.- DATOS GENERALES

Considerará la información referida a: nombre, apellidos y edad del colaborador, ubicación orgánica, fecha de ingreso, puesto y o cargo actual, categoría remunerativa y estado civil.

b.- ASPECTOS CURRICULARES

Tomará como base la información pertinente al grado de instrucción, especialización, capacitación dentro y fuera de la empresa, experiencia profesional, trabajos de investigación, distinciones.

c. - DESEMPEÑO LABORAL

Se especificará la información relativa a los resultados de las evaluaciones de desempeño aplicadas al colaborador desde su ingreso a la empresa.

d. - ANTECEDENTES LABORALES

Se proporcionará información del récord de méritos y deméritos registrados en los últimos cinco años, para lo cual se deberá utilizar el siguiente formato:

Cuadro N° 05

ULTIMO O ACTUAL	NOMBRE DE LA EMPRESA			
	DIRECCION			
	NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO	TELEFONOS	1.- _____ EXT. _____	
			2.- _____ EXT. _____	
	PERIODO	DEL DIA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO _____	AL DIA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO _____	
	CARGO QUE DESEMPEÑA(BA)		SUELDO INI.	\$ _____
MOTIVO DE LA SEPARACION		SUELDO FIN.	\$ _____	

1	NOMBRE DE LA EMPRESA			
	DIRECCION			
	NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO	TELEFONOS	1.- _____ EXT. _____	
			2.- _____ EXT. _____	
	PERIODO	DEL DIA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO _____	AL DIA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO _____	
	CARGO QUE DESEMPEÑABA		SUELDO INI.	\$ _____
MOTIVO DE LA SEPARACION		SUELDO FIN.	\$ _____	

2	NOMBRE DE LA EMPRESA			
	DIRECCION			
	NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO	TELEFONOS	1.- _____ EXT. _____	
			2.- _____ EXT. _____	
	PERIODO	DEL DIA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO _____	AL DIA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO _____	
	CARGO QUE DESEMPEÑABA		SUELDO INI.	\$ _____
MOTIVO DE LA SEPARACION		SUELDO FIN.	\$ _____	

FIRMA DEL EMPLEADO
AREA RRHH

NOMBRE Y FIRMA

e.- CARRERA ADMINISTRATIVA

Este elemento considerará los diferentes puestos de trabajo desempeñados por el colaborador, con las indicaciones de las acciones de promoción, ascenso o transferencia de las que hubiere sido objeto, así como el tiempo de permanencia en cada puesto.

TARJETA DE INVENTARIO DE TALENTO HUMANO

Cuadro N° 06

N°	Nombres y apellidos	Edad	Instrucción	Cargo actual	Cargos desempeñados	Capacitación	Habilidades	Tiempo de servicios

SELECCIÓN DE COLABORADORES

La empresa para su normal y eficiente funcionamiento contará con las personas adecuadas, en los lugares precisos. Dicho de otro modo lo esencial será contar con talento humano de calidad, ya que es el activo más importante, por ello, se debe proceder con una selección adecuada. El conseguir este objetivo, supone para la empresa una disminución en los costos (en tiempo y dinero) derivados del Proceso de Selección para cubrir un puesto, lo cual se logrará aplicando un Proceso Técnico de Reclutamiento y Selección de Personal.

La Selección de Personal, se realizará a través de un concurso tanto interno como externo, entendiéndose que a nivel interno, participan solamente los colaboradores de la empresa, mientras que el concurso externo o público podrá participar cualquier persona que crea reunir los requisitos exigidos para cubrir el puesto.

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCION EMPRESARIAL

Las actividades que generalmente se realizan para ejecutar el proceso son las siguientes:

1. Necesidad de Requerimiento de Personal.
2. Conformación de la comisión del concurso.
3. Publicación y convocatoria del concurso.

4. Recepción de solicitudes y expedientes.
5. Evaluación y calificación de expedientes.
6. Administración de pruebas de Selección.
7. Entrevista personal.
8. Investigación de antecedentes.
9. Elaboración y publicación del cuadro de méritos del concurso.
10. Contratación
11. Inducción

1. Necesidad de requerimiento de colaboradores

Esta primera etapa en el proceso consistirá en hacer llegar mediante un documento diseñado para tal fin, el detalle de cada uno de los puestos o cargos que necesitan ser cubiertos, esta tarea será programada con anticipación, o también por necesidades urgentes.

La requisición será competencia de la Unidad Administrativa, siendo responsable el Área de Talento Humano de la recepción, registro y análisis de la pertinencia y del trámite de Requisición de Personal para la cobertura de vacantes permanentes, existentes o nuevas. Corresponderá a la Gerencia General determinar la autorización de toda requisición, como paso previo para iniciar el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal.

2. Conformación de la Comisión de Concurso

El Concurso en la empresa tendrá una comisión de personas que conduzcan el Proceso de Selección de Personal, esta comisión o jurado del concurso estará reconocido o autorizado por la Gerencia de la empresa, dándole la autoridad y autonomía para las decisiones administrativas hasta culminar con la entrega y publicación del cuadro de méritos, y resultados finales del concurso. El jurado estará integrado por personal de la empresa, que demuestren capacidad, experiencia,

ya que ello, garantiza que el Concurso se desarrolle en una forma técnica, legal y transparente.

Funciones y Responsabilidades de la Comisión de Concurso

La Comisión del Concurso estará integrada por:

Gerente Regional o delegado.

Jefe del Área requirente

1 persona delegada por el Área de Talento Humano (la persona responsable del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal)

La Comisión del Concurso, deberá brindar apoyo al Área de Talento Humano, quien tiene las directrices para desarrollar los Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal.

Una de las principales funciones de la Comisión del Concurso es efectuar la entrevista a cada uno de los aspirantes finalistas.

El Área de Talento Humano debe cumplir con las siguientes funciones que serán validadas por los miembros de la Comisión del Concurso:

- Elaborar las bases del concurso.
- Publicar la convocatoria.
- Receptar y calificar los expedientes.
- Declarar aptos a los candidatos que reúnan los requisitos.
- Elaborar, aplicar y calificar las pruebas de selección.
- Indagar los antecedentes de los postulantes.
- Efectuar la entrevista personal a cada postulante determinado como apto.
- Elaborar y publicar el cuadro de méritos.

FORMULARIO BASES DEL CONCURSO

Cuadro N° 07

ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA.

BASES DEL CONCURSO PARA LA PROVISIÓN DE PLAZAS ADMINISTRATIVAS

I. ENTIDAD QUE CONVOCA

La Gerencia General de ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA.

II FINALIDAD DEL CONCURSO

Contratar a un Analista en Contabilidad, para dirigir el Área de Contabilidad.

III MODALIDAD DEL CONCURSO

El concurso tendrá carácter externo y podrán participar todos los profesionales hábiles de este campo, para ejercer la profesión.

IV PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

Los postulantes deberán presentar los documentos que se detallan a continuación en las calles Celiano Monge N° 01-150 y Antonio Clavijo, sector Hospital Millenium, Barrio el Tropezón de la Ciudad de Ambato, en horas de oficina en la Unidad Administrativa Financiera, Área de Talento Humano, su currículum vitae anillado y/o en un fólder debidamente foliado, acompañando los siguientes documentos en el orden que se establece a continuación:

- 1.1. Solicitud de acuerdo al modelo que se adjunta, dirigida al Gerente General, indicando con claridad la plaza a la que postula.
- 1.2. Formulario de Inscripción (Solicitud de Empleo) al concurso debidamente llenada,

declaración juramentada de conocer y aceptar las bases de concurso.

1.3. Currículum Vitae documentado y ordenado de acuerdo al Formulario de Inscripción al concurso.

1.4. Partida de nacimiento

1.5. Tres (03) fotografías actuales de frente tamaño carnet y a colores.

1.6. Certificado Médico, expedido por el área de Salud.

1.7. Record Policial original, actualizado.

V DE LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

El plazo de recepción de documentos será a partir del día (dd-mm-aa) hasta el (dd-mm-aa) 00h00.

VI DEL CALENDARIO DEL PROCESO

El Proceso de Selección de Personal lo realizará la comisión de concurso, de acuerdo a la siguiente programación.

- Calificación de Documentos.
- Publicación de Postulantes Aptos.
- Prueba de Conocimientos.
- Entrevista Personal.
- Publicación de Resultados.
- Contratación.
- Inducción.
- Inicio de Actividades Laborales.

VII DE LA CALIFICACIÓN

Currículum vitae:

50 Puntos

Formación académica:	25 puntos
Experiencia laboral:	20 puntos
Capacitación:	5 puntos

Los aspirantes que obtengan un puntaje igual o superior a 40 puntos pasarán a la siguiente fase.

Prueba de técnica de conocimientos: 25 Puntos

Los aspirantes que obtengan un puntaje igual o superior a 15 puntos pasaran a la siguiente fase.

Entrevista: 25 Puntos

Esta fase será calificada por los integrantes de la comisión del concurso.

VIII DEL CURRICULUM

Se calificará con 50 puntos como máximo de acuerdo al siguiente detalle:

PERSONAL ADMINISTRATIVO.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Bachiller	15 puntos
Estudios superiores en curso	18 puntos
Tecnólogo o Egresado	20 puntos
Superior completo	25 puntos

EXPERIENCIA PROFESIONAL

0 – 6 meses	12 puntos
> 6 meses – 1 año	15 puntos
> 1 año – 2 años	18 puntos
> 2 años en adelante	20 puntos

CAPACITACIÓN

5 – 10 horas	1 puntos
11 – 15 horas	2 puntos
16 - 20 horas	3 puntos
21 - 30 horas	4 puntos
31 horas en adelante	5 horas

Se calificarán únicamente los eventos de capacitación relaciones al puesto vacante.

PERSONAL OPERATIVO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Bachiller	20 puntos
Estudios superiores en curso	22 puntos
Tecnólogo o Egresado	25 puntos
Superior completo	25 puntos

EXPERIENCIA PROFESIONAL

0 – 6 meses	15 puntos
> 6 meses – 1 año	18 puntos
> 1 año – 2 años	20 puntos
> 2 años en adelante	20 puntos

CAPACITACIÓN

5 – 10 horas	2 puntos
11 – 15 horas	3 puntos
16 - 20 horas	4 puntos
21 - 30 horas	5 puntos
31 horas en adelante	5 puntos

Se calificarán únicamente los eventos de capacitación relaciones al puesto vacante.

IX DE LA PRUEBA DE CONOCIMIENTOS

Esta prueba objetiva, deberá contener preguntas cerradas de selección múltiple, será calificada con 25 puntos, con la finalidad medir el nivel de preparación y conocimientos de los postulantes.

X DE LA ENTREVISTA PERSONAL

La entrevista será calificada por la comisión del concurso sobre 25 puntos. Se efectuará el día fijado en el calendario del proceso a las 16h00 en la oficina central de la ciudad, mediante el modelo de formulario que adjunta en el anexo N°

3. Publicación de la Convocatoria a Concurso.

Una vez elaborada y aprobada las bases del concurso en la empresa, la comisión debe publicar a través del Área de Talento Humano en forma clara y objetiva el aviso de convocatoria a concurso, a través de los medios de comunicación oficiales, si es concurso interno, y a través de los medios escritos u otros para el caso de los concursos públicos o abiertos.

Dentro de la información básica a considerar en la convocatoria estará:

- Nombre del puesto a concurso.
- Requisitos del puesto: Instrucción, experiencia, capacitación, cualidades y condiciones.
- Fechas recepción, y evaluación de expedientes.
- Fecha de pruebas de selección.
- Fecha y lugar de la entrevista.
- Lugar y fecha de publicación de resultados.

La convocatoria que actualmente se utiliza en la empresa se detalla a continuación, en mi opinión, y conforme la Constitución de la República del Ecuador Art.11 numeral 2 inciso segundo “Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento,

edad, sexo, identidad género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.”, por lo expuesto anteriormente, se recomienda excluir en las convocatorias públicas el límite de edad para participar en el concurso, acción considerada como inconstitucional.



**GUARDIAS
SUCURSAL AMBATO**

- **HASTA 45 AÑOS DE EDAD**
- EXCELENTE PRESENCIA
- SERVICIO MILITAR
- 2 REFERENCIAS PERSONALES
- RECORD POLICIAL VIGENTE
- 4 FOTOGRAFÍAS DE FRENTE A COLOR
- BACHILLERES
- 2 COPIAS A COLOR: Cédula de Identidad, P. de Votación y libreta militar. (misma hoja)
- CARTA DE PAGO AGUA, LUZ O TELEFONO

LA EMPRESA OFRECE:

- CAPACITACIÓN
- **SUELDO acorde a la LEY, experiencia y escolaridad.(USD 400,00)**
- SEGUROS DE ACCIDENTES PERSONALES USD 20.000 Y DE VIDA USD 50.000.

- AFILIACION AL IESS DESDE EL PRIMER DIA

Presentarse con documentos: Celiano Monge 01-150 entre Antonio Clavijo y Bolívar Sevilla. Sector Hospital Millennium. Telf. 2853709 - 2410230

4. Recepción de Expedientes

Esta será la primera fase administrativa de la Selección de Personal, pues en ésta, los postulantes harán el primer contacto con la empresa, por ello la persona encargada de la recepción de los documentos en el Área de Talento Humano, deberá orientar a los aspirantes al llenar el formato “Solicitud de Empleo” e indicando los requisitos exigidos para el puesto en concurso, así como las demás datos requeridos.

Datos que debe contener una Hoja de Solicitud

- a) Generales del Solicitante: Nombres y apellidos, documentos personales, dirección domiciliaria, estado civil, número telefónico, e-mail, etc.
- b) Estudios: primaria, secundaria, bachillerato, títulos profesionales, grados, idiomas que habla, lee o escribe. Otros conocimientos técnicos especializados.
- c) Experiencia laboral: Empresas en que ha trabajado, puestos que ocupó, tiempo que estuvo laborando, motivos de haberse separado, remuneraciones que percibía, etc.
- d) Estructura familiar: Nombres y ocupación de los padres, y cónyuge, número de hijos del solicitante.
- e) Referencias de Personas:
- f) Nombres y apellidos, teléfonos y direcciones domiciliarias y/o de sus centros laborales de las personas que recomiendan.
- g) Varios: Información, referente a pretensiones de sueldos, habilidades y destrezas.

Hoja de solicitud

Cuadro N° 8

ÁREA DE TALENTO HUMANO

SOLICITUD DE EMPLEO

FOTOGRAFÍA

IMPORTANTE:

Llenar esta solicitud a mano y letra imprenta.

En caso de ser contratado, el presente documento formará parte de su archivo personal, por lo tanto llénela cuidadosamente y con datos correctos, la información será considerada con absoluta reserva.

PUESTO QUE SOLICITA

DATOS PERSONALES

NOMBRES

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

DOMICILIO

CALLE _____

CIUDAD _____

TELEFONO _____

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO _____

PROVINCIA _____

EDAD _____

SEXO _____

N° LIBRETA MILITAR _____

ESTADO CIVIL _____

N°. HIJOS _____

TIPO DE SANGRE _____

EDUCACIÓN	
NIVEL _____	
INSTITUCIÓN _____	
DESDE _____	HASTA _____
ESPECIALIDAD _____	
SECUNDARIA _____	
TÉCNICA _____	
SUPERIOR _____	
MAESTRIA _____	
DOCTORADO _____	
EXPERIENCIA LABORAL	
EMPRESA _____	
CARGO _____	
DESDE _____	HASTA _____
MOTIVO CESE _____	
REFERENCIA PERSONALES	
.....	
.....	
.....	

Todos los datos constantes en esta hoja de solicitud de trabajo son verdaderos y no he ocultado ningún acto o hecho, por lo que asumo cualquier responsabilidad, acepto que este documento sea anulado en caso de comprobar falsedad o inexactitud alguna, y me sujeto a las normas establecidas por la empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda.

FIRMA

.....

FECHA

.....

5. Evaluación y Calificación de Expedientes.

En esta etapa la Comisión del Concurso, evalúa y califica el Currículo Vitae, presentado por los postulantes, asignando puntos a cada uno de los documentos comprendidos dentro de los requisitos establecidos para el puesto.

Partes del Currículum

El currículum debe tener la siguiente estructura:

- **Datos Personales.-** Indica datos básicos. Es importante la edad y un número de teléfono para localizar al aspirante.
- **Formación académica.-** Se coloca estudios realizados.
- **Experiencia Profesional.-** Se coloca la historia profesional del aspirante.

ESTRUCTURA DEL CURRICULUM

Tabla N° 41

<p>REFERENCIAS PERSONALES:</p> <p>1. Nombres y Apellidos.....</p> <p>2. Lugar de Nacimiento.....</p> <p>3. Fecha de Nacimiento.....</p> <p>4. Edad.....</p> <p>5. Estado Civil.....</p> <p>6. Dirección.....</p> <p>7. Teléfono.....</p> <p>8. Identificación: CIRUC.....</p>

<p>EDUCACION Y FORMACION ACADEMICA:</p> <p>1. Primaria.....</p> <p>2. Secundaria.....</p> <p>3. Superior.....</p>
<p>GRADOS Y TITULOS OBTENIDOS:</p> <p>.....</p> <p>OTROS ESTUDIOS</p> <p>.....</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL:</p> <p>Cargos desempeñados:.....</p>
<p>CURSOS DE CAPACITACIÓN</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>Ambato.....de.....del</p> <p>Firma</p>

6. Administración de Pruebas de Selección.

Este proceso consistirá en determinar, mediante la aplicación de una prueba técnica de conocimientos, el grado de conocimientos y experiencia de los postulantes, de acuerdo a las exigencias del puesto de trabajo, éstas se harán a través de pruebas escritas o prácticas dependiendo del tipo de puesto; serán elaboradas por el Jefe de la Unidad y validadas por el Gerente Regional, considerados como especialistas conocedores de las funciones y responsabilidades del puesto vacante en concurso.

De esta manera el cuadro del diseño de las pruebas serán:

- **Pruebas de Capacidad:** Tiene como objetivo medir el grado de conocimiento y experiencia adquiridos a través del estudio, de la práctica o del ejercicio relacionando con las funciones, actividades o tareas que se ejecutan en el puesto de trabajo en concurso.

7. Entrevista Personal

La entrevista será la técnica utilizada para la selección de personal en la empresa, ya que en ella el postulante interactúa con los integrantes de la comisión, y mantendrá una conversación estructurada previamente, lo que quiere decir que la entrevista se desarrolla en base a preguntas, que van surgiendo a lo largo de la conversación, en la entrevista se tomará en consideración los siguientes aspectos al ser estructurada:

- Habilidad de comunicación.
- Iniciativa, creatividad.
- Orientación al servicio.
- Trabajo en equipo.
- Orientación a los resultados.

Modelo Formulario de Entrevista

Cuadro N° 9

CALIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA

PUESTO:

NOMBRE DEL ASPIRANTE:

CUALIDAD	DESCRIPCION	CALIFICACIÓN				
Habilidad de Comunicación	Escuchar, hacer preguntas y expresar conceptos e ideas en forma clara.	1	2	3	4	5
Iniciativa, creatividad	Actuar en forma proactiva con acciones concretas.	1	2	3	4	5
Orientación al Servicio	Buscar activamente la manera de ayudar a los demás.	1	2	3	4	5
Trabajo en Equipo	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	1	2	3	4	5
Enfoque a los resultados	Orietación a los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	1	2	3	4	5

PUNTAJE	NIVEL
5	Altamente Desarrollada
4	Desarrollada
3	Medianamente Desarrollada
2	Poco Desarrollada
1	Nada Desarrollada

FIRMA:

NOMBRE:

MIEMBRO DE LA COMISIÓN DEL
CONCURSO

Proceso de la Entrevista

- Se debe citar a los postulantes, indicando el lugar, fecha y hora de la entrevista.
- Los entrevistadores deben actuar en forma sencilla y cordial, con el fin de dar confianza al entrevistado.
- La comisión debe llamar al postulante por su nombre.
- Tratar de observar, los aspectos positivos de personalidad.
- Cerrar la entrevista, anunciándole que los resultados y decisión del ganador serán publicados o comunicados oportunamente.
- El profesional que llevará a cabo el presente proceso, tabulará inmediatamente los resultados y elaborará el informe final.

Del Postulante

- Debe acudir a la entrevista 10 minutos antes de la hora convocada.
- Debe estar bien presentado física, anímicamente y con vestuario de acuerdo a la ocasión.
- Deberá contestar las preguntas en forma serena, y observando al entrevistador

8. Investigación de Antecedentes

En esta etapa la empresa procederá a verificar la idoneidad del postulante, manifestada en su solicitud o presentada en su currículum vitae, por tanto en esta etapa, se verifica la información proporcionada tanto en la solicitud, así como del currículum del postulante, preguntando y/o constatando los estudios indicados, capacitación, experiencia laboral y referencias personales.

9. Elaboración y Publicación del Cuadro de Méritos del Concurso

La responsabilidad final de la comisión o jurado del concurso será la elaboración y publicación de los resultados finales, en el informe se deberá detallar las calificaciones obtenidas por los postulantes, este informe se publicará en las instalaciones de la empresa las próximas 48 horas posteriores a la entrevista.

Modelo de Publicación de Resultados

Cuadro N° 10

N	Nombres y apellidos	Criterios de evaluación			Puntaje	Evaluación
		Currículum	Conocimiento, pruebas de selección.	Entrevista		
Fecha:.....						
Responsable.....						

10. Contratación de Personal

Conocido el resultado, a través del cuadro de resultados, se procederá a preparar el documento denominado contrato de trabajo, el mismo que establece la relación jurídica laboral entre colaborador y empresario, en que el nuevo colaborador se compromete a prestar sus servicios manuales o intelectuales, así como la responsabilidad del empleador a retribuirle económicamente, mediante una remuneración y prestaciones sociales. En síntesis contiene las condiciones laborales que celebrarán el ganador del concurso y el representante legal de la

empresa dentro del marco de las leyes laborales, generando un conjunto de derechos y obligaciones para ambas partes

**MODELO DE CONTRATO SUJETO A MODALIDAD
ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA.**

CONTRATO DE TRABAJO A PRUEBA

En la ciudad de Ambato, el 2 de Junio de 2011, comparecen por una parte el señor Mauricio Ribadeneira M., en representación de la Compañía **ALERT SECURITY DEL ECUADOR Cía. Ltda.** Al que en adelante se denominará simplemente “El Empleador”, y por otra parte, el Señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** a quien en adelante se denominará simplemente “El Trabajador” / “El Empleado”, conviene en celebrar, el presente contrato de trabajo a prueba de conformidad a las estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- Antecedentes: A) La empresa **ALERT SECURITY DEL ECUADOR**, ratifica expresamente que su giro comercial es la de servicios de seguridad, con talento humano calificados para toda clase de ocupaciones y necesidades empresariales de los clientes.

B) La Empresa **ALERT SECURITY DEL ECUADOR**, por necesidades de mayor demanda en la operación de su negocio requiere de personal adicional que supla estos requerimientos, razón por la cual contrata los servicios del señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

SEGUNDA.- Clase de trabajo: El empleado se obliga a prestar sus servicios al empleador en las tareas de **GUARDIA DE SEGURIDAD** funciones que desempeñará fiel, leal y diligentemente, de conformidad con los reglamentos e instrucciones verbales o escritas del empleador.

TERCERA.- Lugar de trabajo: El trabajo contratado será prestado por el empleado en la Ciudad de Ambato, en el lugar que le indique el empleador para que

ejerza sus funciones de Guardia, que dada la naturaleza de este trabajo y que por normas de seguridad se lo hace en forma rotativa.

CUARTA.- Obligaciones del empleado: Además de las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía, legalmente aprobadas; el empleado se obliga adicionalmente a las siguientes:

1. A prestar sus servicios al empleador en calidad de **GUARDIA DE SEGURIDAD**
2. Considerando la naturaleza del trabajo y por necesidades de operación de ésta clase de negocios, el trabajador se compromete a laborar sobretiempo en las noches, fines de semana y días festivos, el mismo que se cancelará de conformidad a lo estipulado en el Código de Trabajo vigente.
3. A comunicar oportunamente al Empleador todas las informaciones que obtenga en razón de su trabajo, tendientes a evitar perjuicios al igual que las personas o Instituciones a quienes está prestando sus servicios.
4. Comunicar al empleador en forma oportuna los datos y novedades que haya conocido o desarrollado durante su trabajo y que puedan interesar a ésta para evitar perjuicios.
5. A guardar estrictamente las normas de conducta y de buena educación con sus superiores, compañeros, clientes y personas con las que debe tratar, en razón de su actividad.
6. A ingresar puntualmente a sus labores y no salir del trabajo antes del horario establecido.
7. A cumplir estrictamente con todas las disposiciones reglamentarias contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía, cuyo texto declara haber conocido oportunamente;
8. A observar todas las normas que fije el Empleador para la realización del Servicio que se contrata;
9. A recibir el entrenamiento necesario y la capacitación que el Empleador establece para el desempeño de su trabajo específico.

QUINTA.- Horario de trabajo: Por la naturaleza propia de la empresa dedicada a los servicios de seguridad las partes acuerdan las siguientes condiciones en referencia al horario de trabajo:

1. El horario de trabajo será de 40 horas semanales, 8 horas diarias, en el siguiente horario rotativo: de 07h00 a 15h00, de 15h00 a 23h00 y de 23h00 a 07h00 por la naturaleza de su trabajo se realizarán jornadas rotativas de acuerdo a las necesidades operativas y/o administrativas de la Empresa, las horas extras, nocturnas y suplementarias serán canceladas de acuerdo a lo que estipula el código laboral vigente.
2. El lugar de trabajo estará en conformidad con el Contrato Mercantil celebrado entre la Empresa Usuaria **XXXX** ubicada en **XXXXXX** la Empresa prestadora de Servicios Complementarios, y de acuerdo a lo que señala la Disposición General Segunda del Reglamento para la aplicación del Mandato Constituyente N° 8 publicado en el Registro Oficial Nro. 353 de 5 de junio de 2008.

SEXTA.- Plazo: El presente es un contrato de trabajo a prueba de hasta noventa días, vencido este plazo, automáticamente se entenderá que continua en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año. A partir del **XXXXXX** fecha en la que el empleado iniciará la prestación de sus servicios al empleador.

SEPTIMA.- Sanciones: de conformidad a lo estipulado en el art. 21 numeral 6 del Código de Trabajo, las partes acuerdan expresamente las siguientes amonestaciones y/o sanciones en caso de incumplimiento por parte del trabajador de los acuerdos incluidos en el presente contrato:

- Amonestación verbal con constancia en la carpeta de Vida.
- Amonestación escrita con copia al Ministerio de Trabajo.
- Descuento por atrasos a su lugar de labor. Art. 61 de Código de Trabajo.
- Terminación del contrato de conformidad a la ley.

plazo pactado es de noventa días de duración, vencido este plazo las partes se sujetarán a lo señalado en el Art. 15 del Código de Trabajo. Constituye causal de terminación legal lo previsto en la cláusula cuarta de este Contrato, e igualmente encontrándose incurso en lo previsto en la cláusula décima primera “faltas graves”, del mismo.

Terminará igualmente este contrato, por las demás causales puntualizadas en el Art. 169 del Código del Trabajo.

DECIMA PRIMERA.- Faltas graves: Se considerarán faltas graves cometidas por el Trabajador y por consecuencia causales para dar por terminado este Contrato de Trabajo, a las siguientes:

- A) Negarse a cumplir con su trabajo sin causa justificada;
- B) No observar las disposiciones emanadas por el Empleador, y las normas de este Contrato;
- C) No mantener las normas y grados de eficiencia necesarios;
- D) No obedecer las órdenes impartidas por el Empleador, el superior respectivo o cualquier Autoridad Administrativa del Empleador;
- E) Reclamos justificados al Empleador por parte de terceros y en contra del Trabajador por faltas cometidas durante la prestación de sus servicios;
- F) Atentar contra el decoro y las buenas costumbres;
- G) Propagar rumores que atenten el buen nombre, imagen y prestigio de ALERT SECURITY ECUADOR Cía. Ltda., o sus representantes.
- H) Hacer competencia al EMPLEADOR ofertando servicios iguales de forma particular o en representación de otra empresa distinta a la del EMPLEADOR.

DECIMA SEGUNDA.- Confidencialidad: El empleado se obliga a guardar las siguientes políticas de confidencialidad:

1. A no comunicar a terceros las informaciones técnicas o comerciales que tengan o conozcan por razones de su trabajo. La contravención a esta

disposición se considerará como falta de probidad laboral del trabajador, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a las que hubiere lugar.

2. Toda la información que se relacione con los procesos administrativos, operativos, contables, de producción, de comercialización, publicitarios y cualquier otra información interna del empleador, son exclusivas de éste, y el trabajador no podrá retirar en ningún momento o copiar información alguna.

DECIMA TERCERA.- Competencia: Las partes se someten a las estipulaciones contenidas en el Código de Trabajo y demás disposiciones legales pertinentes y para cualquier controversia, se someten a los jueces y tribunales de esta ciudad, lugar en donde las partes expresamente fijan su domicilio.

Las partes se ratifican en las declaraciones contenidas en las cláusulas precedentes, para constancia de lo cual en unión del Inspector del Trabajo suscriben el presente contrato en tres ejemplares del mismo contenido.

EMPLEADOR

TRABAJADOR

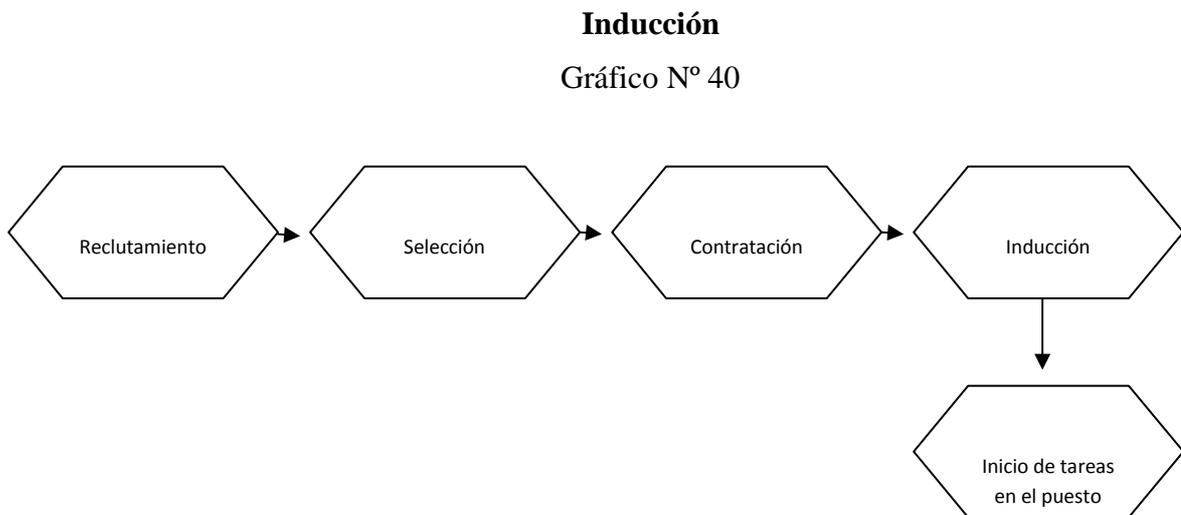
CI:

INSPECTOR DEL TRABAJO

10. Inducción

Una vez que se ha reclutado y seleccionado al colaborador deseado, es necesario orientarlo y capacitarlo, proporcionándole la información y los conocimientos necesarios para que tenga éxito en su nueva posición.

En el cuadro adjunto se detalla esta fase del proceso de selección:



La empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda., proporcionará al nuevo empleado la información básica tanto en el puesto de trabajo como en la organización, que le permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo, la cual incluye:

- Valores de la organización.
- Misión, visión, objetivos y políticas.
- Horarios de labores, días de descanso, días de pago.
- Historia de la empresa.
- Servicios al personal.
- Visita a los diferentes puestos de trabajo.
- Reglas generales de disciplina.
- Reglamento Interno de Trabajo, derechos y obligaciones de los trabajadores.
- Se debe explicar de manera general en qué consistirá su trabajo.

Este proceso de Capacitación inicial y elemental será el primer paso de la inducción al puesto que es necesario por tratarse de un nuevo trabajador que se incorporará a la empresa. Esta asignación tiene por objeto familiarizar al nuevo colaborador con la empresa proporcionándole toda la información que sea necesaria para satisfacer sus lógicas interrogantes como colaborador recién incorporado a la organización

6.6 Administración de la Propuesta

La Administración o Gestión de Personal en el Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal dentro de la empresa, tendrá como propósito: organizar adecuadamente el Área de Talento Humano, como fase inicial. En tal sentido, se deberá disponer de la información precisa referida al manejo de Personal de la empresa, para lo cual se establecerá distintos módulos temáticos, que deben estar interconectados entre sí, de modo que la variación en uno de ellos, provoca modificaciones administrativas en los restantes, generando por tanto una sinergia empresarial, la misma que conlleve a la competitividad, para lo cual se establecerá los siguientes elementos:

- Provisión
- Aplicación
- Mantenimiento
- Desarrollo
- Seguimiento y Control

6.7 Previsión de la evaluación

La evaluación de la propuesta contendrá las siguientes fases:

Evaluación Antes.- Este tipo de evaluación se efectuará en el momento en que se realiza el inventario de las necesidades, para conocer en qué situación se halla la empresa y en especial el manejo del Personal.

Evaluación Durante.- Este proceso se llevará a cabo al momento de la aplicación del Plan de Reclutamiento de Selección del Personal, para conocer la flexibilidad del modelo.

Evaluación Final.- La evaluación final se realizará en base a los resultados del Proceso de Aplicación del modelo, para conocer los índices de rotación de Personal y así mejorar el Rendimiento Empresarial.

Bibliografía

- CHIAVENATO, I (2001) Gestión del Talento Humano, Primera Edición, Cía. Editorial Continental.
- DAFT R (1998). Teoría y Diseño Organizacional. ED Empresariales. México.
- DÁVALOS NELSON (2004) .Gestión por competencias. Editorial Paraninfo. Barcelona España.
- DESSLER G (2001). El recurso humano y su competitiva. Editorial Thomson. Buenos Aires Argentina.
- HERRERA, Luis y otros (2002) Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales. AFEFCE. Quito Ecuador.
- IVANCEVICH JOHN (2005) Gestión Calidad y Competitividad”, Primera Edición, Diorki Servicios Integrales de Edición, Madrid, 800pp.
- KOONTZ, HAROLD. (2006). Organización de empresas”. Ed. Gestión. España. 89 pp.
- PINEDA P. (2002). Gestión de la Formación en las organizaciones. ED Ariel. España.

ANEXOS

ANEXO N° 01

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

FORMULARIO DE ENCUESTA DIRIGIDO AL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO.

Encuesta sobre el Proceso de Selección y Reclutamiento de Personal de la empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda.

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción del Personal Reclutado en la Empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda.

Instrucciones

Estimado Colaborador:

La empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda., conjuntamente con la Universidad Técnica de Ambato, mediante un investigador, desean conocer su nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa así como algunos datos personales.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestros objetivos.

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA SEGÚN SU CRITERIO

INFORMACIÓN PERSONAL

1. Nivel de Educación

1.1 Primaria

1.2 Secundaria

1.3 Superior

2. Estado Civil

- 2.1 Soltero
- 2.2 Casado
- 2.3 Viudo
- 2.4 Divorciado
- 2.5 Unión Libre

3. ¿En qué rango de edad está usted?

- 3.1 De 20 a 25 Años
- 3.2 De 26 a 30 Años
- 3.3 De 31 a 40 Años
- 3.4 De 41 a 45 Años
- 3.5 Más de 46 Años

DATOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

RECLUTAMIENTO

1.- ¿Cuál fue la manera por la que Ud. fue reclutado para el trabajo en la empresa?

- Solicitud de empleo
- Anuncio en el periódico
- Agencia de empleo

2.- ¿El método que la empresa utilizó para su Reclutamiento influyó en su comportamiento?

- Si
- No

SELECCIÓN

3.- ¿Considera que la Selección del Personal utilizado por la Empresa se lo realiza en base a?

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Experiencia Laboral | <input type="checkbox"/> |
| Test de inteligencia | <input type="checkbox"/> |
| Motricidad destreza y habilidad | <input type="checkbox"/> |
| Pruebas de creatividad | <input type="checkbox"/> |
| Pruebas de aptitudes particulares | <input type="checkbox"/> |

4.- ¿Cree usted que al momento de ser seleccionado para el trabajo le proporcionan?

- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| Información suficiente del cargo | <input type="checkbox"/> |
| Capacitación inicial | <input type="checkbox"/> |
| Ninguna | <input type="checkbox"/> |

5.- ¿En la Entrevista de Selección que la Empresa le efectuó el ambiente fue?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Agradable | <input type="checkbox"/> |
| Desagradable | <input type="checkbox"/> |

6.- ¿Cuándo usted acudió a la entrevista de selección, le proporcionaron información de la Empresa?

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

7.- ¿Las pruebas que le realizaron para la Selección del cargo fueron?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Técnicas | <input type="checkbox"/> |
| Físicas | <input type="checkbox"/> |
| Psicológicas | <input type="checkbox"/> |
| Ninguna | <input type="checkbox"/> |

8.- ¿Al momento de ser seleccionado le explicaron las funciones del cargo y la normativa legal vigente?

Si

No

9.- ¿Ha disparado un arma de fuego?

SI

NO

10 ¿Cuántas veces su integridad física se ha visto amenazada en el cumplimiento de sus funciones?

Siempre

A veces

Nunca

11 ¿Con qué frecuencia se capacita para el mejor cumplimiento de sus obligaciones una vez que ha sido integrado a la empresa?

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

SATISFACCIÓN LABORAL

1 ¿Cómo ha incidido la Capacitación en la realización de su trabajo?

Mucho

Medianamente

Poco

Nada

2. ¿Qué le gustaría que la empresa le proporcione para que usted no abandone su trabajo?

Remuneración adecuada

Uniformes

Armas

Capacitación

Atención Médica

Estabilidad

Seguridad

3. ¿Agregue cualquier otra opinión que a usted le agradecería que Alert Security del Ecuador le proporcione para sentirse más motivado y contento en su trabajo?

ANEXO N° 02
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

FORMULARIO DE ENCUESTAS DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO

Encuesta sobre el Proceso de Selección y Reclutamiento del Personal de la Empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda.

Objetivo: Conocer el nivel de Satisfacción del Personal Reclutado en la Empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda.

Instrucciones

Estimado Colaborador:

La empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda., conjuntamente con la Universidad Técnica de Ambato, mediante un investigador, desean conocer su nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa así como algunos datos personales.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestros objetivos.

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA SEGÚN SU CRITERIO

INFORMACIÓN PERSONAL

1. Nivel de Educación

- | | |
|----------------|--------------------------|
| 1.1 Primaria | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 Secundaria | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 Superior | <input type="checkbox"/> |

2. Estado Civil

- 2.1 Soltero
- 2.2 Casado
- 2.3 Viudo
- 2.4 Divorciado
- 2.5 Unión Libre

3. ¿En qué rango de edad está usted?

- 3.1 De 20 a 25 Años
- 3.2 De 26 a 30 Años
- 3.3 De 31 a 40 Años
- 3.4 De 41 a 45 Años
- 3.5 Más de 46 Años

DATOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

1.- ¿Cree usted que en la empresa se establece un eficiente manejo del Recurso Humano?

- Si
- No

2.- ¿Existe en la empresa un Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal?

- Si
- No

3.- ¿Existe una alta rotación de personal en la empresa?

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- NUNCA

4.- ¿Cuáles son los factores por los que se presenta rotación en los puestos de trabajo?

- Política salarial
- Tipo de supervisión que se ejerce
- Falta de oportunidades de progreso
- Cultura Organizacional de la empresa
- Política disciplinaria
- Deficientes criterios de Capacitación
- Ambiente de trabajo
- Todos

5.- ¿La alta rotación del personal le implica a la empresa?

- Altos costos
- Gastos de mantenimiento
- Gastos de publicación
- Costos de registros de la documentación
- Costos de ingresos
- Costos de desvinculación

6.- ¿La Empresa para Reclutar el Personal efectúa?

Investigación interna

Investigación externa

7.- ¿Cuál es el medio de comunicación que más se utiliza para reclutar Personal?

Prensa escrita

Publicidad radial

Publicidad televisiva

8.- ¿Existe en la empresa personal calificado para ejecutar la Selección?

Si

No

9.- ¿Cuáles son las características deseables que la empresa toma en consideración para el puesto de trabajo?

Facilidad para relacionarse

Facilidad de expresión

Trabajo en equipo

Concentración mental y visual

Todas

Ninguna

10.- ¿Sobre qué aspectos le indagan en la empresa?

Experiencia laboral

Expectativas

Habilidades

Responsabilidad

11.- ¿Ud. se prepara la entrevista a ser ejecutada con anticipación?

Siempre

Casi siempre
Nunca

12.- ¿La calificación del candidato es efectuada en base a?

Capacidad
Aptitud
Actitud
Físico

13.- ¿Considera que se debe planificar un eficiente Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal?

Si
No

14.- ¿Considera que para lograr los objetivos empresariales se debe establecer un proceso integral del manejo del recurso humano?

Si
No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 03
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

FORMULARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDO AL GERENTE DE LA EMPRESA
ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE
AMBATO

Encuesta sobre el Proceso de Selección y Reclutamiento del Personal de la empresa
Alert Security del Ecuador Cía. Ltda.

Objetivo: Conocer el nivel de Satisfacción del Personal Reclutado en la empresa
Alert Security del Ecuador Cía. Ltda.

INFORMACIÓN PERSONAL

1. Nivel de Educación

- | | |
|----------------|--------------------------|
| 1.1 Primaria | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 Secundaria | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 Superior | <input type="checkbox"/> |

2. Estado Civil

- | | |
|-------------|--------------------------|
| 2.1 Soltero | <input type="checkbox"/> |
| 2.2 Casado | <input type="checkbox"/> |

- 2.3 Viudo
- 2.4 Divorciado
- 2.5 Unión Libre

3.- ¿Qué profesión usted ejerce?

- 3.1 Administrador de Empresas
- 3.2 Contador
- 3.3 Otra

Cuál.....

DATOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

1.- ¿Existe en la empresa personal calificado para el manejo del personal?

.....

2.- ¿Cuando la empresa realiza un Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal que factor toma en consideración en el Recurso Humano?

.....

3.- ¿Considera usted que al momento de reclutar el personal la empresa proporciona la información necesaria?

.....
.....
.....

4.- ¿Las entrevistas para la selección proporcionan la información necesaria al candidato?

.....
.....
.....

5.- ¿La empresa prepara con anticipación las entrevistas a ser ejecutadas a los candidatos?

.....
.....
.....

6.- ¿Cuál es la frecuencia con la que la empresa recluta y selecciona el personal?

.....
.....
.....

7.- ¿Cómo se verifica la información proporcionada por los candidatos al puesto?

.....
.....
.....

8.- ¿Conoce Ud. si existe satisfacción en el cliente de la empresa con el personal que usted le proporciona?

.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 4
CROQUIS UBICACIÓN ALERT SECURITY DEL ECUADOR

