



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA: ANÁLISIS DE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE SELECCIÓN
DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA SCORP SECURITY
DURANTE EL PERIODO 2014 – 2017**

AUTOR: DÍAZ LÓPEZ, KARLA GABRIELA

DIRECTOR: ALBUJA SALAZAR, JOSÉ NICOLÁS. Ph. D.

SANGOLQUÍ

2018



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **“ANÁLISIS DE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA SCORP SECURITY DURANTE EL PERIODO 2014 – 2017”**, fue realizado por la señorita **Díaz López Karla Gabriela** el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 30 de junio del 2018

JOSE NICOLÁS ALBUJA SALAZAR. Ph. D.
DIRECTOR



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Díaz López Karla Gabriela**, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA SCORP SECURITY DURANTE EL PERIODO 2014 – 2017”**, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 30 de junio del 2018

KARLA GABRIELA DÍAZ LÓPEZ

CC. 1718174939



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACION

Yo, **Díaz López Karla Gabriela**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA SCORP SECURITY DURANTE EL PERIODO 2014 – 2017”**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 30 de junio del 2018

KARLA GABRIELA DÍAZ LÓPEZ

CC. 1718174939

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado primeramente a Dios porque gracias a él estoy cumpliendo mis sueños, gracias a él por darme la vida, las fuerzas y una familia maravillosa.

A mis papis Carlos y Edita quienes me han dado todo lo mejor de ellos desde su amor hasta sus valores. Mamita querida por haberme animado y motivado a terminar mis estudios para que llegue a ser una gran profesional; a mi Papito ya que gracias a él y a su apoyo incondicional he salido adelante. Papis este es el resultado de todos sus esfuerzos y sacrificios, gracias por apoyarme con su cariño y su presencia.

A mi hija Emilia Alejandra, a mi ángel que me cuida desde el cielo, a mi hermana Verito por ser un gran ejemplo de tenacidad para mí, gracias a ustedes por ayudarme y motivarme a seguir adelante, gracias a ustedes por no haberme dejado caer y ser quienes me han motivado con sus, sonrisas, ocurrencias, palabras y consejos cuando más lo he necesitado.

Con amor para ustedes Karla

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a mi Dios por la vida que me da todos los días para poder disfrutarlos con las personas que más amo. Gracias Señor por ser tan bondadoso.

A mis Papas por todos los sacrificios que han hecho para que yo llegue a ser quien soy. Mi Ale gracias por ser ese ángel terrenal que me llena de alegría el corazón, gracias por ser esa personita con la que he aprendido desde volverme una niña hasta ser mamá. A ti mi ángel celestial gracias por cuidarme y guiarme desde el cielo, gracias por ser mi apoyo y mi amor chiquito, las amo a las dos.

David gracias por ser ese compañero de aula que un día conocí, gracias por apoyarme cada semestre ya que cada uno fue un escalón que empezamos a subir a la par, gracias por prestarme el borrador y prestarme ahora tu vida para compartirla juntos.

A mis amigos Vicky, Janeth, Eduardo, con ustedes empezamos a formarnos y a salir adelante, gracias por haber compartido conmigo sus experiencias y dificultades, los quiero mucho.

Finalmente agradecer de todo corazón al Dr. José Nicolás Albuja quien ha sido mi tutor y profesor, gracias a Usted este trabajo fue posible. Gracias por su tiempo, enseñanzas, y consejos.

Karla Gabriela Díaz López

INDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	i
AUTORIA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACION.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE CONTENIDOS	vi
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
OBJETIVOS	6
DETERMINACIÓN DE VARIABLES	6
HIPÓTESIS	6
Capítulo I: Marco Teórico	7
1.1 Introducción	7
1.2 Sistema Financiero Nacional.....	7
1.3 Transporte de Valores a nivel mundial	8

1.4	Transporte de Valores Ecuador	9
1.5	La Compañía SCORP SECURITY	12
1.6	Seguridad de Transporte de Valores.....	16
1.7	Calidad de los procesos	17
1.8	Procesos Organizacionales.....	17
1.9	Procesos Operacionales	18
1.10	Gestión de Talento Humano	18
1.11	Proceso de Selección	19
1.11.1	Requisición de personal	21
1.11.2	Reclutamiento.....	21
1.11.3	Solicitud de empleo	21
1.11.4	Definición y descripción el perfil de cargos.....	22
1.11.5	Entrevista	23
1.12	Proceso de Contratación	23
1.12.1	De la capacidad para contratar	24
1.12.2	Salario y sueldo	26
1.12.3	Salario Básico.....	26
1.12.4	Jornada de Trabajo.....	27
1.12.5	Contrato de trabajo	27
1.12.6	Beneficios de ley	27

1.12.7 Entrega de documentos	27
1.12.8 Entrega de reglamentos.....	28
1.12.9 Entrega de credenciales.....	28
1.12.10 Entrega de uniformes	28
1.12.11 Ministerio de Relaciones Laborales.....	28
1.12.12 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS	28
1.12.13 Inducción a la compañía	29
1.12.14 Inducción del cargo.....	29
1.13 Proceso de Desvinculación	29
1.13.1 Renuncia voluntaria	30
1.13.2 El Desahucio	30
1.13.3 Despido intempestivo	31
1.13.4 Visto bueno	31
1.13.5 Pagos de Liquidación.....	32
1.13.6 Acta de finiquito	32
1.13.7 Análisis de desempeño.....	33
Capítulo II: Metodología	34
2.1 Introducción	34
2.2 Definición del objeto de estudio.....	34
2.3 Enfoque metodológico.....	34

2.3.1 Investigación Documental	35
2.3.2 La Observación	36
2.4 La Población de Estudio	37
2.5 Matriz de variables	38
2.6 Diseño de instrumentos de investigación.....	40
2.7 Detalle del procedimiento de toma de datos	41
2.8 Resultados de validación de prueba piloto.....	42
Capítulo III: Análisis de Datos	43
3.1 Introducción	43
3.2 Análisis descriptivo	43
Capítulo IV: Propuesta	63
4.1 Introducción	63
4.2 Propuesta.....	63
Capítulo V: Conclusiones y Futuras investigaciones	67
Conclusiones:.....	67
Recomendaciones:.....	68
Bibliografía	69

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Empresas de Transporte de Valores en el Ecuador</i>	11
Tabla 2. <i>CIIU Compañías de Transporte de Valores en el Ecuador</i>	13
Tabla 3. <i>Requisitos para contratación de personal - Instituciones públicas</i>	25
Tabla 4. <i>Dimensiones de variables de estudio de la Gestión de Talento Humano</i>	38
Tabla 5. <i>Variables Dependientes e Independientes de la Gestión de Talento Humano</i>	39
Tabla 6. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 1</i>	43
Tabla 7. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 2</i>	45
Tabla 8. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 3</i>	46
Tabla 9. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 4</i>	48
Tabla 10. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 5</i>	49
Tabla 11. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 6</i>	51
Tabla 12. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 7</i>	52
Tabla 13. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 8</i>	54
Tabla 14. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 9</i>	55
Tabla 15. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 10</i>	57
Tabla 16. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 11</i>	58
Tabla 17. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 12</i>	60
Tabla 18. <i>Resultados de la encuesta, pregunta 13</i>	61

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Planteamiento del Problema.....	4
<i>Figura 2.</i> Estructura Organizacional de la compañía SCORP SECURITY	15
<i>Figura 3.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 1	44
<i>Figura 4.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 2.....	45
<i>Figura 5.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 3.....	47
<i>Figura 6.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 4.....	48
<i>Figura 7.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 5.....	50
<i>Figura 8.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 6.....	51
<i>Figura 9.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 7.....	53
<i>Figura 10.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 8.....	54
<i>Figura 11.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 9.....	56
<i>Figura 12.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 10.....	57
<i>Figura 13.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 11	59
<i>Figura 14.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 12.....	60
<i>Figura 15.</i> Resultados de la encuesta, pregunta 13.....	62

RESUMEN

El presente trabajo de tiene como propósito dar a conocer y mostrar si los procesos de selección, contratación y desvinculación del personal operativo de las empresas de Transporte de Valores es el adecuado, sobre todo si cumplen o no con lo establecido en la Ley. La unidad de Gestión de Talento Humano de estas empresas debe estar completamente capacitado y poseer un amplio criterio para poder efectuar los servicios que se brinda al personal. Es por eso que los procedimientos de vinculación y desvinculación deben ser bastante complejos, ya que los candidatos a ser seleccionados deben ser los más aptos e idóneos para cumplir con los estándares de seguridad que las empresas requieren. Por lo que se refiere la selección es el principal proceso ya que a través de él podemos identificar al candidato adecuado para cubrir la plaza existente en la empresa, ya que de esto depende mantener y aumentar la eficacia en el desempeño del personal y de la organización. (Chiavenato, 2009). Por tal motivo el servicio que brindan las empresas de seguridad depende de la calidad de talento humano que se debe ajustar a las políticas, principios y valores que forman parte de la empresa, donde se conocerá como es cada uno de los procesos señalados en este sector.

Palabras claves:

- **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**
- **SELECCIÓN**
- **CALIDAD**

ABSTRACT

The purpose of this work is to make known and to show whether the processes of selection, hiring and delinking of the operative personal of the companies of transport of values is the appropriate, especially if they comply or not with the established in the Law. The Human Talent Management unit of these companies must be fully qualified and have a wide criterion to be able to carry out the services provided to the staff. That is why the procedures of linkage and disconnection must be quite complex, considering that the candidates to be selected should be the fittest and best suited to meet the safety standards that these companies require. The selection is the main pillar in the process, taking into account that through it one can identify the suitable candidate to cover the existing place in the company, of this depends to maintain and to increase the efficiency in the performance of the personal and therefore of the Organization. (Chiavenato, 2009). For this reason, the service provided by security companies depends on the quality of human talent that must be adjusted to the policies, principles and values that are part of the company, where will be known each one of the processes indicated in this sector.

Keywords:

- **HUMAN TALENT MANAGEMENT**
- **SELECTION**
- **QUALITY**

INTRODUCCION

En el Ecuador se considera que los procesos de selección y contratación de personal se basan en las relaciones de amistad que existe entre los candidatos, quien recomienda y el departamento de Recursos Humanos por lo que en ocasiones el departamento de Recursos Humanos es influenciado, por alguna autoridad que recomienda a amistades. Con este precedente se crea un paradigma tanto en los procesos como en los participantes externos que lamentablemente no pasan a la siguiente etapa. Esto provoca que exista malestar e incomodidad por la falta de credibilidad en los procesos mencionados. (Naranjo Arango, Rodrigo, 2011).

Por lo que se refiere a lo antes mencionado en esta investigación se busca transparentar los procesos, es por eso que la unidad de gestión de talento humano se ha convertido en un elemento muy importante dentro del área de Recursos Humanos, ya que el nivel de exigencia de las empresas en cuanto a personal va siendo cada día más exigente, por lo que todos quieren tener al más personal más competente. De igual forma ésta unidad ha sido creada con el objetivo de abastecer y cumplir con los procesos que forman parte de la organización (procesos de selección, contratación y desvinculación de personal). (Lozano, 2015) (Naranjo Arango, Rodrigo, 2011).

En el proceso de contratación el candidato seleccionado debe acercarse a Recursos Humanos a recibir información acerca de las responsabilidades y obligaciones que conlleva el cargo para el cual fue seleccionado fijar aspectos como fecha de inicio de actividades, firma de contrato, remuneración, beneficios sociales, condiciones laborales, horario de trabajo,. Adicionalmente en esta etapa se entrega la documentación solicitada. (Naranjo Arango, Rodrigo, 2011).

En esta investigación como el sector a ser estudiado es el de seguridad en la Transportación de Valores y Especies se requiere que el personal cumpla con ciertas características, teniendo en cuenta un conjunto de competencias, conocimientos e incluso el manejo de emociones que le permitirán a la compañía ser más competitiva en el mercado. Esta serie de características delimitan el ingreso del personal a la compañía por lo que se debe analizar hoja de vida del candidato, antecedentes judiciales y personales, experiencias laborales, capacitaciones, entre otras. Por lo tanto es importante examinar con criterio formado todos los aspectos del personal que será seleccionado, es decir esta elección se va complementando conforme vayan superando las pruebas de selección, donde al final queda únicamente el más idóneo. Así continuarán con la siguiente etapa. (Lozano, 2015).

A continuación se describirá de forma rápida y precisa los procesos que se llevan a cabo en la empresa:

Proceso de Selección: El proceso de selección que efectúa la compañía empieza por el requerimiento del área de operaciones, el cual justifica a través de los motivos por los cuales requiere contratar nuevo personal.

En el área de recursos humanos se analiza la descripción del cargo para crear las debidas pruebas, estableciendo los parámetros adecuados que el cargo necesita, de esta manera una vez que se tiene el listado de los candidatos se procede a tomar las respectivas pruebas como psicométricas, de personalidad y de conocimiento.

Cuando en recursos humanos se obtiene el total de los resultados de las pruebas, se envía el listado final al gerente de operaciones quien realiza una segunda entrevista a los candidatos y

finalmente emite un informe de cuantas personas son las seleccionadas indicando así sus habilidades o debilidades a través de una calificación.

Proceso de Contratación: En esta etapa del proceso de contratación formalizamos la contratación del candidato idóneo, solicitándole documentación de índole personal, laboral, y profesional. En esta etapa también se firma documentación propia de la compañía.

Este proceso se finaliza con el contrato de trabajo en el cual, se establecen las obligaciones y, responsabilidades de ambas partes; además los beneficios del trabajador como: sueldo, jornada laboral, vacaciones, y demás beneficios de ley al que tiene derecho. Adicionalmente como parte del proceso se ejecuta la inducción de uso de extintores, primeros auxilios y lo básico del Manual de Salud y Seguridad Ocupacional (es obligación de cada trabajador leer todo el manual) para que en momentos de algún siniestro sepa cómo reaccionar.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El planteamiento del problema de esta investigación esta detallado en la fig. No. 1 a continuación:

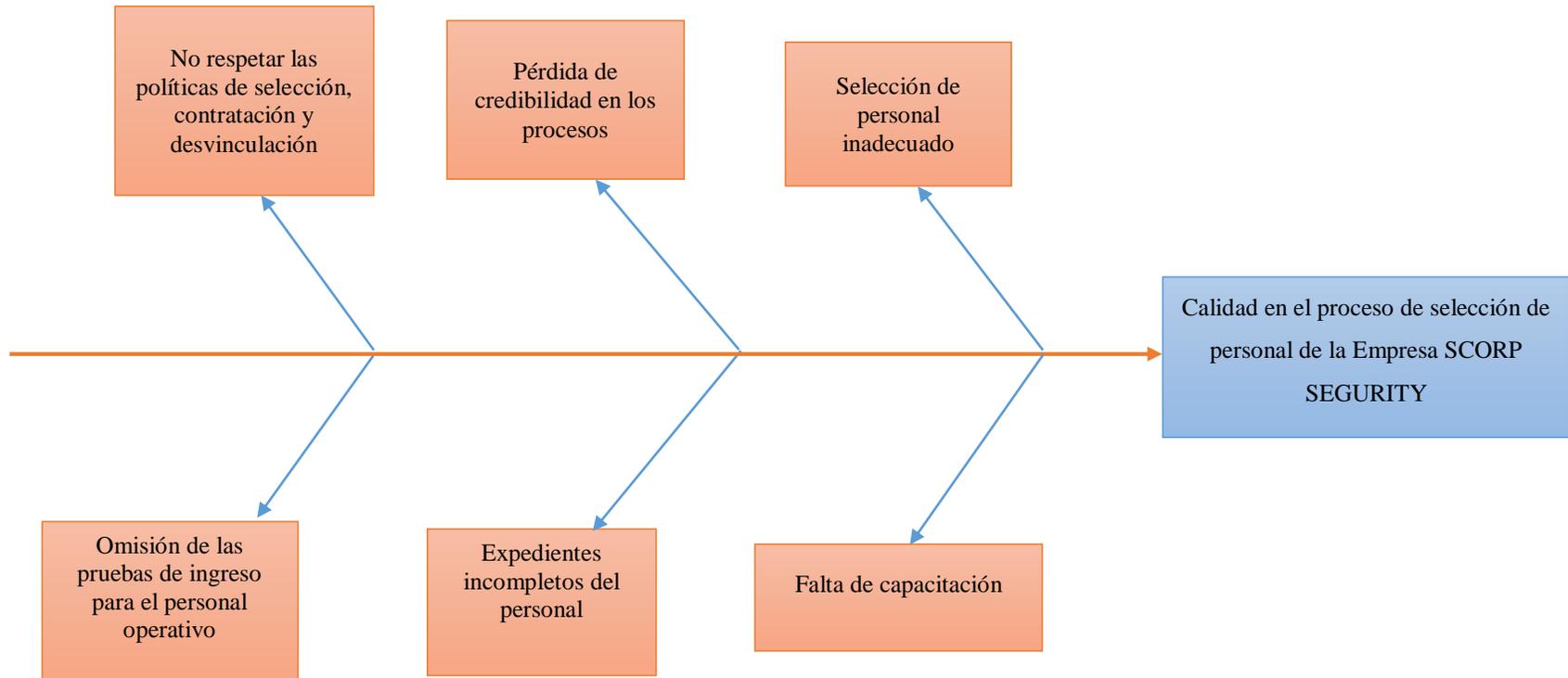


Figura 1. Planteamiento del Problema

De acuerdo a la información mencionada en la figura No. 1 se puede observar que existen varios inconvenientes en la calidad del proceso de selección que poseen las empresas de Transporte de Valores al momento de ejecutar sus procesos.

Por tal motivo para evitar estos inconvenientes existe la unidad de gestión de Talento Humano, la cual es de vital importancia porque lleva a cabo procesos de selección, contratación, y desvinculación. Sin embargo en algunas ocasiones estos procesos no son considerados habituales para la evaluación de los candidatos en todos sus aspectos porque solo son procesos escritos que cada organización posee; mas no son considerados procesos que se deben cumplir. Mediante esta investigación se sugerirán ciertos cambios en los procesos para que la compañía los pueda aplicar si fuera necesario. Es por eso que en la compañía SCORP SECURITY se verificará si las evidencias generadas de los procesos de selección, contratación y desvinculación son acordes a los manuales establecidos durante el periodo 2014 – 2107. (Lozano, 2015).

De acuerdo a todo lo expuesto anteriormente se presenta la oportunidad de investigar en la Empresa de Transporte de Valores SCORP SECURITY la calidad de los procesos de vinculación y desvinculación que utiliza ya que por el mismo hecho de ser una empresa que realiza una actividad de alto riesgo, el análisis de sus candidatos debe ser más riguroso, caso contrario un mal manejo de los procesos podrían generar problemas delictivos, judiciales, y reducción de los resultados financieros de la compañía.

OBJETIVOS

a. Objetivo general

Analizar la calidad del Proceso de Selección de Personal Operativo de la Empresa SCORP SECURITY durante el periodo 2014- 2017.

b. Objetivos específicos

1. Confirmar el tipo de incidencia que se manifiesta en el proceso de selección de personal.
2. Analizar la percepción de los contratados durante el proceso de su selección.
3. Analizar la satisfacción del proceso de selección por parte de las personas contratadas que actualmente trabajan en la empresa.

DETERMINACIÓN DE VARIABLES

La variable de estudio dependiente en la investigación es:

- Calidad del Proceso de Selección

La variable independiente:

- Proceso de selección

HIPÓTESIS

H_{1a}: La percepción de las propiedades inherentes al proceso de selección configura la calidad del mismo.

Capítulo I: Marco Teórico

1.1 Introducción

En la actualidad el tema de seguridad es uno de los más importantes porque como seres humanos necesitamos sentirnos protegidos para tener un estilo de vida tranquilo que nos proporcione estabilidad a nivel personal y familiar. De esta manera podemos destacar que si las necesidades fisiológicas están relativamente cubiertas, entonces surgirán nuevas necesidades como la seguridad, estabilidad, dependencia, protección, ausencia de miedo, ansiedad y caos; necesidad de una estructura, de orden, de ley y de límites, etc. (Maslow, 1991). Donde la seguridad se ubica en segunda instancia, indicando que el ser humano luego de sobrevivir necesita tranquilidad.

Es por eso que están las compañías de Seguridad y entre ellas las de Transporte de Valores las mismas que están encaminadas a brindar servicios de calidad a sus clientes, generarles tranquilidad y confianza bajo su responsabilidad, en el ámbito en el que se desenvuelvan ya sea este comercial o financiero. Por lo tanto cabe señalar el estudio de algunas teorías que están en torno a la seguridad de transporte de valores y conocer los procesos que se conllevan dentro las compañías. (Lozano, 2015).

1.2 Sistema Financiero Nacional

El Sistema Financiero Nacional del Ecuador es un grupo de instituciones que se dedica a canalizar el ahorro de las personas (clientes) puesto que genera una rotación del efectivo para quienes requieren de préstamos o para quienes desean realizar inversiones. Este sistema está compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y

mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares para el sistema financiero. (Superintendencia de Bancos, 2016).

El sistema Financiero Nacional está regulado por la Superintendencia de Bancos la cual a su vez canaliza y controla a todas las instituciones financieras y sus auxiliares. Dentro de las compañías auxiliares tenemos a las de Transporte de Valores las cuales prestan sus servicios a compañías del mismo sector transportando grandes sumas de dinero, documentos y otras mercancías de altísimo valor, dentro de la ciudad y en provincias. (Superintendencia de Bancos, 2016).

La actividad de la Transportación de Valores está reglamentada (anexo 1) por la Superintendencia de Bancos y Seguros la cual regula la calificación y acciones que comprenden las operaciones a cargo de dichas compañías. En la referida resolución emitida se puede verificar que efectivamente las compañías de Transporte de Especies y Valores están debidamente orientadas y sobre todo que también cuentan con un riguroso control por parte de la entidad máxima, a la cual se envían informes sobre la actividad económica de forma trimestral, semestral, y anual, para la calificación y recalificación como compañías auxiliares (Superintendencia de Bancos, 2016). Sin embargo de acuerdo a la misma el hecho de que sean reguladas no avala la calidad de servicio o infraestructura que estas compañías puedan tener ya que eso depende de la administración de cada organización.

1.3 Transporte de Valores a nivel mundial

A inicios de 1858 el señor Perry Brink vio que la gente podía pagar por un transporte de valores confiable y de bajo precio. En 1859, con 200 dólares, fundó Brink's Chicago City Express.

Mientras el negocio fue progresando, en 1904 se pudo adquirir el primer vehículo mecanizado y para aumentar la seguridad en 1918 se colocaron barras de acero en las ventanas. Conforme fue pasando el tiempo en 1927 el blindaje fue siendo agregado al resto del vehículo, creándose así el primer camión totalmente blindado. (Corporation Brink, 2009).

Brink's Chicago City Express pasó a ser parte importante de la comunidad bancaria norteamericana, transportando fondos diariamente entre sus sucursales, ya que al principio, la entrega de remuneraciones era la actividad comercial más importante. Entre 1920 y 1930, la compañía se expandió a 48 ciudades de Estados Unidos, proporcionando un servicio dedicado al comercio y a la banca. (Corporation Brink, 2009).

Por lo tanto podemos observar que el transporte de valores a nivel mundial es el servicio que prestan las compañías para transportar valores (efectivo, títulos, metales, etc) desde y hasta los puntos indicados, a través de sistemas logísticos con altos estándares de seguridad y tecnología, garantizando el control de las rutas y la máxima calidad en el servicio brindado a cada cliente, bajo el esquema urbano o interurbano. (Corporation Brink, 2009)

1.4 Transporte de Valores Ecuador

En el Ecuador la primera empresa internacional que vino se llamó Wackenhut, estuvo conformada por oficiales del ejército ecuatoriano que habían pertenecido en los Estados Unidos, y vieron la oportunidad de un nuevo mercado proporcionado por la instalación de empresas petroleras internacionales en Ecuador. En el 2003 se aprobó por parte del Congreso Nacional la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada (Anexo 2). La Ley fue impulsada por el interés de la Compañía Wackenhut y otras afines, que trataban de limitar el desarrollo de este tipo de servicios

por parte de las Fuerzas Armadas y de la Policía, convertidas al mismo tiempo en órganos de control y proveedoras de los servicios a las compañías petroleras. (Gallegos, 2012)

Con el desarrollo económico de ciertos sectores como el financiero y la industria nacional e internacional se aprovechó la oportunidad de implementar seguridad privada en las empresas. Después, en los años ochenta empezaron a surgir los centros comerciales en Quito y Guayaquil, extendiéndose posteriormente a casi todo el país. (Gallegos, 2012).

Los servicios iniciales de la empresa de seguridad estaban reducidos a la guardianía de las empresas financieras, y a equipos industriales. Por muchos años, el sector de transporte de valores permaneció invisible, pero siempre estuvo a cargo del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, que otorgaba la autorización con norma limitada para la tenencia de armas. (Gallegos, 2012)

El Decreto Ejecutivo No. 169. RO/32 de 27 de marzo de 1997. Estableció que el control de armas estaría bajo el Ministerio de Gobierno con el concurso del Comando Conjunto para el control de armas, y de la Policía para el control de los permisos operativos de las empresas de seguridad privada, creándose la Compañía Operativa de Seguridad Privada (COSP) delegada a la Policía Nacional. (Gallegos, 2012)

El 17 de julio de 2008 en el gobierno de Rafael Correa se expidió un nuevo el Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada (2008) que incluyó por primera vez una normativa sobre los servicios de inteligencia y otros ámbitos anteriormente no visibilizados por el sistema político. (Gallegos, 2012).

En el Ecuador las compañías de Transporte de Valores prestan sus servicios a las empresas del Sistema Financiero Nacional siendo estas cooperativas y bancos; al sector comercial como Artefacta, Payless, entre otros; y al sector público como el Municipio de Riobamba. (Fortius, s.f.).

El Sistema Financiero Nacional regula a estas compañías para un mejor control de sus actividades económicas y lícitas. Dentro de este servicio se ofrece otros como el conteo, verificación, clasificación y consolidación del dinero en centros de acopio que cada compañía posee. (Fortius, s.f.). El servicio lo deben hacer bajo altos estándares de seguridad y tecnología que garantizan así la calidad del servicio brindado.

1.4.1 Compañías de Transporte de Valores en Ecuador según su tamaño.

De acuerdo al tamaño de las empresas en Ecuador, las compañías de transporte de valores son medianas y grandes y en base al número de trabajadores constan en la tabla. No. 1:

Tabla 1
Empresas de Transporte de Valores en el Ecuador

EMPRESAS DE TRANSPORTE DE VALORES EN ECUADOR	PROVINCIA
1. Transportadora Ecuatoriana de Valores TEVCOL S.A	Pichincha
2. VASERUM S.A	Pichincha
3. G4S Secure Solutions Ecuador S.A	Pichincha
4. FORTIUS S.A.	Guayas
5. Servicios Empresariales de seguridad Privada SEREMSEPRI	Guayas
6. Seguridad y Recuperaciones SEGUIRESA COMPAÑÍA	Guayas
7. Compañía de Custodia de Valores CUSTOSESECURITY CIA. LTDA	Azuay

CONTINÚA

8. TEVSUR CIA. LTDA.	Azuay
9. AUSTROSEGURIDAD CIA. LTDA.	Azuay

Fuente: Control de Organizaciones de Seguridad Privada (COSP), 2018

En estas compañías el incremento del capital pagado deberá guardar directa proporción con el volumen o monto de sus operaciones.

Este sector puede ser objeto de investigación, sin embargo dada la naturaleza de confidencialidad de cada una de las empresas mencionadas se torna accesible solamente una de ellas, a la cual se resguardará su identidad por la mencionada confidencialidad, y de aquí en adelante nos referiremos a la compañía a ser estudiada como SCORP SECURITY.

1.5 La Compañía SCORP SECURITY

SCORP SECURITY.- es una compañía que presta servicios de transporte de dinero en efectivo, maneja y da mantenimiento a los Cajeros Automáticos (ATM'S) a nivel Nacional consolidándose como líder en la administración de cajeros automáticos. Dicho liderazgo se ha logrado a través de la tecnología empleada, la capacitación constante del personal y los altos estándares de calidad que ha alcanzado.

La compañía presta el servicio a todo tipo de empresas, para esto los asesores comerciales se encargan de ofrecer un excelente servicio a cada cliente y asignando valores dependiendo de la estructura de cada empresa y de factores como el horario del servicio, la frecuencia con que se realice y los montos que se trasladen, de esta manera se determina el precio del servicio que se paga mensualmente.

La compañía fue constituida legalmente en el país y debidamente inscrita en el Registro Mercantil, adicionalmente sus escrituras fueron registradas en la Superintendencia de compañías para el registro de su funcionamiento.

Cada año la compañía cumple con la revisión y entrega de documentación legal para la recalificación como compañía auxiliar del sistema financiero de transporte de valores y especies, para que a su vez pueda obtener los permisos de funcionamiento pertinente.

La compañía es la más competitiva en cuanto a calidad y precios por el servicio de transporte de valores. Transporta valores en papel moneda, en papeles negociables y no monetarios, etc.

Dentro de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) (Clasificación Nacional de Actividades, 2012, pág. 183) las empresas de Transporte de Valores constan de acuerdo a la siguiente tabla No. 2:

Tabla 2

CIIU Compañías de Transporte de Valores en el Ecuador

N80	Actividades de seguridad e investigación.	Actividades de seguridad e investigación, donde comprende los servicios relacionados con la seguridad, como servicios de recogida y entrega de dinero con personal y equipos adecuados para protegerlos durante el trayecto.
N801	Actividades de seguridad privada	
N8010	Actividades de seguridad privada	
N8010.0	Actividades de seguridad privada	
N8010.01	Servicios de vehículos blindados (transporte de valores).	

Fuente: Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)

SCORP SECURITY está estructurada por la Junta de Accionistas, Gerencia General y 3 gerencias adicionales que dan soporte a cada área (Gerencia Financiera, Gerencia de RRHH, y Gerencia de Operaciones).

En la estructura organizacional de la compañía SCORP SECURITY S.A, se analizará la unidad de Gestión de Talento Humano, la misma que se encarga de buscar a los candidatos según el requerimiento del departamento, de seleccionarlos, de gestionar su contratación y su desvinculación de ser el caso. Para lo cual dentro de la investigación a esta unidad se verificarán los procesos de selección, contratación y desvinculación del personal de la ciudad de Quito para confirmar si cumplen o no con los procesos y si lo hacen de forma adecuada.

La estructura organizacional de la compañía está representada en la fig. No. 2 a continuación:

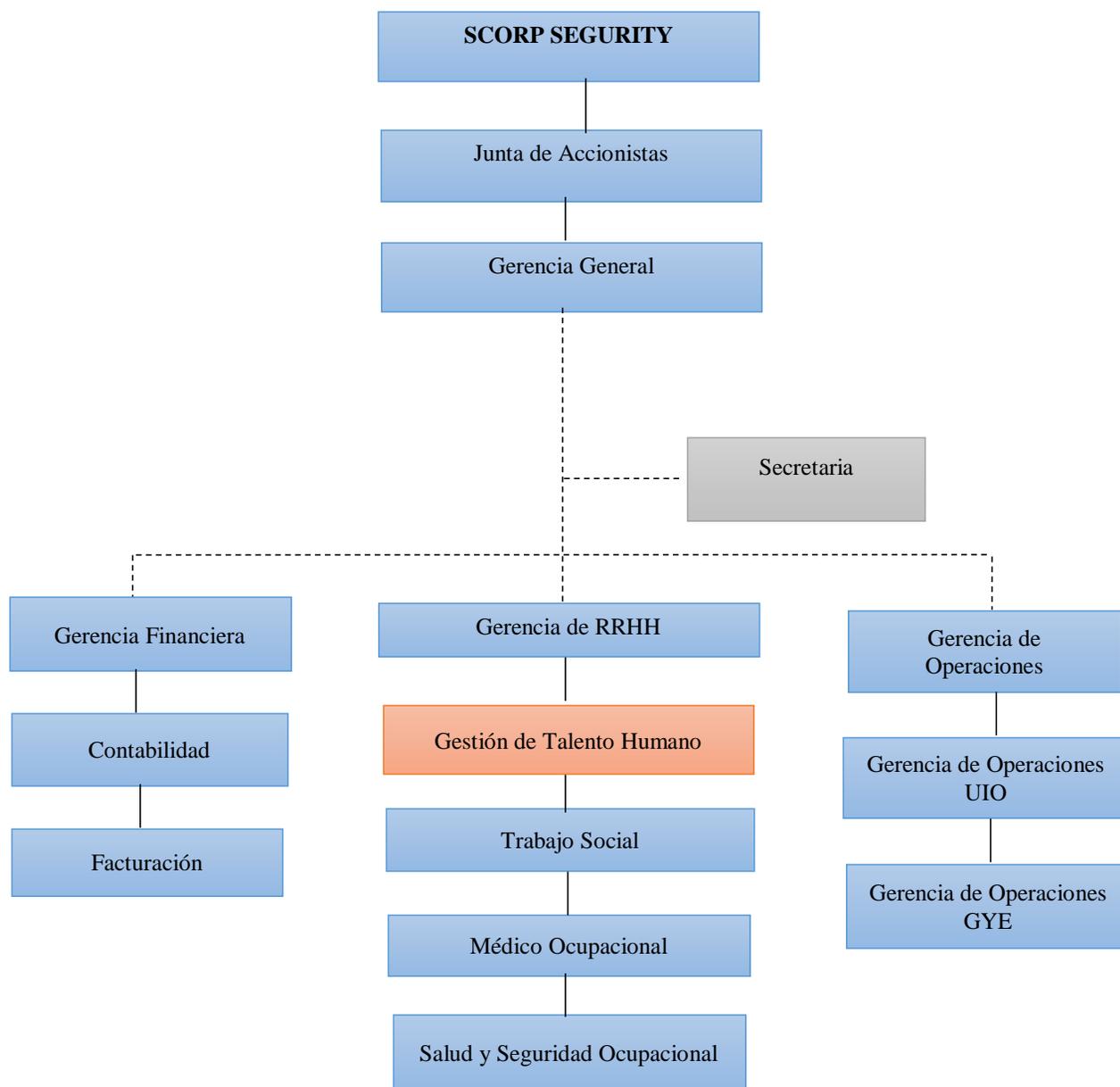


Figura 2. Estructura Organizacional de la compañía SCORP SECURITY

1.6 Seguridad de Transporte de Valores

La actividad de transportar valores se lo realiza mediante mecanismos especializados que involucran a personas, equipos tecnológicos y procedimientos específicos, debidamente coordinados entre sí con el propósito de disminuir la probabilidad de siniestros, no sólo durante la realización de la operación, sino antes y después de la misma.

Por lo que los equipos contemplan la disminución de riesgos en la integridad física tanto del personal operativo como la del personal administrativo y sus clientes. Además (Lozano, 2015) explica que cuando el personal sale a las operaciones transportando valores se deben utilizar vehículos blindados y tomar las medidas necesarias de seguridad que requiere el personal que va a bordo de los vehículos. Por lo tanto el personal debe estar completamente armado y si fuera necesario se debe solicitar el resguardo de la policía nacional, para lo cual dependiendo del tipo de servicio solicitado por el cliente se hace una breve evaluación del riesgo para tomar las medidas de seguridad tendientes a minimizarlos.

Para el caso de agencias bancarias ubicadas en centros comerciales (Acatitla, 2016) menciona que las medidas de seguridad van cambiando, ya que en primer lugar se debe acatar las normas y políticas de seguridad del Centro Comercial con el fin de evitar los movimientos rutinarios que puedan poner en peligro la vida de las personas. Es importante acotar que muchos de los servicios son conjugados con el cliente tomando en cuenta situaciones y condiciones específicas y diferentes.

1.7 Calidad de los procesos

La calidad de los procesos es un tema que ha ido evolucionando poco a poco según van creciendo las necesidades del mundo en que vivimos, y es así como cada sector va adquiriendo un modo de implementar la calidad tanto para productos como para servicios. Es por eso la importancia de crear nuevos modelos de calidad para los procesos que cada sector posee con el objetivo de dar a conocer mejoras en ellos. Por su parte, (Lamotte, 2007) define la calidad como:

La conformidad de los productos o servicios a las necesidades expresadas por los clientes internos o externos, situación que implica también a los proveedores internos y externos. Así, comprende que la calidad no es solamente un estado final del producto, así como fue concebida en un principio, sino que es una cuestión que afecta a todas y cada una de las etapas del proceso. De este modo, quedan involucrados en satisfacer la demanda y la oferta, tanto los colaboradores (clientes internos) como los proveedores (clientes externos).

1.8 Procesos Organizacionales

Los procesos organizacionales son etapas que nos ayudan a dar fortalecimiento a una organización ya sea esta grande, mediana o pequeña. Estas etapas nos ayudan a manejar de forma adecuada la organización a través de una correcta planificación, organización, dirección y control. Así lo comenta (Gonzales, 2014), es la planeación y organización que satisfacen en su totalidad las fases, siendo estas importantes ya que deben funcionar en forma sistematizada logrando resultados efectivos como un proceso de mejora continua.

1.9 Procesos Operacionales

Los procesos operacionales se refieren al valor agregado que cada organización provee a sus clientes externos en base a los requerimientos planteados. Es así como comenta (Murray, David, 2011) acerca de la contribución y participación en la dinámica empresarial del mercado la misma que produce beneficios para las organizaciones, por lo tanto los procesos operacionales no son solamente establecidos por la administración sino que en su lugar los mismos están dados por el funcionamiento del negocio y cómo repercuten los bienes y valores que se brindan a los clientes o usuarios y organizaciones en general.

En la presente investigación la planificación operacional se refiere a las actividades diarias que tiene la compañía en la planificación y distribución del transporte para la entrega de valores a sus respectivos clientes.

1.10 Gestión de Talento Humano

La gestión de talento humano es el grupo de personas activas que se encargan de realizar actividades en favor de los trabajadores de la empresa. Es el grupo de personas que se encarga de promover los procesos para dirigir a las personas, partiendo del reclutamiento, selección, capacitación, beneficios, evaluación de desempeño y la importancia que este presta al ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos; permitiendo el aumento de la satisfacción de los empleados en el trabajo. (Naranjo, 2005) (Chiavenato, 2008).

La gestión de talento humano se encarga de cumplir con proceso de planear, organizar y desarrollar todo lo referente a evaluación de desempeño para medir la eficiencia del personal que labora en la organización. Por lo tanto algunas de las actividades que realiza son: provisión de

recursos, análisis de la infraestructura, seleccionar y contratar al personal, definir perfiles, establecer el logro de objetivos individuales y organizacionales, y el cumplir con la adecuada desvinculación. (Santos, 2010). Así mismo el autor explica que en la gestión de talento humano se deben evaluar competencias, y tendencias enfocadas a aspectos multidisciplinarios, participativos, proactivos de procesos y de competencias. (Cuesta, 2010).

Dentro de la Investigación a realizar se tomará en cuenta lo que los siguientes autores mencionan sobre cada uno de los procesos a ser analizados, selección, contratación y desvinculación del personal empezando desde la descripción de un proceso.

1.11 Proceso de Selección

La selección de personal es un proceso en el cual la unidad de gestión de Recursos Humanos o el área asignada de cada organización optan por ciertos candidatos para ocupar un cargo según el requerimiento del área que lo solicita. Como parte de las actividades de este proceso está el análisis y evaluación de hojas de vida de los candidatos seleccionando así las más idóneas.

A esto (Chiavenato, 2007) menciona que es un proceso de comparación entre dos variables: por un lado los requisitos del puesto vacante (son los requisitos que exige el puesto a quien lo desempeñe) y, por otro lado, el perfil uno de las características de los candidatos presentados. La primera variable la proporciona la descripción y el análisis de puestos, mientras que la segunda se obtiene por medio de la aplicación de las técnicas de selección.

El proceso de selección es muy importante para todas las organizaciones porque de esto depende que el recurso humano seleccionado sea el más apto para el cargo a desempeñar. Por lo

consecuente se espera que el candidato electo aporte en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

El proceso de selección se puede decir que es una actividad estructurada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un grupo de candidatos a los cuales se les diferencia de otros ya sea por sus capacidades o características; definiendo así este grupo de seleccionados como los más aptos para desempeñar de forma eficaz y eficiente cierta tarea. (De Ansonera Cao, 1996).

Con esta finalidad siempre al seleccionar un candidato este debe cumplir con ciertos requisitos el cual debe ir superando las pruebas que le sean asignadas, para de esta manera resaltar sus características entre los demás candidatos. (Zayas, 2010), menciona que el seleccionar a ciertos candidatos no implica escoger a unos discriminando a otros, sino que la selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades, y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos en la necesaria interrelación hombre-trabajo. El comportamiento ético del proceso, en las políticas, en los objetivos, en el proceder de las personas; esto enfatiza la necesidad de contar con principios que guíen el proceso de selección personal, que tienen entre sus objetivos fundamentales los siguientes:

- Evaluar, Clasificar, Orientar, Seleccionar.
- Contratar a los candidatos en función de la formación y desarrollo de los mismos, Suministrar a las organizaciones la fuerza de trabajo con la calidad necesaria que le permita alcanzar los objetivos de la organización.

- Optimizar la interrelación hombre- trabajo con la finalidad de lograr niveles superiores de eficiencia, eficacia y satisfacción laboral.

De acuerdo a las ideas expuestas anteriormente podemos rescatar que cada organización tiene su método para aplicar los procesos de selección, sobre todo porque lo realizan y lo enfocan en base a la actividad que la compañía desempeña. Estos procesos deben estar registrados en Manuales estandarizados con normas de calidad para un mejor cumplimiento de los mismos.

Para poder llevar a cabo el proceso de selección se requiere tener en cuenta los siguientes aspectos:

1.11.1 Requisición de personal

Este requerimiento es cuando el jefe de área informa a recursos humanos su necesidad de reclutar y seleccionar una persona para cubrir una vacante existente. Es decir este documento nace de la necesidad de cubrir una vacante. (Restrepo, 2008)

1.11.2 Reclutamiento

Aquí se atraen candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. En las compañías de seguridad se hace el reclutamiento de forma interna con el personal existente, en el caso de no existir el personal para el cargo solicitado se procede a hacer un reclutamiento externo. (Blasco, 2004).

1.11.3 Solicitud de empleo

Como parte del proceso los candidatos seleccionados deben llenar el formato de solicitud de empleo en la cual llenaran todos los datos solicitados por la compañía para el debido estudio de

seguridad, el cual tiene la finalidad de recabar todos los datos precisos para verificar la idoneidad del candidato referente a sus datos personales, judiciales, financieros y laborales.

Según (Llanos, 2005), la solicitud de empleo constituye una entrevista escrita, impersonal y rígida, que condensa la información en un formato preestablecido.

Estas referencias ingresadas por los candidatos serán investigadas por la compañía para evaluar en primera instancia la honradez y honorabilidad del candidato, cabe señalar que el hecho de contratar o rechazar a un aspirante lo determinan las políticas de la compañía, y que si las respuestas son falsas o engañosas estas influirán en el rechazo o aceptación del candidato.

1.11.4 Definición y descripción el perfil de cargos

Este aspecto nos permite conocer y dar a conocer las características y condiciones del cargo, verificar funciones, responsabilidades competencias y conocimientos del mismo. De esta forma podemos identificar con algún grado de certeza las aptitudes y actitudes con las cuales debe contar un aspirante para desempeñarse durante su labor y de esta manera lograr ser más asertivos al momento de seleccionar al candidato.

Describir un cargo significa relacionar qué hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones lo hace y por qué lo hace. La descripción del cargo relaciona de manera breve las tareas, deberes y responsabilidades del cargo, destacando su contenido. (Naranjo, 2005, pág. 8).

1.11.5 Entrevista

En la actualidad es el principal método del proceso de selección de personal, ya que es una técnica estructurada que nos permite conocer, verificar, ampliar, y evaluar la información que ofrece el candidato, con el fin de poder identificar el grado de idoneidad con relación al perfil del puesto y así determinar la mejor elección.

Con este método se puede conocer otros aspectos del candidato ya que sus actitudes y gestos dan mucho que decir de su personalidad porque estos influenciarán en la decisión final respecto al candidato. (Chiavenato, 2007)

1.12 Proceso de Contratación

En el proceso de contratación es importante saber seleccionar a la persona indicada ya que si por error nos equivocamos o nos dejamos llevar por otro tipo cualidades del candidato esto le puede generar un gasto doble a la compañía ya que es más fácil capacitar a la persona indicada que a una persona que no cumple con el perfil solicitado. Esto suele pasar cuando las personas no respetan el proceso de selección ya que más tarde la consecuencia sería la de capacitar desde el principio una o dos veces más de la impartida y por último buscar un nuevo candidato e iniciar el proceso anterior para cubrir la plaza deseada.

(Dyer, Charles Dailey y Frederick, 1975), provee de las siguientes sugerencias para la contratación de personal:

Es más fácil y barato escoger la persona adecuada para el trabajo que adiestrar a la persona inadecuada para el mismo ya que se debe reconocer el valor en dinero de la

contratación acertada y dedicarle tiempo en proporción a la importancia del puesto a cubrir.

Hay que comprobar los resultados obtenidos con los procedimientos pretéritos de contratación de personal. Toda organización revela el valor que da a las personas por medio de la minuciosidad con que las contrata. Todo jefe ejecutivo y director debe revisar periódicamente los resultados logrados con su contratación de personal”. (pág. 45).

1.12.1 De la capacidad para contratar

Art. 35. CT- Quienes pueden contratar.- Son hábiles para celebrar contratos de trabajo todos los que la Ley reconoce con capacidad civil para obligarse. Sin embargo, los adolescentes que han cumplido quince años de edad tienen capacidad legal para suscribir contratos de trabajo, sin necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración. (Código de Trabajo, 2016, pág. 12).

En base a los requerimientos para seleccionar personal cada Institución tiene sus requisitos y prohibiciones para la contratación de guardias de seguridad, por lo que la compañía se acoge a las leyes de estas instituciones que la rigen.

En la tabla No. 3, se mencionan los principales requerimientos emitidos por el Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Laborales y la misma compañía SCORP SECURITY.

Tabla 3*Requisitos para contratación de personal - Instituciones públicas*

REQUISITOS PARA SELECCIÓN DE PERSONAL DE SEGURIDAD		
EMPRESA SCORP SECURITY	MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES	MINISTERIO DEL INTERIOR
<p>Dentro del reglamento los aspirantes y candidatos deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener carnet de guardia de seguridad. ✓ Ser mayor de edad. ✓ Tener educación de bachillerato completo. ✓ Capacitaciones en seguridad o afines dictadas por profesionales. ✓ Ciudadanía ecuatoriana no exigible. <p>Durante el proceso de selección o en cualquier momento de la relación laboral, la Compañía podrá solicitar a los aspirantes los requisitos necesarios como la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, pruebas psicológicas, de sus aptitudes, actitudes y pruebas médicas o de salud ocupacional.</p> <p>Fuente: Empresa SCORP SECURITY</p>	<p>Art. 138.- Trabajos prohibidos a menores.- Se prohíbe ocupar a mujeres y varones menores de dieciocho años en industrias o tareas que sean consideradas como peligrosas e insalubres.</p> <p><u>m) La guardianía o seguridad:</u> <u>l) y en general, los trabajos que constituyan un grave peligro para la moral o para el desarrollo físico de mujeres y varones menores de edad.</u></p> <p>Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales, Código de Trabajo 2016.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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; ✓ Tener ciudadanía ecuatoriana; ✓ Haber completado la educación básica; ✓ Acreditar la Cédula Militar; y, ✓ Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico que serán dictados por profesionales especializados. <p>Fuente: Ministerio del Interior, Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada 2017</p>

En base a la tabla anterior, se puede comparar que la compañía se acoge a la mayoría de requisitos que exige el Ministerio del Interior ya que el personal debe estar totalmente capacitado para ejercer dicha profesión, sobre todo por el alto nivel de riesgo que existe. Sin embargo se debe acotar que la empresa da oportunidad de trabajo a las personas de cualquier tipo de nacionalidad por lo que no hace distinción alguna; y, finalmente la compañía se acoge al código de trabajo, artículo 138 para la no contratación de menores de edad por el mismo de respetar la vida de los menores y así evitar que correr riesgos.

1.12.2 Salario y sueldo

Art. 80CT salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo es la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables (Código de Trabajo, 2016, pág. 27).

Los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales.

1.12.3 Salario Básico

Art. 81 CT es la retribución económica mínima que debe recibir una persona por su trabajo de parte de su empleador, el cual forma parte de la remuneración y no incluye aquellos ingresos en dinero, especie o en servicio, que perciba por razón de trabajos extraordinarios y suplementarios, comisiones, participación en beneficios, los fondos de reserva, el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales. El

monto del salario básico será determinado por el Consejo Nacional de Trabajo y Salarios, o por el Ministerio de Trabajo. (Código de Trabajo, 2016, pág. 27).

1.12.4 Jornada de Trabajo

La jornada de trabajo se estableció con el fin de normalizar las horas de labor de los trabajadores, a lo que el Código de Trabajo menciona lo siguiente:

Art. 47 CT.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. (Código de Trabajo, 2016, pág. 19).

1.12.5 Contrato de trabajo

El contrato de trabajo es un acuerdo de voluntades entre el trabajador quien se obliga a prestar un servicio y el empleador a recibirlo a cambio del pago de un salario o una retribución económica.

1.12.6 Beneficios de ley

Se refiere a los beneficios que por derecho tiene el trabajador como vacaciones, jubilación, seguro médico del IESS, préstamos quirografarios e hipotecarios, y fondos de reserva.

1.12.7 Entrega de documentos

Se refiere a la entrega de toda la documentación solicitada por la compañía, como fotografías, hoja de vida actualizada, carne de guardia de seguridad, certificados de capacitación, certificados de trabajo, planillas de servicios básicos, de ser el caso documentación familiar (acta de matrimonio, declaración juramentada de unión de hecho y

partidas de nacimiento de hijos), entre otros requisitos que solicite la compañía dentro de su check list del Proceso de contratación (ver anexo 5).

1.12.8 Entrega de reglamentos

Se refiere a la entrega del Reglamento Interno de la compañía, las políticas, código de ética y el reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

1.12.9 Entrega de credenciales

Se hace la entrega de las credenciales de identificación dentro de la compañía, la tarjeta de acceso aeroportuario y la tarjeta de acceso para áreas restringidas de ser el caso.

1.12.10 Entrega de uniformes

Al ingresar nuevo personal operativo a la compañía se procede con la entrega de los implementos necesarios para su seguridad como casco, chaleco antibalas, armas, botas, porta armas, uniforme de seguridad, y el uniforme para áreas restringidas dentro de la compañía.

1.12.11 Ministerio de Relaciones Laborales

Una vez firmado el contrato de trabajo entre las partes se procede con el registro del mismo en la página del ministerio para generar el aviso de entrada a la compañía, este trámite debe ser realizado dentro del plazo de 8 días, caso contrario se generará una multa para el empleador.

1.12.12 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS

Una vez registrado el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales se debe notificar al IESS para generar el aviso de entrada, este trámite debe ser realizado en el plazo de 8 días, caso contrario se generará una multa para el empleador en la generación de planillas de aportes mensuales.

1.12.13 Inducción a la compañía

En esta fase es importante dar a conocer al nuevo individuo cual es la actividad que realiza la compañía y cuáles son las políticas, métodos y procedimientos que maneja. Esta inducción se da con la finalidad de orientarlo y adiestrarlo con los asuntos de interés de la compañía para que exista un ejercicio eficiente del puesto. (Corrales, 2005).

1.12.14 Inducción del cargo

En esta fase quien da la inducción al cargo es la línea de supervisión que solicitó el candidato, pues dichas actividades y funciones deben ser impartidas por quien conoce del área donde se encuentra la plaza disponible.

Según lo menciona (Olga Vallejo, 2011, pág. 2) en su artículo de Adaptación Laboral.:

“La inducción es un proceso que va más allá de las aptitudes y destrezas laborales del individuo, ya que implica adaptarse a la organización, a la tarea y al ambiente de trabajo, lo cual dificulta dicho proceso, debido a las condiciones laborales tan cambiantes y desfavorables presentes en muchas organizaciones afectando a su vez el rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores y la productividad de la empresa.”

1.13 Proceso de Desvinculación

El proceso de desvinculación laboral es un proceso natural que todo trabajador debe tener presente cuando entra a laborar en una organización. Sin embargo podemos analizar que no es un proceso al que debemos adaptarnos de forma inmediata ya que este proceso es el más difícil porque debemos tratarlo con mucho tino y sobre todo deben existir razones profesionales y no personales.

(Bizagui, 2015, pág. 3), explica sobre el proceso de Desvinculación de Personal.

El proceso ayuda al área de Recursos Humanos en la ejecución de las tareas relacionadas con el proceso, por ejemplo actualizar la nómina, desafiliar al empleado de los sistemas de seguridad social, eliminar el acceso a información de la compañía, etc. El proceso comienza cuando un empleado, ya sea porque decidió renunciar o porque fue despedido, va a abandonar la compañía. Es necesario evaluar cuál es el tipo de salida, despido o renuncia.

En el país existen cuatro maneras de terminar una relación laboral, por lo que se detalla a continuación:

1.13.1 Renuncia voluntaria

Es cuando el trabajador se presenta ante el empleador con una carta redactando los motivos de salida de la empresa. Esta carta la debe presentar con 15 días de anticipación al a fecha de salida, para que pueda hacer un proceso de selección y reemplazar a quien sale. En las compañías de seguridad no se puede aplicar el tiempo de 15 días como anticipación ya que por motivos de confidencialidad y seguridad se deben suspender las actividades de forma inmediata.

1.13.2 El Desahucio

Art. 184 CT.- Es el aviso por escrito con el que una persona trabajadora le hace saber a la parte empleadora que su voluntad es la de dar por terminado el contrato de trabajo, incluso por medios electrónicos. Dicha notificación se realizará con al menos quince días del cese definitivo de las labores, dicho plazo puede reducirse por la aceptación expresa del

empleador al momento del aviso. El desahucio se notificará en la forma prevista (Código de Trabajo, 2016, pág. 60).

1.13.3 Despido intempestivo

Es cuando el empleador termina la relación laboral, sea por reestructuración de la empresa o por faltas del colaborador.

Indemnización por despido intempestivo: Art. 188 CT, el empleador que despidiere intempestivamente al trabajador, será condenado a indemnizarlo, de conformidad con el tiempo de servicio y según la siguiente escala: Hasta tres años de servicio, con el valor correspondiente a tres meses de remuneración; y De más de tres años, con el valor equivalente a un mes de remuneración por cada año de servicio, sin que en ningún caso ese valor exceda de veinte y cinco meses de remuneración. (Código de Trabajo, 2016, pág. 61)

1.13.4 Visto bueno

Es un proceso que se realiza en el Ministerio de Relaciones Laborales por varios motivos. El visto bueno implica la separación del colaborador.

Un colaborador también puede tramitar un visto bueno en el Ministerio de Relaciones Laborales. Esto se da en caso de que la empresa en la que trabaja no le paga sus honorarios, le asigna tareas para las que no fue contratado, lo injuria, etc. El inspector aprueba o niega el visto bueno.

Art. 621.- CT. Solicitud de visto bueno.- El inspector que reciba una solicitud tendiente a dar por terminado un contrato de trabajo por alguno de los motivos determinados en los artículos 172 y 173 de este Código, notificará al interesado dentro de veinticuatro horas, concediéndole dos días para que conteste. Con la contestación, o en rebeldía, procederá a

investigar el fundamento de la solicitud y dictará su resolución dentro del tercer día, otorgando o negando el visto bueno. En la resolución deberán constar los datos y motivos en que se funde. (Código de Trabajo, 2016, pág. 157).

1.13.5 Pagos de Liquidación

En los casos de desahucio y despido se debe liquidar al colaborador, según lo siguiente:

Desahucio: 25% de su última remuneración mensual por los años de trabajo completos

Despido intempestivo: lo anterior más 100% de su última remuneración mensual por los años de trabajo.

A esto se suma décimo tercero, décimo cuarto, fondos de reserva y vacaciones (si no las tomó).

1.13.6 Acta de finiquito

Es un documento legal donde se encuentra el desglose de todos los valores que el empleador debe cancelar a su ex trabajador como el periodo de vacaciones que no haya gozado, horas extras, el total o proporcional de los décimos tercero y cuarto, valor por años de desahucio, descuentos (prestamos, multas, etc) que el empleado tenga con su antiguo empleador. Esta información se debe ingresar en la página del Ministerio de Relaciones Laborales para su cálculo automático, generándose el valor de su liquidación la cual debe ser cancelada en el tiempo máximo de 30 días al ex trabajador.

1.13.7 Análisis de desempeño

Para las empresas el analizar el desempeño laboral de sus trabajadores es de vital importancia ya que de esto depende si es o no un buen elemento que ayudará a alcanzar las metas comunes con la compañía. Es la forma en que se evalúan si se dan el debido cumplimiento a las reglas básicas, por lo que a esto (Chiavenato, 2007) comenta que la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc.

Capítulo II: Metodología

2.1 Introducción

En base a la presente investigación se determinará el cumplimiento de los procesos de selección, contratación y desvinculación del personal operativo a través de la encuesta, investigación documental, técnica de la observación y la recopilación de información con instrumentos de investigación con los cuales se comprobará si dicho problema tiene el sustento necesario.

Con los resultados obtenidos de dicha investigación conoceremos si existe deficiencia en el cumplimiento de estos procesos o si hay casos específicos que afectan a la empresa y generan situaciones complejas. Como parte de este proyecto se utilizará una investigación documental la cual permitirá basarnos en la revisión de artículos del Reglamento Interno, código de trabajo, bibliografías, y evidencias físicas y digitales de los procesos mencionados y su cumplimiento, con lo que obtendremos así una investigación oportuna de la compañía.

2.2 Definición del objeto de estudio

Verificar si existe deficiencia en el proceso de selección de personal en la compañía SCORP SECURITY en función de las imperfecciones de la descripción del cargo, irregularidades en la aplicación formal, y en la no existencia o mal aplicación de inducción durante el periodo 2014-2017.

2.3 Enfoque metodológico

Esta investigación se realizará con la ayuda del método cualitativo que nos permitirán evaluar las diferentes falencias que se encuentran en los procesos de selección, contratación y

desvinculación, los mismos que no fueron detectados en la aplicación de los procesos basados en la normativa que rige a la compañía.

En base a lo antes dicho también se investigará y se determinará el cumplimiento de los procesos de selección, contratación y desvinculación del personal operativo a través de la encuesta, investigación documental, técnica de la observación y la recopilación de información con instrumentos de investigación con los cuales se comprobará si dicho problema tiene el sustento necesario.

2.3.1 Investigación Documental

La investigación documental como parte de esta investigación establecerá un análisis e interpretación de los datos recabados, por lo que la información será directamente de fuentes primarias, secundarias y empíricas.

Con lo expuesto anteriormente (Oscar Alberto Morales, 2003) menciona que Según Alfonso (1995), la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema.

La investigación documental se basa en la revisión de textos, artículos, bibliografías, videos, películas entre otros documentos históricos sobre el tema que vamos a investigar, por lo que sus principales fuentes en este caso sería la documentación que consta en el archivo de la compañía, ya que a través de ellos vamos a poder ampliar la información que requerimos para obtener los resultados en la investigación.

Establece (Rojas Crotte, Ignacio Roberto, 2011, pág. 281) que las fuentes de información utilizadas en la investigación se denominan:

“genéricamente *Unidades Conservatorias de Información*, y se trata de personas, instituciones, documentos, cosas, bibliografías, publicaciones, Estados del Arte, Estados del Conocimiento, Tesis, Bases de datos, fuentes electrónicas situadas en la red web, etc. cuya función es la de almacenar o contener información”.

“En particular, un *documento* está constituido por dos partes: el *soporte documental*, que es el material físico en que se presenta el documento; y, por otro lado, *la información* contenida en el documento”. (Rojas Crotte, Ignacio Roberto, 2011, pág. 281).

En base a lo mencionado por el autor Rojas los establecimientos, en este caso la compañía SCORP SECURITY es la unidad de información que proporcionará la información con lo cual la documentación requerida será la base documental para el soporte de dicha investigación, adicionalmente con la encuesta que se realizará al personal se obtendrá información relevante sobre la calidad del proceso de selección.

2.3.2 La Observación

La técnica de la observación es el instrumento que se utilizará en esta investigación para poder obtener los resultados necesarios por lo que (Covarrubias, 2012) menciona que es el procedimiento empírico elemental de la ciencia que tiene como objeto de estudio uno o varios hechos, objetos o fenómenos de la realidad actual.

En base a este concepto el observador debe tener sólidos conocimientos y estar familiarizado con el medio de estudio por lo que dicha técnica se la debe realizar con prontitud para poder

registrarla y emitir un análisis de los datos obtenidos. En la observación la información debe contener todos los datos que nos permitan ubicar ciertos aspectos relevantes como el día, la hora, el lugar, las circunstancias, los actores que están involucrados en la observación, etc.

Adicionalmente las notas deben ser revisadas y corregidas a la brevedad posible, así mismo estas notas debemos clasificarlas y ordenarlas de manera que no se mezclen o extravíen con otras notas de la observación, para finalmente interpretar hallazgos y describir hechos que permitan precisar la investigación.

En la observación es importante la implementación del tiempo de empleo de los criterios metodológicos, es decir definir el alcance de los propósitos definidos para evitar la aparición de variables desconocidas en la investigación, por ello al realizar el registro de la información obtenida esta debe estar relacionada con los objetivos de la investigación, para obtener y medir lo que necesitamos saber.

2.4 La Población de Estudio

Para el estudio de la presente investigación en la compañía SCORP SECURITY se evaluarán el proceso de selección de personal de la compañía que fue aplicado en el periodo 2014 – 2017. En base a los registros del personal operativo suman 127 personas por lo que se deberá evaluar de forma indistinta.

Los datos serán obtenidos de los 127 hechos de selección y por lo tanto no se requerirá calcular una muestra.

2.5 Matriz de variables

En base a la investigación de los procesos que realiza la unidad de Gestión de Talento Humano podemos definir las siguientes dimensiones y sus variables de estudio que vemos en la tabla No. 3, en la cual las variables que se encuentran subrayadas de color azul son las más aptas para realizar la investigación ya que se tiene acceso a esta información:

Tabla 4

Dimensiones de variables de estudio de la Gestión de Talento Humano.

DIMENSIONES	VARIABLES
SELECCIÓN	<u>Requerimiento</u> <u>Reclutamiento</u> <u>Descripción del cargo</u> <u>Proceso de selección</u>
CONTRATACIÓN	Definición de remuneraciones Beneficios de ley Firma de contrato Entrega de documentos Entrega de reglamentos Entrega de credenciales Entrega de uniformes Inducción a la compañía Inducción del cargo
DESVINCULACIÓN	Análisis de desempeño Tipos de despido Exámenes post ocupacionales Entrega de uniformes Entrega de credenciales Banco Central y tarjeta de acceso al aeropuerto Entrega de equipos celulares y credenciales de la compañía Llenar formulario de vacaciones y horas extras Entrega de acta de finiquito

Del resultado de la tabla No. 4, antes descrita tenemos las siguientes variables operacionales catalogadas como dependientes e independientes en la tabla No. 5 a continuación detallada:

Tabla 5

Variables Dependientes e Independientes de la Unidad de Gestión de Talento Humano

DIMENSION	VARIABLES	TIPO DE VARIABLES	FUENTES	ITEM EN ESTE
SELECCIÓN DE PERSONAL	Proceso de selección	Variables Independientes	(Chiavenato, 2007, pág. 168) (De Ansonera Cao, 1996, pág. 105) (Zayas, 2010, pág. 21)	1.11
	Calidad del proceso de selección	Variable dependiente	(Lamotte, 2007)	1.7

Con las variables más viables se plantearan nuevas hipótesis para la investigación:

H₁: La percepción de las propiedades inherentes al proceso de selección configura la calidad del mismo.

2.6 Diseño de instrumentos de investigación

Para la realización de dicha investigación se utilizará la técnica de la observación y la encuesta. Con la observación, por medio de los sentidos se captará cualquier situación concerniente de la investigación en proceso, con lo que se aplicarán varios instrumentos. Adicionalmente se realizará la encuesta para el personal operativo de la compañía con lo que recopilaremos información necesaria para la investigación. Los instrumentos mencionados constan en los siguientes anexos:

Anexo 3 – Perfil de cargos: como parte de las actividades que realiza la unidad de gestión de recursos humanos está la elaboración del perfil de cargo, el cual es de vital importancia ya que únicamente conociendo las características necesarias se podrá seleccionar al personal más idóneo que requiere la compañía. Los cargos seleccionados en esta investigación son: vigilante y conductores por el hecho que son los cargos con más críticos por lo tanto necesitan ser más analizados.

Anexo 4 – Check list de procesos de selección: en base al formato de selección de personal se puede decidir si el candidato que está aplicando cumple con los primeros requisitos de selección, ya que la compañía hará posteriormente las revisiones del caso, a través de visitas domiciliarias. De no cumplir con los primeros requisitos simplemente el candidato será separado del grupo de acuerdo a la política establecida en el reglamento interno.

En esta etapa también se encuentran las evaluaciones que la compañía realiza a sus candidatos, las cuales son de vital importancia al momento de presentar el informe con la nómina de elegibles.

Anexo 5 - Check list del proceso de contratación: en este formato encontramos los requisitos de la información que solicitamos para cumplir con la adecuada contratación. Con la

documentación solicitada procedemos a hacer los respectivos registros en las entidades públicas que indica el código de trabajo. En base a la inducción a la compañía y al cargo también se deben firmar las constancias respectivas.

Anexo 6 - Check list de procesos de desvinculación: con este formato lo que se hace es la verificación de las causas por las que el trabajador es desvinculado de la compañía para lo cual debe cumplir con los procesos internos que esta solicita.

2.7 Detalle del procedimiento de toma de datos

Para atender las hipótesis formuladas anteriormente se realizará un análisis del personal seleccionado en el periodo 2014-2017, para lo cual empezaremos con la descripción de los cargos únicamente del personal que son conductores y vigilantes (ver anexo 3), de la siguiente manera:

- Tener a disposición las descripciones de los cargos antes mencionados.
- Obtener el expediente de solicitud de empleo de cada persona que fue recibida en el periodo 2014 - 2017.
- Obtener el o los documentos relacionados a la selección de las personas que fueron contratadas en el periodo 2014 - 2017.
- Se analizará la solicitud y se confrontara con las correspondientes descripciones de cargos.
- Con este análisis se confrontarán las características de la respectiva selección.

Se desarrolló instrumentos de investigación para la obtención de datos de la documentación del proceso de selección (anexo 4), proceso de contratación (anexo 5), y proceso de desvinculación (anexo 6), para conocer la complejidad de cada ítem y especialmente de la documentación

entregada por el ex empleado para relacionarle con los detalles del respectivo registro del proceso de desvinculación.

El instrumento para recabar toda la información restante será una encuesta dirigida al personal operativo de la compañía (anexo 7) y los resultados de los análisis conformaran datos que nos permitirán realizar un análisis estadístico descriptivo.

2.8 Resultados de validación de prueba piloto

De acuerdo al instrumento presentado como encuesta para adquirir información necesaria para la evaluación del proceso de selección de la compañía SCORP SECURITY, procedimos a realizar dicha encuesta a 10 colaboradores para de esta manera saber que opinan ellos del proceso de selección utilizado, para lo cual estos fueron los resultados:

1. Se pudo observar que la mayoría del personal fue seleccionado porque eran recomendados de algún compañero de la empresa por lo que fue un puntaje adicional que obtuvieron sobre los demás candidatos.
2. El personal encuestado estuvo de acuerdo con la información recibida en el proceso, con los tiempos de evaluaciones psicométricas, y con la gestión del entrevistador.
3. Se pudo evidenciar finalmente que no existen falencias en el proceso de selección de personal ya que los entrevistados estuvieron de acuerdo y completamente satisfechos con la gestión que realizó la persona que dirigió todo el procedimiento de selección.

Por lo que se recomienda hacer mejoras e implementaciones en los procedimientos de selección, contratación y desvinculación.

Capítulo III: Análisis de Datos

3.1 Introducción

En este capítulo se analizará toda la información obtenida por medio de las encuestas para el Proceso de Selección de Personal dirigida únicamente al personal operativo de la compañía SCORP SECURITY. Con dicha información podremos obtener una mejor visión sobre el proceso de selección de personal que se utiliza y sobre todo saber cual es su nivel de satisfacción para los mismos.

3.2 Análisis descriptivo

En la compañía SCORP SECURITY se aplicó una encuesta debidamente estructurada acerca del proceso de selección de personal (anexo 7), para conocer cual es la realidad y nivel de satisfacción de dicho proceso a través de sus colaboradores. Dicha encuesta fue aplicada a 127 personas que forman parte de la compañía en la ciudad de Quito.

En base a la encuesta aplicada, obtuvimos los siguientes resultados, los mismos que nos ayudarán a hacer la propuesta para la compañía en mención:

Tabla 6

Resultados de la encuesta, pregunta 1

1. ¿A través de que medio conoció de nuestra propuesta de trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Multi trabajos	25	19,7	19,7	19,7
	Página Web de la Empresa	11	8,7	8,7	28,3
	Periódico	30	23,6	23,6	52,0

CONTINÚA

Banco Pichincha	4	3,1	3,1	55,1
Amigo	57	44,9	44,9	100,0
Total	127	100,0	100,0	

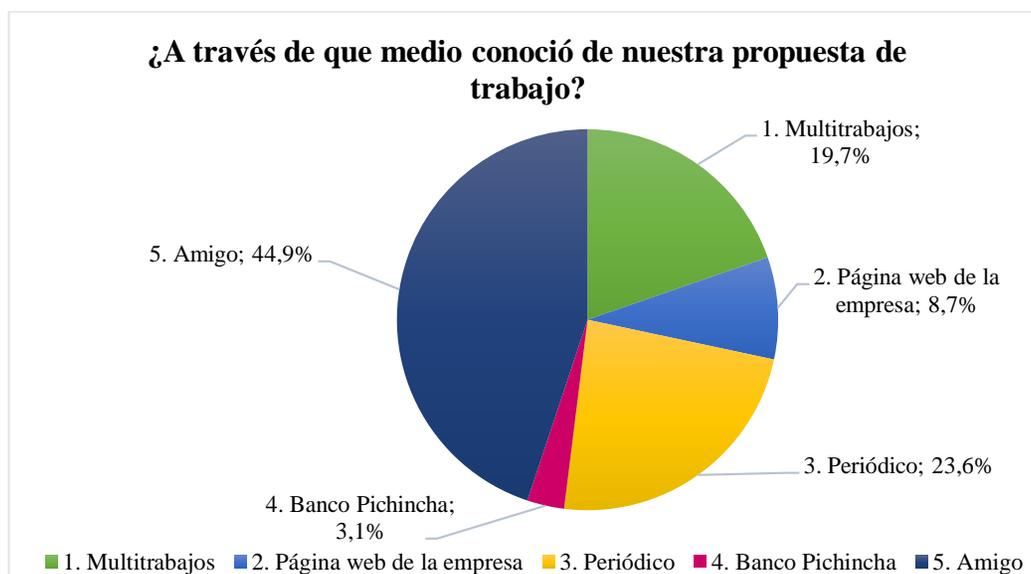


Figura 3. Resultados de la encuesta, pregunta 1

Análisis: de acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar que el 44,9% del personal que trabaja en la compañía fue comunicado del cargo a través de un amigo y el 23,6% del personal se informó de la propuesta de trabajo a través del periódico. Estos 44,9% son avisos de trabajo que el personal de la compañía ha compartido con personas que se desenvuelven en su ambiente, por

lo que esta forma de aproximación es en base de la red de amistades, la cual por temas de seguridad sería una buena opción para seleccionar nuevo personal.

Tabla 7

Resultados de la encuesta, pregunta 2

2. ¿Cómo fue el texto del anuncio del cargo publicado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy confuso	7	5,5	5,5	5,5
	Confuso	16	12,6	12,6	18,1
	Poca información	28	22,0	22,0	40,2
	Claro	66	52,0	52,0	92,1
	Muy claro	10	7,9	7,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

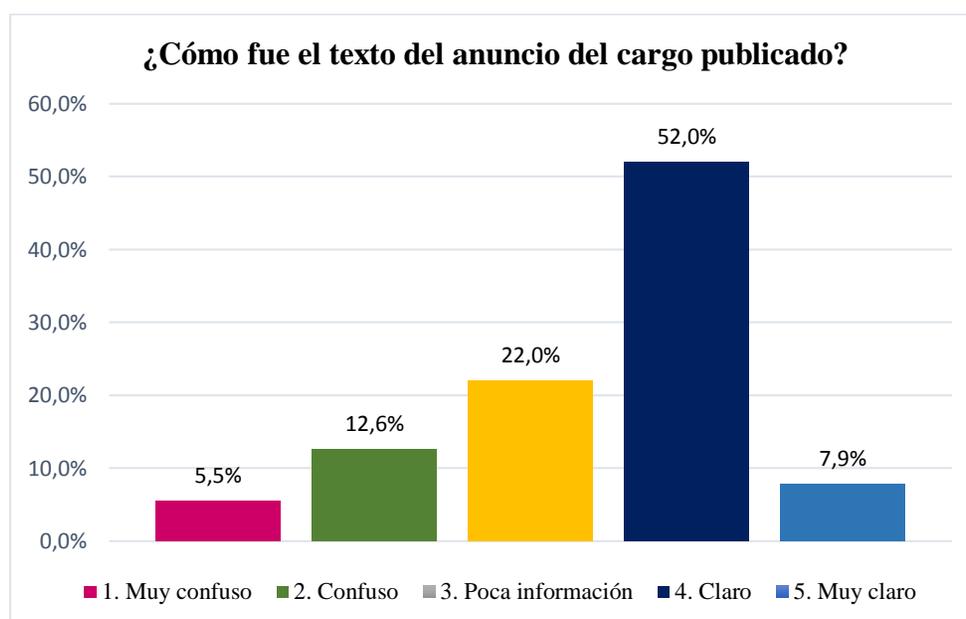


Figura 4. Resultados de la encuesta, pregunta 2

Análisis: el 52% del personal comunica que el texto del anuncio publicado fue comprendido claramente por lo que muchos de ellos tenían la información precisa del cargo que desempeñarían. Sin embargo el 5.5% del personal restante no sabía con claridad cuál era el cargo por el que estaban participando, ya que como indicaba en los resultados de pregunta anterior la mayoría fue informado por un amigo.

Tabla 8

Resultado de la encuesta, pregunta 3

3. ¿El anuncio también incluía el proceso de selección especificando lo siguiente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Documentación personal	56	44,1	44,1	44,1
	Capacitaciones realizadas	1	,8	,8	44,9
	Pruebas de Ingreso	7	5,5	5,5	50,4
	Todas las anteriores	58	45,7	45,7	96,1
	Ninguna	5	3,9	3,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

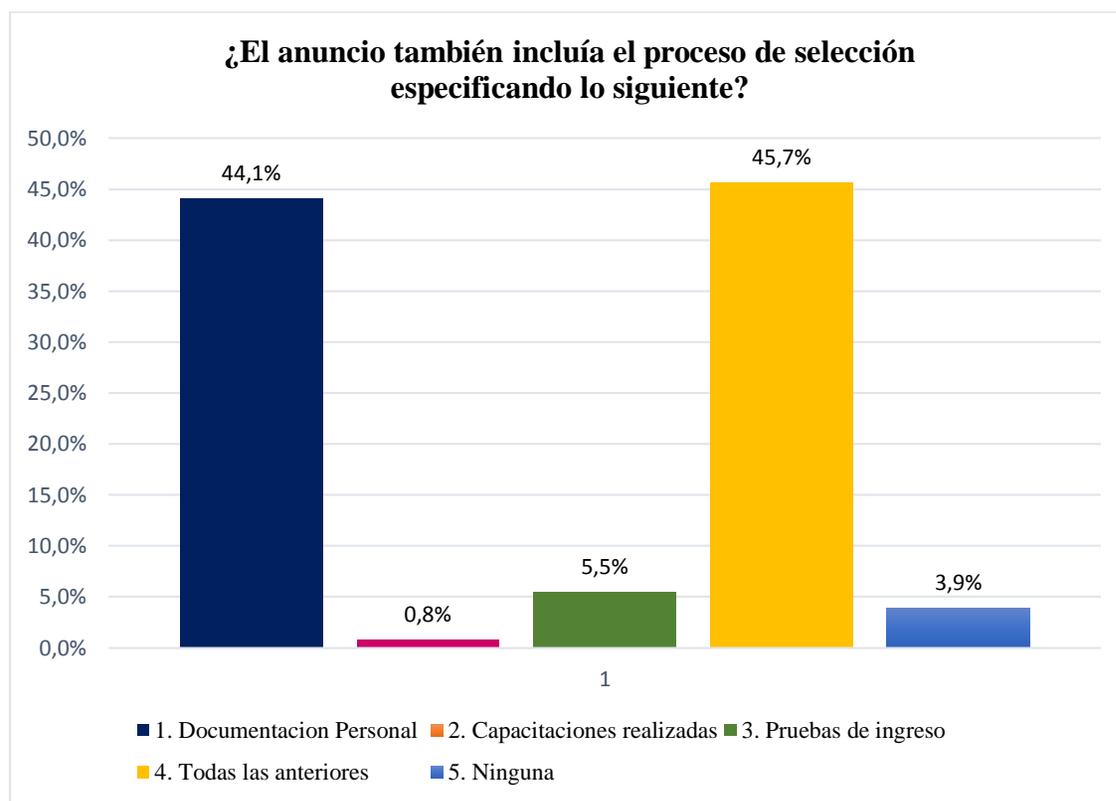


Figura 5. Resultados de la encuesta, pregunta 3

Análisis: el 45,7% de las personas encuestadas fueron informadas del proceso de selección y lo que esto conllevaba; y 44,1% tenía conocimiento que debía presentar su documentación personal.

El 10,2% restante se refiere a que hubo poca o ninguna información por parte del medio que comunicó a los candidatos acerca de los cargos que estaban disponibles, este resultado no es representativo en términos de la calidad del anuncio ya que de acuerdo a la respuesta de la primera pregunta la mayoría de candidatos tomaron conocimiento de la oportunidad de empleo por medio de amigos.

Tabla 9

Resultados de la encuesta, pregunta 4

4. ¿Por qué atendió a la convocatoria en la empresa?					
Por considerar que la empresa tiene:					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buen nombre	16	12,6	12,6	12,6
	Estabilidad	39	30,7	30,7	43,3
	Responsabilidad	32	25,2	25,2	68,5
	Trayectoria	18	14,2	14,2	82,7
	Capacitación al personal	22	17,3	17,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

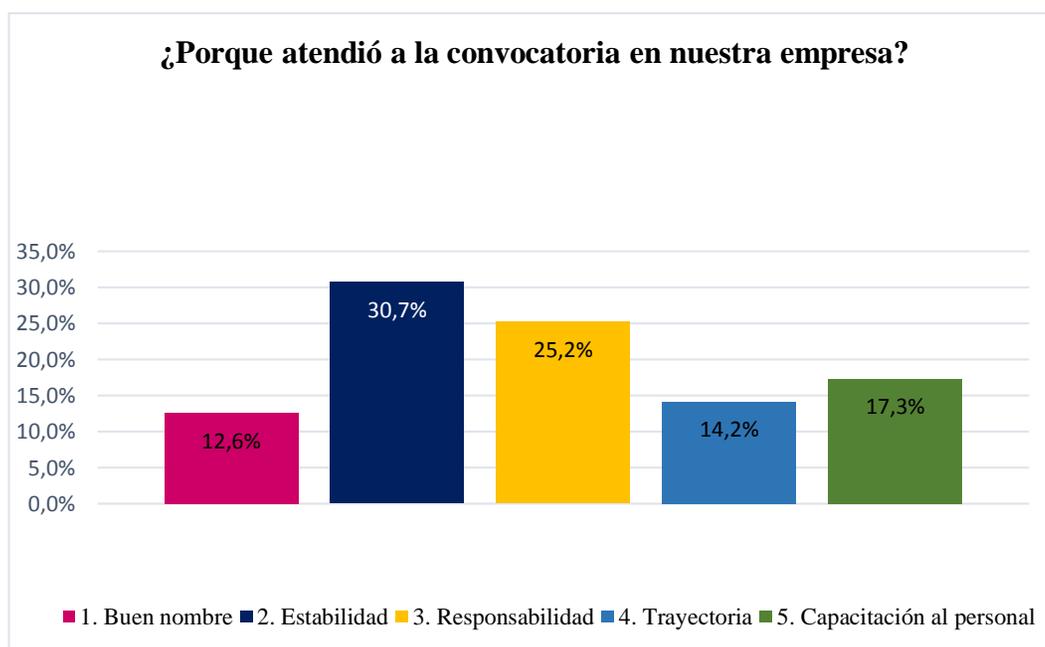


Figura 6. Resultados de la encuesta, pregunta 4

Análisis: El 30,7% de los candidatos atendió la convocatoria laboral porque valorizaron el conocimiento de que la empresa ofrece estabilidad. Otro atractivo importante lo representa el 25,2% que es valorizado por los candidatos de que la empresa es responsable con sus colaboradores, ya que cumple con todas sus obligaciones.

Tabla 10

Resultados de la encuesta, pregunta 5

5. ¿Qué le motivó a cambiar de empleo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Testimonios positivos	17	13,4	13,4	13,4
	Remuneración económica	20	15,7	15,7	29,1
	Insatisfacción laboral	14	11,0	11,0	40,2
	Desempeñarse en actividades de seguridad	60	47,2	47,2	87,4
	Capacitación en uso de armas	16	12,6	12,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

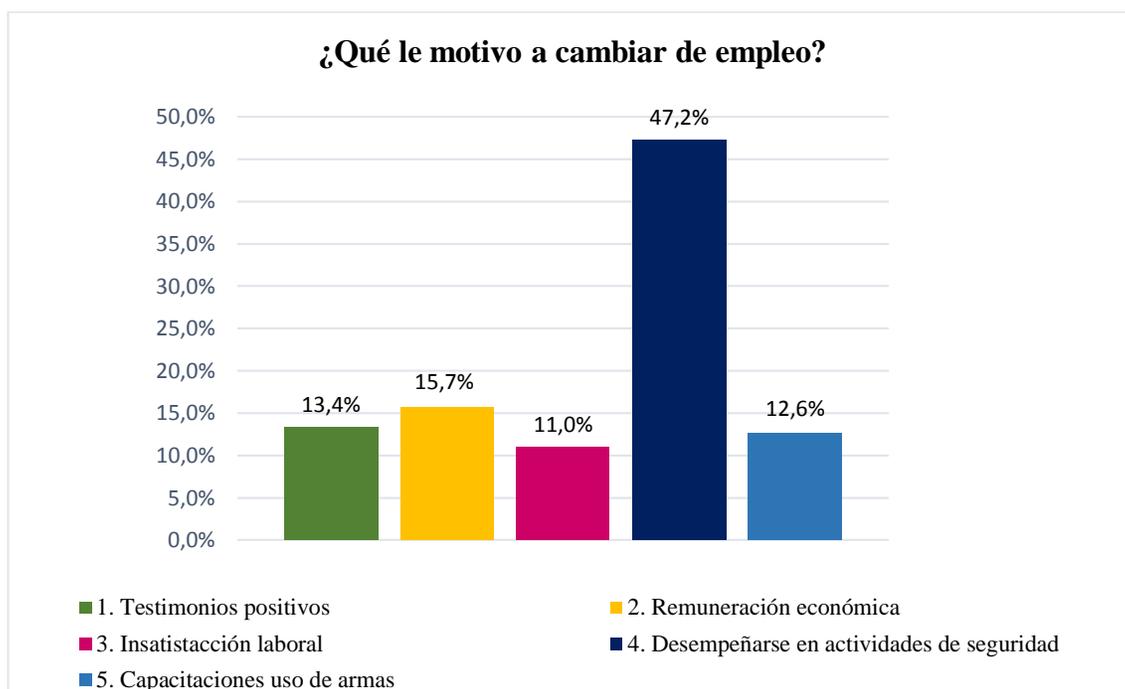


Figura 7. Resultados de la encuesta, pregunta 5

Análisis: el 47,2% del personal de la compañía se sintió motivado a seguir o cambiar de profesión porque les gusta desempeñarse en actividades de seguridad, lo cual consideran es una actividad que les representa diversos beneficios tanto personales como profesionales. Sin embargo el 11% del personal considera que uno de los motivos por los que cambiaron de profesión fue por la insatisfacción laboral que existe en el mercado, lo que ha ocasionado la falta de fuentes de trabajo en sus profesiones actuales, optando así por cambiar de carrera para tener una fuente de ingresos fijos.

Tabla 11

Resultados de la encuesta, pregunta 6

6. ¿Por qué le gusta esta profesión?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por imagen personal	21	16,5	16,5	16,5
	Por ser gratificante	13	10,2	10,2	26,8
	Porque brinda servicio	22	17,3	17,3	44,1
	Por asumir riesgos	34	26,8	26,8	70,9
	Por capacitación constante	37	29,1	29,1	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

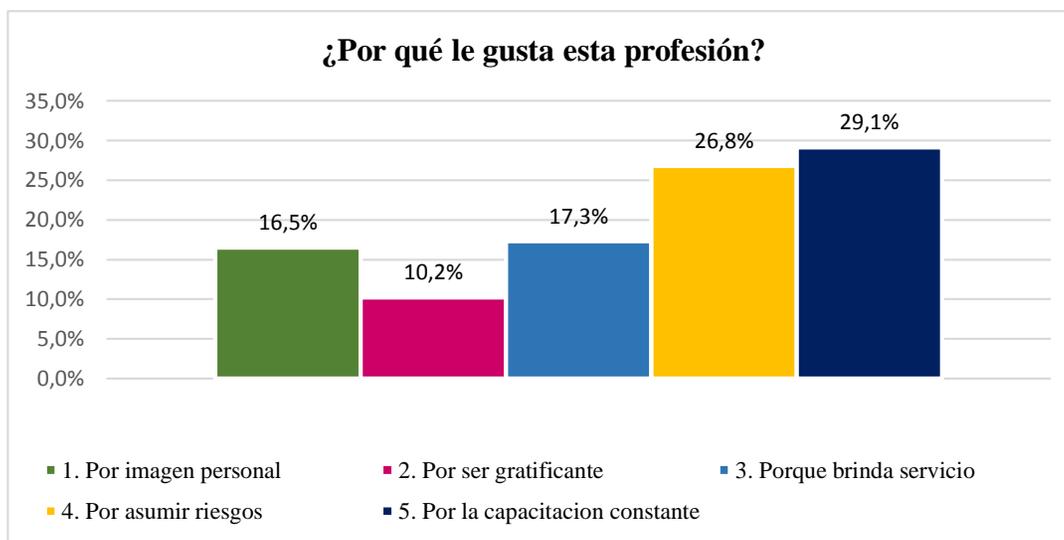


Figura 8. Resultados de la encuesta, pregunta 6

Análisis: con respecto a esta pregunta cabe señalar que el 29,1% considera su gusto por esta profesión por la constante capacitación que deben tener para poder desempeñarse con éxito, ya que el día a día exige tener más preparación para reaccionar y actuar en situaciones de riesgo, el cual es el par en esta profesión. Por otro lado el 26,8 % siente un agrado por la profesión porque les gusta asumir riesgos y saben cómo proceder ante un hecho de peligro.

No obstante el 10,2% del personal aprecia su carrera por la gratificación que sienten al cumplir responsablemente con sus actividades encomendadas.

Tabla 12

Resultados de la encuesta, pregunta 7

7. ¿Está de acuerdo con la información requerida en el formulario de solicitud de empleo que le presentó la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	0,0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	0,0	0,0	0,0	0,0
	Indiferente	34	26,8	26,8	26,8
	De acuerdo	38	29,9	29,9	56,7
	Muy de acuerdo	55	43,3	43,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

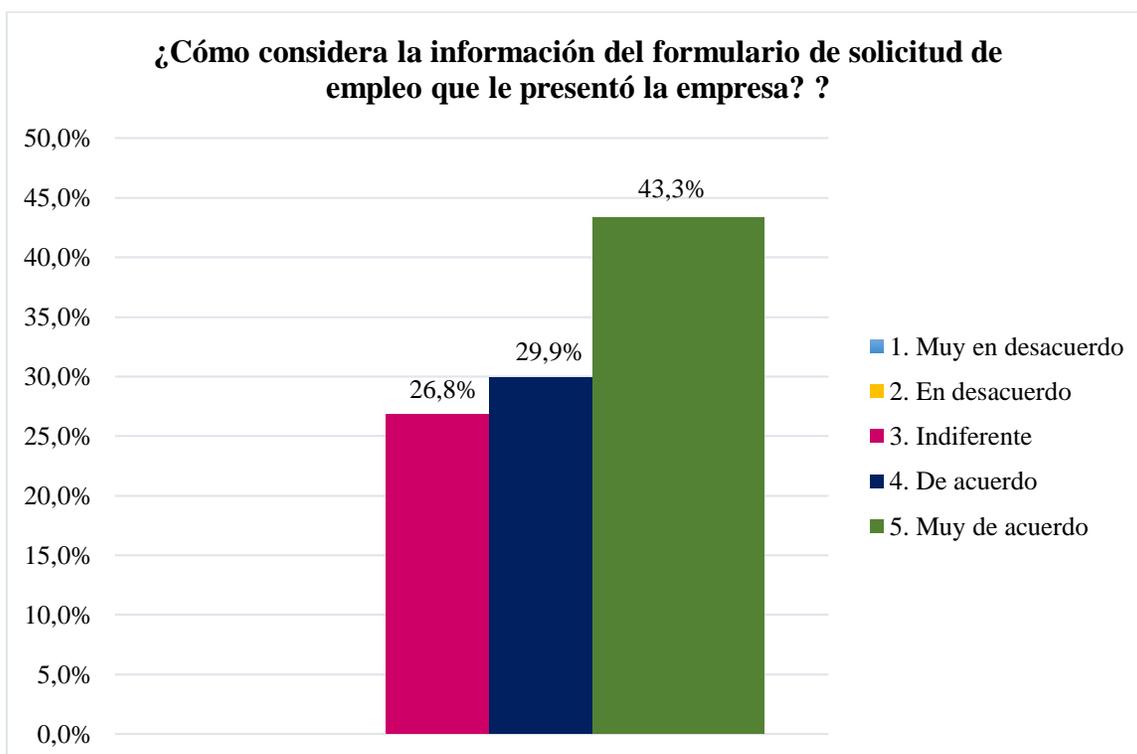


Figura 9. Resultados de la encuesta, pregunta 7

Análisis: para empezar podemos apreciar que el 43,3% de los trabajadores consideran que el formulario de solicitud de empleo que la compañía proporciona en su proceso de selección tiene mucha claridad en la información que solicita por lo que catalogan estar muy de acuerdo con el mismo. Mientras que el 26,8% piensa que tiene información general por lo que creen indiferente el llenar este formulario, ya que no contempla información relevante que permita visualizar el potencial que cada uno posee.

Tabla 13

Resultados de la encuesta, pregunta 8

8. ¿Qué documentación adicional le pidieron para entregar con el formulario de solicitud de empleo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hoja de vida	43	33,9	33,9	33,9
	Capacitaciones realizadas	2	1,6	1,6	35,4
	Referencias laborales	7	5,5	5,5	40,9
	Todas las anteriores	73	57,5	57,5	98,4
	Ninguno	2	1,6	1,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

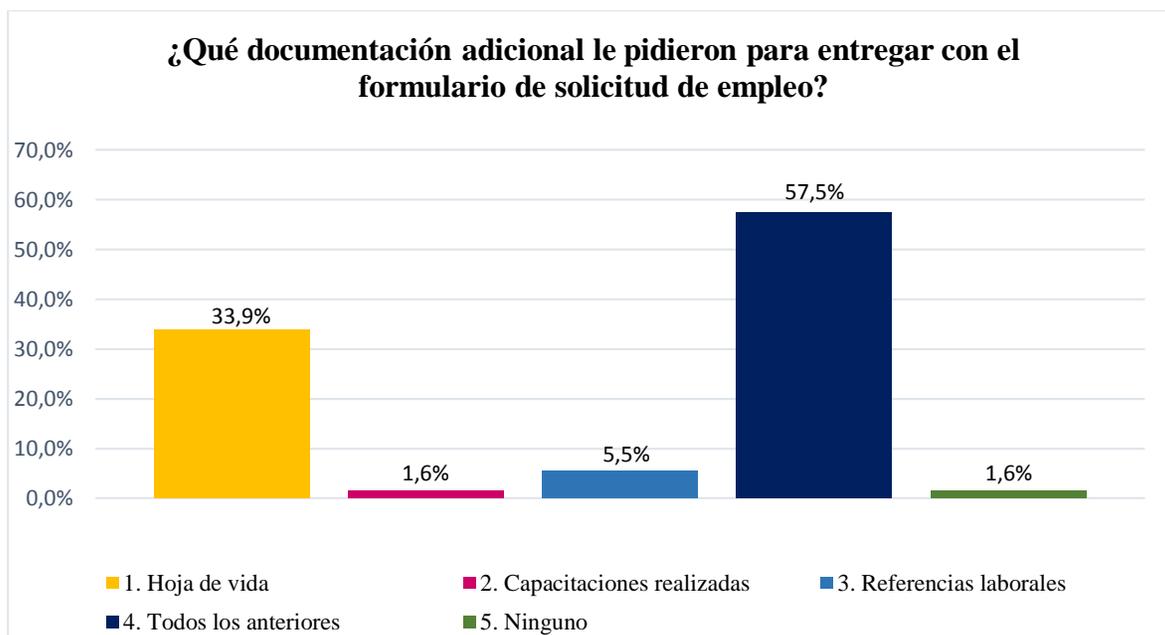


Figura 10. Resultados de la encuesta, pregunta 8

Análisis: el 57,5% del personal recuerda haber entregado toda la documentación solicitada por el gestor de Recursos Humanos. Por lo que en su mayoría la gente sí considera que debe cumplir con los requisitos solicitados por la compañía.

El 33,9% recuerda únicamente que entregó su hoja de vida junto con la solicitud de empleo. Si bien el 1,6% que representa ninguna documentación es baja pero podría ser alarmante, sin embargo hay que considerar que esta respuesta está relacionada a un bajo número de encuestados que cuyo ingreso constituyó a penas una transferencia de la empresa que fue adquirida.

Tabla 14

Resultados de la encuesta, pregunta 9

9. ¿Se le realizó alguna prueba de ingreso?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pruebas Psicotécnicas	8	6,3	6,3	6,3
	Pruebas Físicas	9	7,1	7,1	13,4
	Pruebas médicas	6	4,7	4,7	18,1
	Todas las anteriores	100	78,7	78,7	96,9
	Ninguna	4	3,1	3,1	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

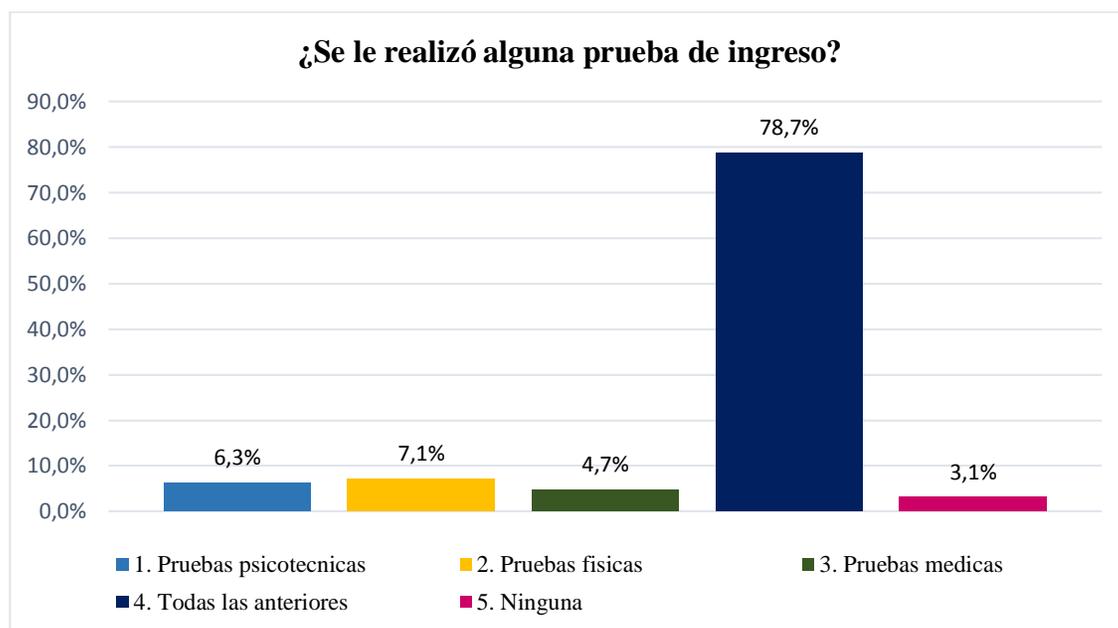


Figura 11. Resultados de la encuesta, pregunta 9

Análisis: es importante señalar en esta pregunta el alto porcentaje de trabajadores que recuerdan haber cumplido con todas las pruebas solicitadas por la compañía ya que al tener un 78,7% se puede evidenciar el eficiente desempeño que hubo en este proceso.

No obstante el 3,1% representa a quienes recuerdan no haber cursado ninguna prueba de ingreso por lo que podría expresar una baja calidad del proceso, sin embargo se debe considerar que esta respuesta se relaciona con un bajo número de encuestados, cuyo ingreso estuvo relacionado con el traspaso de la empresa que fue adquirida, quien dio el aval de su competencia.

Tabla 15

Resultados de la encuesta, pregunta 10

10. ¿Considera usted que el tiempo estimado para las pruebas psicotécnicas es el adecuado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0,0	0,0	0,0	0,0
	Muy en desacuerdo	2	1,6	1,6	1,6
	Indiferente	25	19,7	19,7	21,3
	Muy de acuerdo	65	51,2	51,2	72,4
	Totalmente de acuerdo	35	27,6	27,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

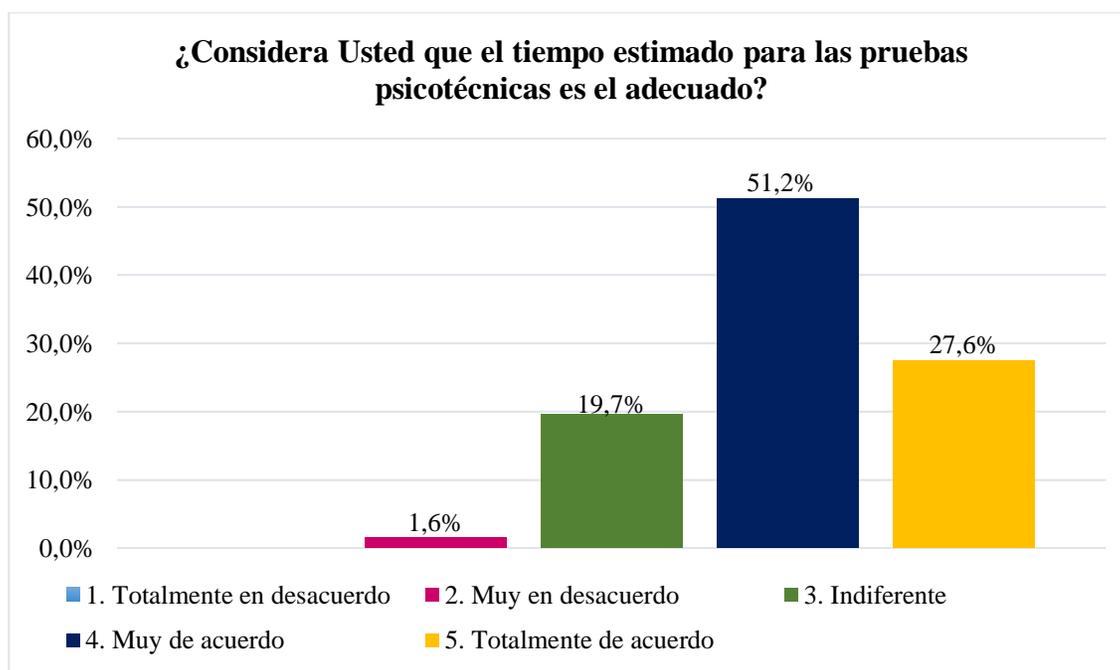


Figura 12. Resultados de la encuesta, pregunta 10

Análisis: es importante acotar que un número elevado de colaboradores, siendo el 51,2% está muy de acuerdo con el tiempo que se da para la realización de las pruebas psicotécnicas ya que a través de ellas podemos medir tanto destrezas como habilidades de cada persona.

La existencia de un 1,6% de encuestados que juzgaron no estar de acuerdo con el tiempo de las pruebas psicotécnicas, a pesar de que la prueba presenta elementos complejos, no representa algo significativo para considerar que los tiempos de la prueba no sean los correctos.

Tabla 16

Resultados de la encuesta, pregunta 11

11. La prueba psicotécnica atiende su potencial en cuanto a:					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aptitudes	69	54,3	54,3	54,3
	Inteligencia	25	19,7	19,7	74,0
	Personalidad	15	11,8	11,8	85,8
	Proyectivas	2	1,6	1,6	87,4
	Conocimientos	16	12,6	12,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

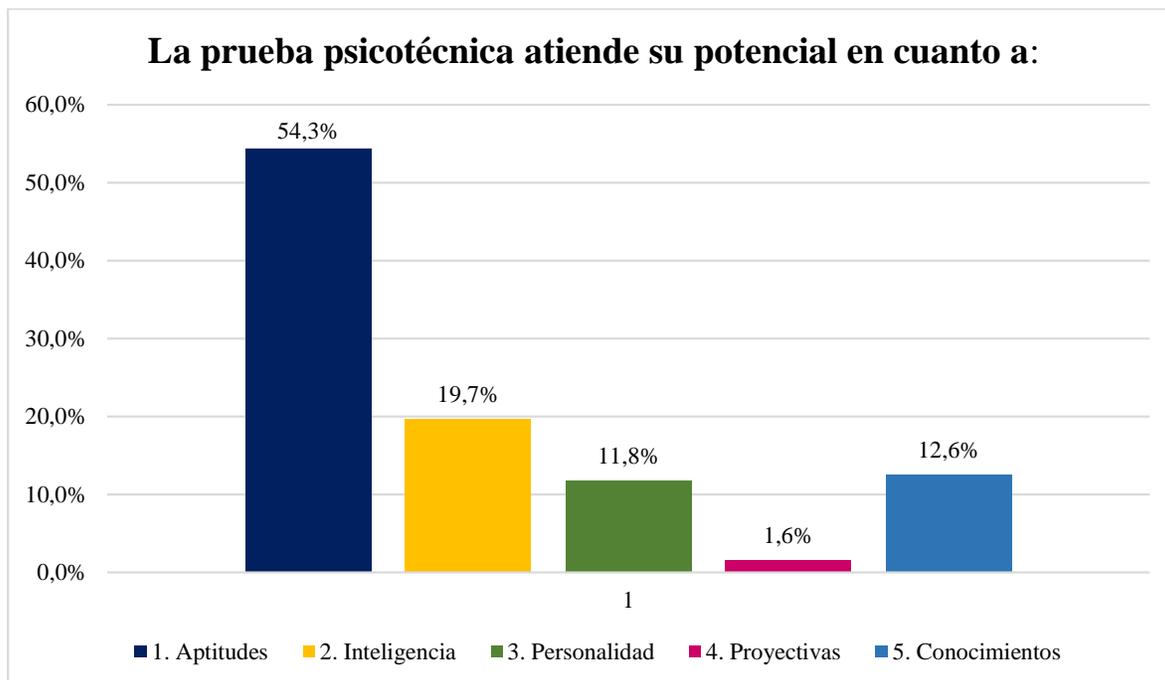


Figura 13. Resultados de la encuesta, pregunta 11

Análisis: el 54,3% de los colaboradores tienen claro que las pruebas psicométricas atienden su potencial en cuanto a las aptitudes y destrezas que cada uno tiene. Las mismas deben ser evaluadas con frecuencia para así determinar varios factores como el liderazgo, la socialización, el compañerismo etc. Por otro lado el 1,6% de los trabajadores creen que las pruebas psicotécnicas miden su proyectividad, pero únicamente este factor es por falta de conocimiento.

Tabla 17

Resultados de la encuesta, pregunta 12

12. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción referente al proceso de selección de personal utilizado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	0,0	0,0	0,0	0,0
	Insatisfecho	0,0	0,0	0,0	0,0
	Indiferente	1	0,8	0,8	0,8
	Satisfecho	76	59,8	59,8	60,6
	Muy satisfecho	50	39,4	39,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

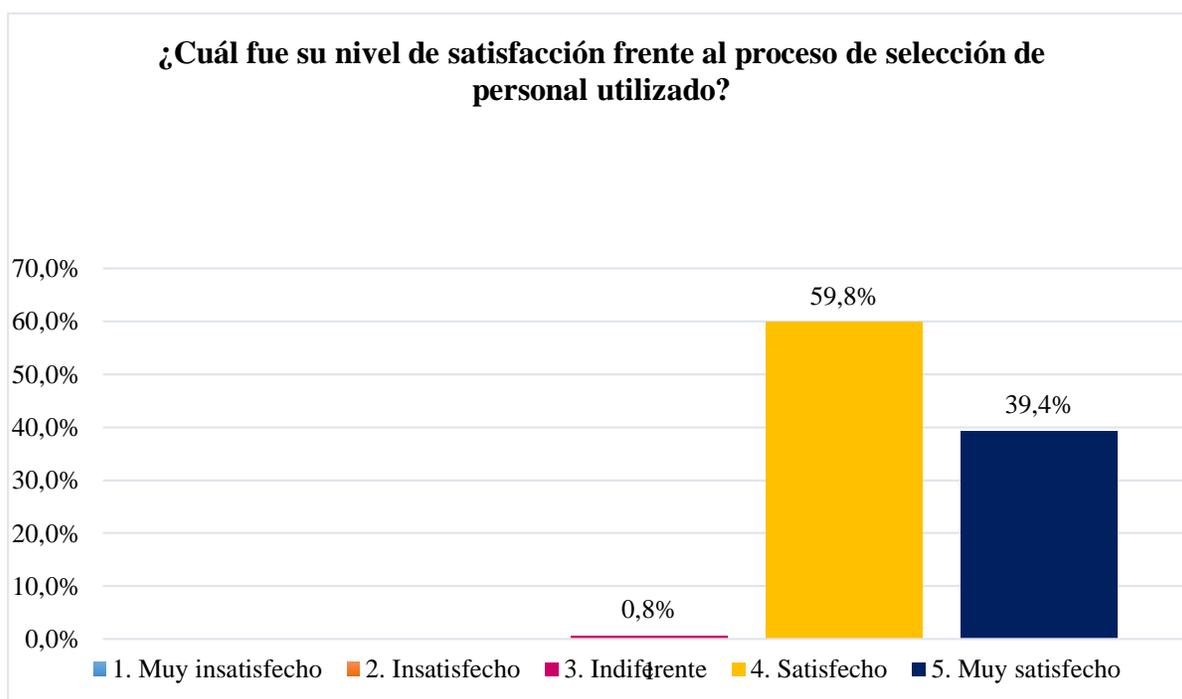


Figura 14. Resultados de la encuesta, pregunta 12

Análisis: con respecto a los resultados obtenidos en esta pregunta, existe un dominante porcentaje del 59,8% del personal que se encuentra satisfecho con el proceso de selección utilizado por la compañía. Y un 39,4% que asegura estar muy satisfecho. Por el contrario consta el 0,8% que dijo que el proceso le es indiferente, siendo así este porcentaje nada relevante para mencionar que el proceso fue incorrecto.

Tabla 18

Resultados de la encuesta, pregunta 13

13. ¿Cómo considera la gestión del entrevistador en el proceso de selección?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	0,8	0,8	0,8
	Regular	1	0,8	0,8	1,6
	Buena	13	10,2	10,2	11,8
	Muy buena	53	41,7	41,7	53,5
	Excelente	59	46,5	46,5	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

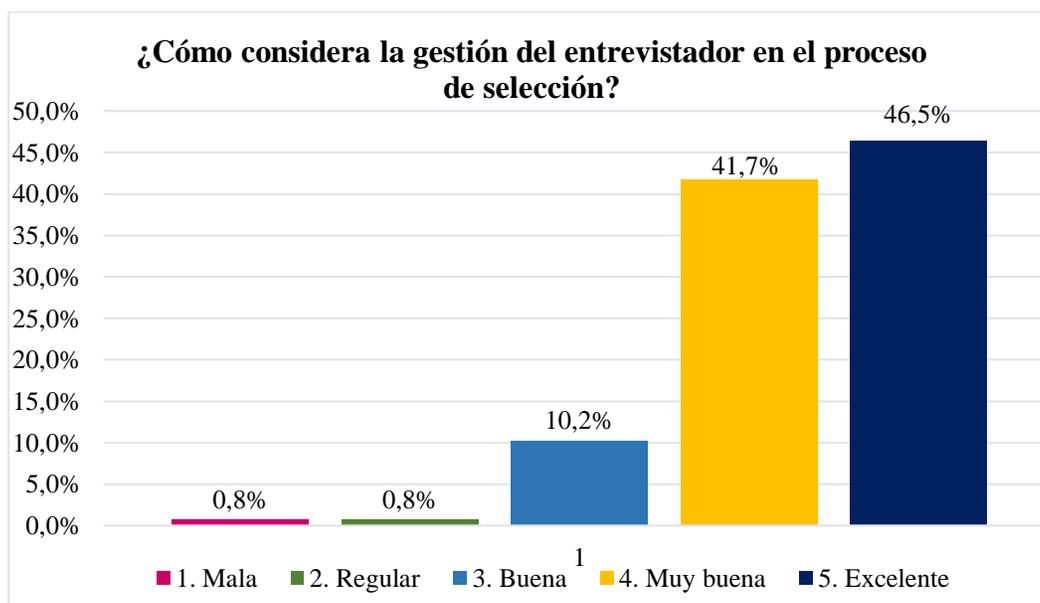


Figura 15. Resultados de la encuesta, pregunta 13

Análisis: el 46% y el 42% del personal consideran que la gestión del entrevistador fue muy buena y excelente. En este caso se considera que la entrevista es primordial en este proceso porque es la primera impresión que se tiene del candidato a través de sus gestos y respuestas, las cuales son evaluadas detenidamente.

Capítulo IV: Propuesta

4.1 Introducción

En este capítulo se busca plantear una propuesta para ayudar a mejorar los procesos de selección, contratación y desvinculación de las empresas de Transporte de Valores. Cada una de las empresas del sector emplea y aplica un modelo de vinculación y desvinculación diferente por lo que se propone un modelo estratégico para el área de Recursos Humanos para que sea tomado en cuenta como una recomendación en beneficio del sector.

4.2 Propuesta

De acuerdo al capítulo anterior no se puede evidenciar que exista una deficiencia en los procesos de selección, contratación y desvinculación, ya que los resultados que pudimos obtener muestran que la compañía en mención cumple con lo requerido en sus procesos y que existe una variación inapreciable de los errores cometidos.

Por lo que en la fig. No. 15 se propone un modelo estratégico (opciones de color rojo) para el área de Recursos Humanos con el objetivo de buscar una mejora en los procesos. Es importante acotar que cada empresa tiene su proceso estratégico para vincular y desvincular personal ya que estos procesos son planteados en base a las políticas, misión y visión de cada organización.

En el sector de la seguridad, con el fin de buscar al personal idóneo se debe implementar lo siguiente en el proceso de selección de personal:

- Polígrafo
- Estudio grafológico
- Técnicas de simulación

- Evaluación del desempeño laboral

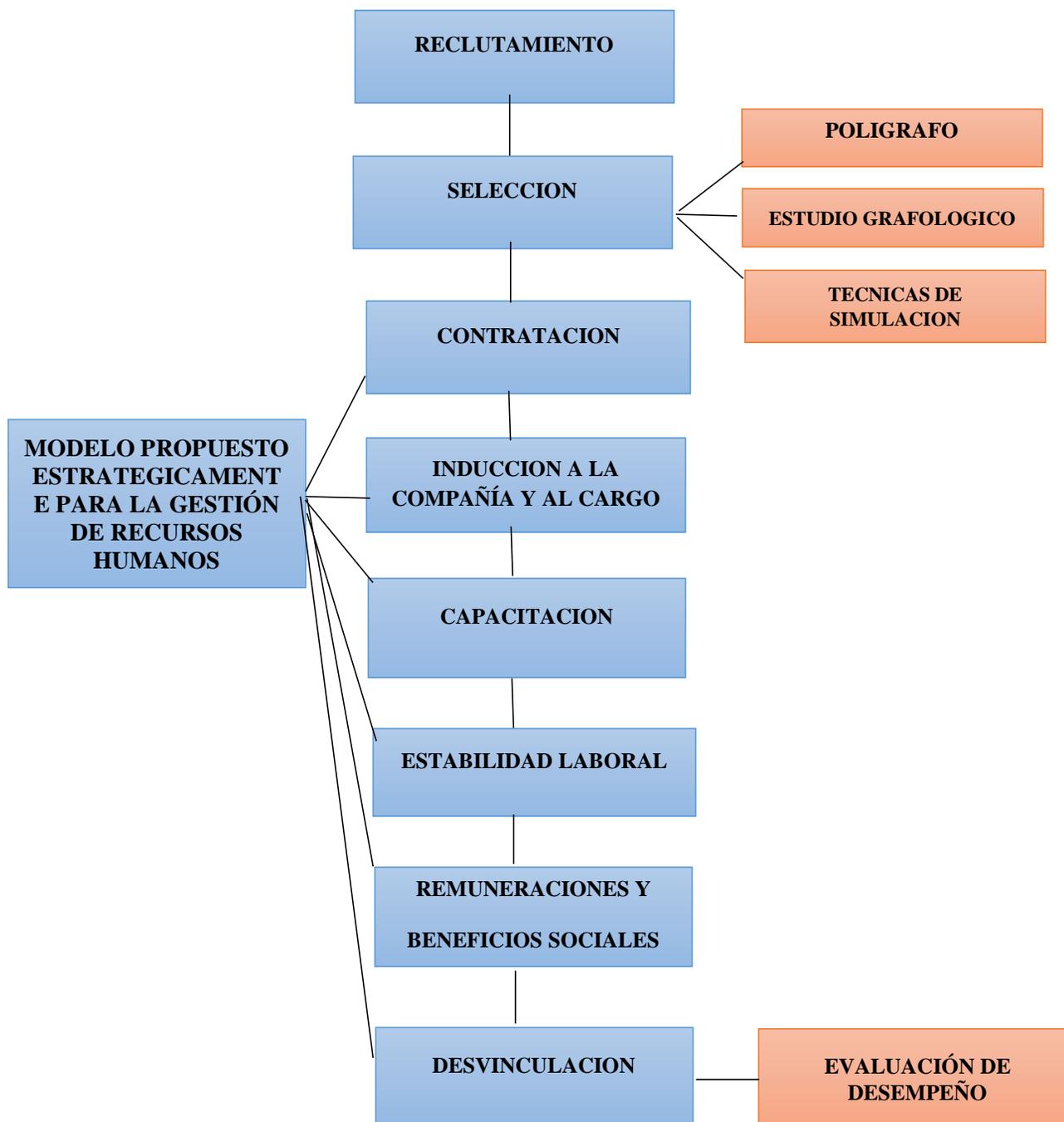


Figura 16. Modelo propuesto estratégicamente para la Gestión de Recursos Humanos

Al implementar esta propuesta se debe involucrar a cada uno de los líderes de área con la finalidad que revisen y aprueben la propuesta de mejora, siendo así la principal oportunidad para mejorar el proceso de selección, contratación y evaluación.

- **Selección de personal:** se debe realizar a través de análisis y comparación de las hojas de vida de los candidatos, experiencia laboral obtenida, pruebas de conocimiento, pruebas psicométricas y entrevistas. En esta etapa es importante señalar la aplicación de:
 - **Polígrafo:** La prueba del polígrafo la debe tomar una persona externa de la compañía que se dedique a realizar exámenes psicológicos, psiquiátricos y demás a los candidatos al cargo para tratar de eludir los riesgos. En el polígrafo se debe averiguar datos personales, judiciales y laborales de los candidatos; una vez que se emite el informe del polígrafo se anexa como un requisito para saber si es calificado o no para seguir en el proceso caso contrario el candidato queda descalificado.
 - **Estudio Grafológico:** al realizar este estudio se podrá tener como resultado que la letra de los individuos deduce la personalidad de los mismos. Por lo que son signos gráficos que se pueden contrastar con más datos e información de nuestra personalidad. Para esto se aplicarían pruebas simples con el objetivo de generar conclusiones bastante estables sobre la personalidad del sujeto en la mayoría de los casos.
 - **Técnicas de Simulación:** esta técnica es una de las más importantes que se debe aplicar en esta etapa ya que al menos si tenemos exceso de candidatos, es una forma de ir descalificando a las personas que observemos no muestren las actitudes y aptitudes que deben tener frente al evento dramático que se dé como ejemplo ya que desde ahí se

analizará el punto de respuesta de cada candidato e irán quedando los más mocionados para continuar en la siguiente etapa.

Cuando ya obtenemos el total de los resultados de las pruebas se procederá con una segunda entrevista la cual la realiza directamente el gerente de operaciones, quien emite un informe de cuantas personas son las seleccionadas indicando la razón y si hay observaciones.

- **Etapa de desvinculación:** en esta etapa no solamente se debe analizar las faltas y llamados de atención por incumplir los procedimientos; sino también se debe aplicar un método para evaluar el desempeño laboral.
 - **Evaluación del Desempeño laboral:** con este tipo de evaluaciones se puede valorar de forma sistematizada y objetiva el rendimiento laboral de los trabajadores en la compañía. Por lo que nos permitirá conocer si el candidato cumple o no con los requisitos del cargo; esto se evalúa a través de las competencias exigidas, por lo que se conocerá si el empleado cumple o no con los objetivos organizacionales que van alineados a la misión.

Por lo tanto para la valoración del desempeño se utilizará la evaluación 360°. Con el método 360° podremos obtener varios criterios respecto al candidato, por lo que se determinan varios puntos de vista que pueden ser positivos, negativos o en algunos casos confrontados.

En la evaluación de 360° el empleado debe ser evaluado a 90° con el jefe inmediato, 180° con los compañeros a la par, 270° con los subordinados y al 360° con los clientes que tiene la compañía.

Capítulo V: Conclusiones y Futuras investigaciones

Conclusiones:

El análisis que se realizó durante toda la investigación sobre la calidad del proceso de selección de personal de la empresa SCORP SECURITY concluyó que tiene una gran acogida con su proceso de selección.

En definitiva se concluye lo siguiente:

Las convocatorias realizadas durante el periodo de análisis de los cargos requeridos tuvo gran acogida durante el reclutamiento ya que la convocatoria fue dirigida al público en general; sin embargo la mayoría de los candidatos que atendieron el llamado fueron comunicados por parte de los trabajadores de la empresa, a su vez este llamado minimizó los tiempos porque un alto porcentaje de candidatos conocía la actividad de la empresa, y lo que el proceso de selección conllevaba. No obstante por ser referidos también fueron sometidos a las pruebas de ingreso, las mismas que atribuyeron a la calidad del proceso.

El proceso de selección fue atendido en alguno de los casos al llenar el documento donde se requiere la información del candidato por lo que el formato resulto en algunos casos ser demasiado complejo.

La empresa valoriza el solicitar experiencia a sus candidatos por tanto los documentos de la descripción del cargo son fundamentales por lo que se constató que los trabajadores si presentaron la experiencia para los cargos mencionados,

Por la valoración que tuvieron los encuestados sobre el proceso de selección podemos concluir que la empresa si mantiene un proceso de selección de calidad.

Recomendaciones:

En el proceso de selección se sugiere hacer un análisis correlacional entre la selección del personal y la demisión.

Como parte del proceso de control interno que tiene la compañía se deben seguir evaluando los procedimientos del proceso de selección con la finalidad de establecer estrategias y mejoras en la calidad.

Es importante que se revise periódicamente el proceso de selección, con el fin de revisar los perfiles de cargo de cada uno de los trabajadores y a su vez evaluar la productividad de cada uno de ellos.

Se debe implementar las pruebas necesarias para mejorar el proceso de selección, estas deberían ser polígrafo, estudio grafológico y técnicas de simulación.

La valoración al personal podrá facilitar las evaluaciones de forma sistematizada y objetiva en el rendimiento laboral de los trabajadores en la compañía. Por lo que nos permitirá conocer si el postulante está apto o no para el puesto designado, con esto se constatará si el empleado cumple o no con los objetivos organizacionales.

Bibliografía

- Acatitla, J. L. (2016). *Seguridad en America*. Obtenido de Seguridad en America:
<http://www.seguridadenamerica.com.mx/reportaje/noticia-7302-el-abc-del-traslado-de-valores>
- Bizagui. (Febrero de 2015). *Proceso de Desvinculacion del Personal*. Obtenido de zotero:
<http://www.bizagi.com/processcentral/Documents/21cd2811-4433-4ada-a2dc-ee12ffd33e90/docs/Desvinculaci%C3%B3n-Construcci%C3%B3n.pdf>
- Blasco, R. (2004). Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la información y de la comunicación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 20, 151.
Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317999003>
- Chiavenato. (2007). *Gestión del talento humano*. España: McGraw-hill/interamericana editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2008). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, Tercera Edición. En I. Chiavenato, *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, Tercera Edición* (pág. 42). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Clasificación Nacional de Actividades. (Junio de 2012). *Clasificación Nacional de Actividades*.
Obtenido de Clasificación Nacional de Actividades:
<http://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/descargas/ciiu.pdf>
- Código de Trabajo, C. d. (28 de Marzo de 2016). *Código de Trabajo*. Obtenido de Código de Trabajo: www.EcuadorLegalOnline.com

Corporation Brink, B. (2009). *Brink*. Obtenido de Brink:
<https://www.brinks.cl/corporativo/historia>

Corrales, A. B. (2005). Administracion de Recursos Humanos, segunda partes. En A. B. Corrales, *Administracion de Recursos Humanos, segunda parte* (págs. 17 - 20). San Jose: Ediciones Universidad Estatal de San Jose, Costa Rica.

Covarrubias, G. C. (2012). La Observacion, un metodo para el estudio de la realidad. En G. C. Covarrubias, *La Observacion, un metodo para el estudio de la realidad* (pág. 99). Quito: Revista Xihmai VII (13), 45-60, ISSN Mexico.

Cuesta, A. (2010). *Gestion del Talento Humano y del conocimiento*. Bogota: Ecoe Ediciones.

De Ansonera Cao, A. (1996). *15 Pasos para la selección de Personal*. Barcelona: Paidos Empresa.

Dyer, Charles Dailey y Frederick. (marzo de 1975). *eumed*. Obtenido de eumed:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2012/mmg.html>

Fortius. (s.f.). *Testimonios de servicio*. Obtenido de Testimonios de servicio:
<http://www.fortius.com.ec/testimonios.php>

Gallegos, B. G. (2012). *La Regulacion de la Seguridad Privada en Ecuador, ISSN: 1390-3837*. Obtenido de La Regulacion de la Seguridad Privada en Ecuador, ISSN: 1390-3837:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476147385008>

Gonzales, A. L. (2014). Proceso administrativo. En A. L. Gonzales, *Proceso administrativo* (págs. 1-12). Mexico: Patria.

Lamotte, B. (2007). Proceso de calidad en las empresas. *Vinculando*, 2. Obtenido de file:///C:/Users/PC%201/Downloads/proceso-calidad-empresas%20(1).pdf

Llanos, J. (2005). Como entrevistar en la seleccion del personal. En J. Llanos Rete, *Como entrevistar en la seleccion del personal* (pág. 15). Mexico: Pax Mexico. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=0EEduhpbrLwC&pg=PA15&dq=solicitud+de+empleado&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjY1s-Elr_ZAhVB22MKHb7uCmQQ6AEILTAC#v=onepage&q=solicitud%20de%20empleo&f=false

Lozano, O. P. (2015). *Proceso de selección para empresas de vigilancia y seguridad privada con énfasis en el establecimiento del nivel de riesgo y basado en entrevista de inteligencia emocional*. Obtenido de proceso de selección para empresas de vigilancia y seguridad privada c. Obtenido de Proceso de selección para empresas de vigilancia y seguridad privada con énfasis en el establecimiento del nivel de riesgo y basado en entrevista de inteligencia emocional. Obtenido de proceso de selección para empresas de vigilancia y seguridad privada c: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14194/1/LozanoCalderaOsmary2016.pdf>

Maslow, A. H. (1991). Motivacion y Personalidad. En A. H. Maslow, *Maslow, Abraham H.* (págs. 25-26). Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.

Murray, David. (2011). *Cómo idear un segundo plan que sea siempre mejor que el primero*. Michigan: Press.

Naranjo Arango, Rodrigo. (enero-junio de 2011). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de. *El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de*, 185. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932005>

Naranjo, O. L. (18 de julio de 2005). *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vincula al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*. Obtenido de Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vincula al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64601805.pdf>

Olga Vallejo. (Enero de 2011). *Corporación Universitaria de la Costa, CUC, Barranquilla, Colombia*. Obtenido de Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfaccion en el trabajo: http://revistascientificas.cuc.edu.co/index.php/culturaeducacionysociedad/article/view/946/pdf_166

Oscar Alberto Morales. (2003). *Fundamentos de la Investigacion Documental*. Obtenido de Fundamentos de la Investigacion Documental: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/16490/1/fundamentos_investigacion.pdf

Restrepo, D. C. (septiembre de 2008). *Modelo de Reclutamiento y Selección de Talento Humano por competencias*. (S. E. Technica, Editor) Obtenido de Scientia Et Technica: <http://www.redalyc.org/pdf/849/84920503051.pdf>

Rojas Crotte, Ignacio Roberto. (Julio - Diciembre de 2011). *Elementos para el Diseño de Tecnicas de Investigacion: Una propuesta de* . Obtenido de Elementos para el Diseño de Tecnicas de Investigacion: Una propuesta de : <http://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

Santos, A. C. (2010). *Gestion del Talento Humano*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Superintendencia de Bancos. (2016). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de Superintendencia de Bancos: http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23

Zayas, A. (2010). *Los fundamentos teórico metodológicos de la selección de personal*. Edicion electrónica gratuita. Texto en www.eumed.net/libros/2010e/826/.