



CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS –PERSONAL

**DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN
DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA,
EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES
CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA
COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos –Personal

Autor: Erika Jimena Amaguaña Garzón

Tutora: Ing. Richar Pillajo

Quito, Octubre 20

DECLARACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS TUTORES Y EL LECTOR

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Erika Jimena Amaguaña Garzón

CC 171613642-7

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Erika Jimena Amaguaña Garzón alumna de la Escuela de Administración Recursos Humanos-Personal, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”.

Erika Jimena Amaguaña Garzón

CC 171613642-7

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante ***Erika Jimena Amaguaña Garzón***, por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de administración de empresas que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración de Marketing Interno y Externo, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado **“DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO.”**, el cual incluye

la creación y desarrollo de un manual, para lo cual se ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno.

b) Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación de la consultora, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales de la consultora descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (el manual de uso). El Cesionario podrá explotar el proyecto por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros:

- a) La reproducción del manual por cualquier forma o procedimiento;
- b) La comunicación pública de la consultora;
- c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler del proyecto;
- d) Cualquier transformación o modificación del proyecto;
- e) La protección y registro en el IEPI del proyecto a nombre del Cesionario;

f) Ejercer la protección jurídica del proyecto;

g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización de la consultora que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al

Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas:

- a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación;
- b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral;
- c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno;
- d) El procedimiento será confidencial y en derecho;
- e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito;
- f) El idioma del arbitraje será el español; y,
- g) La reconvención, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 27 días del mes de Octubre del dos mil catorce.

f)_____

Erika Jimena Amaguaña Garzón

C.C. N° 171613642-7

CEDENTE

f)_____

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CESIONARIO

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mis hermanas, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

A mi padre, que siempre lo he sentido presente en mi vida. Y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido gracias a su gran ejemplo mi gran héroe Te Amo Papi.

Un agradecimiento sincero al Ingeniero Richard Píllajo, nuestro Director de Tesis, por sus precisas sugerencias la cual hicieron posible la culminación de este proyecto.

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico con todo amor y cariño principalmente a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papi, mami y hermanas por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor, por todo esto les agradezco de todo corazón de que estén conmigo.

A mi Esposo Cesar quien me apoyo dándome cariño, amor confianza y apoyo incondicional y alentó para continuar, cuando parecía que me rendía por estar a mi lado pasando malas noches.

Y no me puedo ir sin antes decirles, que sin ustedes a mi lado no lo hubiera logrado, tantas desveladas sirvieron de algo y aquí está el fruto. Les agradezco a todos ustedes con toda mi alma el haber llegado a mi vida y el compartir momentos agradables y momentos tristes, pero esos momentos son los que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean. Los quiero mucho

Contenido

<i>CAPITULO 1</i>	1
Antecedentes	1
1.1.- Contexto	1
1.2- Justificación	3
1.3- Definición Del Problema Central (Matriz)	5
<i>CAPITULO II</i>	6
2.- Involucramiento De Componentes Del Proyecto	6
2.1.- Mapeo De Involucrados	6
2.1.1.-Diseño Del Mapa De Involucrado.....	8
2.1.2.- Análisis Del Mapa De Involucrados	9
2.2.2.- Análisis Y Conclusiones	10
<i>CAPITULO III</i>	12
3.- Determinación De Árbol De Problemas Y Objetivos.	12
3.1.- Árbol De Problemas.	12
3.1.1.- Matriz De Valoración De Problemas.	12
3.1.2.- Diagramación Del Árbol De Problemas.....	13
3.1.2.- Diagramación Del Árbol De Problemas.....	16
3.2.- Árbol De Objetivos	17
3.2.1.- Matriz De Análisis De Objetivos.	17
3.2.2.- Determinación De Objetivos Del Proyecto	20
<i>CAPITULO IV</i>	23
4.- Análisis De Alternativas E Impactos Y Marco Lógico	23
4.1.- Matriz De Análisis Alternativas.	23
4.1.1.- Identificación De Alternativas.....	23

4.1.1.- Identificación De Alternativas.....	23
4.1.2.- Análisis De Alternativas.....	24
4.2.-Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos	24
4.3.- Diagramación De Estrategias	26
4.3.1.- Identificación Y Valoración De Estrategias	26
4.3.2.- Diagramación De Estrategias	26
4.3.2.- Diagramación De Estrategias	29
4.4.- Matriz Marco Lógico.....	30
<i>CAPITULO V</i>	32
Propuesta	32
5.1.- Metodología De Investigación.....	32
5.1.1- Encuesta Clientes Externos	32
5.1.2.- ENCUESTAS CLIENTE EXTERNO.....	51
5.2.- Análisis Situacional.....	60
5.2.1.- Análisis Interno	60
5.2.2- Análisis Externo	60
5.3.- Análisis de Proceso	65
5.4.- Estudio Técnico del Proceso	65
5.5.- Uso Del Manual.....	68
5.6.- Procedimiento Técnico De Selección.....	68
5.7.- Fuente De Requisición	68
5.8.-Especificación o Perfil Del Cargo	69
5.9.-Convocatoria.	69
5.10.- Recepción.....	70
5.11.- Pre-Selección.	70

5.12.- Evaluación Psicológica	70
5.13.- Entrevista.	71
5.14.-Aprobación	72
5.15.- Información.....	72
5.16.- Expedición Del Carnet al Trabajador.	73
5.17.- Inducción	74
5.18.- Desarrollo	75
5.19.-Evaluación Del Periodo De Prueba.	75
5.5.- Diseño De Procesos Y Procedimiento.....	86
5.6.1.- COSTO OPERATIVO	87
5.7.- Beneficios Valorados	88
5.7.1.- Beneficios Cualitativos	88
5.7.2.- Beneficios Cuantitativos	94
CAPITULO VI	95
Marco Administrativo	95
6.1.- Recursos.....	95
6.2.- Presupuesto	96
6.3.- Cronograma Valorado	97
6.4.- Análisis De Impacto.....	98
6.4.1.- Impacto Organizacional	98
6.4.2.- Impacto Económico	98
6.4.3.- Impacto Social.....	99
6.5.- Impacto Ambiental	100
CAPITULO VII.....	101

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	101
7.1.- Recomendaciones.....	101
7.2.- Conclusiones.....	101
7.3.- Fuentes De Investigación.....	102
7.4.- Bibliografía.....	102

Índice De Tablas

Tabla N° 1 Definición Del Problema Central (Matriz).....	5
Tabla N° 10 Pregunta 1	54
Tabla N° 11 Pregunta 2	55
Tabla N° 12 Pregunta 3	56
Tabla N° 13 Pregunta 4	57
Tabla N° 14 Pregunta 5	58
Tabla N° 15 Pregunta 6	60
Tabla N° 16 Pregunta 7	61
Tabla N° 17 Pregunta 8	62
Tabla N° 18 Pregunta 9	63
Tabla N° 19 Pregunta 10	64
Tabla N° 2 Análisis Del Mapa De Involucrados.....	12
Tabla N° 2 Matriz De Valoración De Problemas.....	16
Tabla N° 20 Pregunta 11	65
Tabla N° 21 Cliente externo.....	68
Tabla N° 22 Encuesta Cliente externo P1	68
Tabla N° 23 Encuesta Cliente externo P.2	69
Tabla N° 24 Encuesta Cliente externo P.3	71
Tabla N° 25 Encuesta Cliente externo P.4.....	72
Tabla N° 26 Encuesta Cliente externo P.5.....	73
Tabla N° 27 Encuesta Cliente externo P.6.....	74
Tabla N° 28 Encuesta Cliente externo P7	75
Tabla N° 29 Análisis situacional interno	77
Tabla N° 3 Matriz De Análisis De Objetivos.....	22
Tabla N° 3 Objetivos Específicos (Estrategia).....	24
Tabla N° 30 Análisis Externo	79
Tabla N° 31 Diseño de procesos y procedimiento	102
Tabla N° 32 Beneficios cualitativos.....	105
Tabla N° 33 Beneficios Cuantitativos.....	115
Tabla N° 35 Recursos	117
Tabla N° 36 Presupuesto	118
Tabla N° 5 Indicadores.....	27
Tabla N° 6 Identificación de Alternativas.....	29
Tabla N° 7 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	31
Tabla N° 8 Diagramas de Estrategias.....	36
Tabla N° 9 Matriz Marco Lógico	43

Índice de Figuras

Gráfico No.- 1 Diseño del Mapa de Involucrados	8
Gráfico No.- 2 Diagrama del Árbol de Problemas.....	16
Gráfico No.- 3 Diagrama de Estrategias	29
Gráfico No.- 4 Encuesta Cliente Interno P.1.....	40
Gráfico No.- 5 Encuesta Cliente Interno P.2.....	41
Gráfico No.- 6 Encuesta Cliente Interno P.3.....	42
Gráfico No.- 7 Encuesta Cliente Interno P.4.....	43
Gráfico No.- 8 Encuesta Cliente Interno P.5.....	44
Gráfico No.- 9 Encuesta Cliente Interno P.6.....	45
Gráfico No.- 10 Encuesta Cliente Interno P.7	46
Gráfico No.- 11 Encuesta Cliente Interno P.8	47
Gráfico No.- 12 Encuesta Cliente Interno P.9	48
Gráfico No.- 13 Encuesta Cliente Interno P.10	49
Gráfico No.- 14 Encuesta Cliente Interno P.11	50
Gráfico No.- 15 Encuesta Cliente Externo P.1	53
Gráfico No.- 16 Encuesta Cliente Externo P.2	54
Gráfico No.- 17 Encuesta Cliente Externo P.3	55
Gráfico No.- 18 Encuesta Cliente Externo P.4	56
Gráfico No.- 19 Encuesta Cliente Externo P.5	57
Gráfico No.- 20 Encuesta Cliente Externo P.6	58
Gráfico No.- 21 Encuesta Cliente Externo P.7	59
Gráfico No.- 22 Estudio Tecnico del Proceso.....	77
Gráfico No.- 23 Selección de Personal	78

Gráfico No.- 24 Flujograma de Procesos de Selecccion.....	80
Gráfico No.- 25 Clasificación de Personal situación Actual.....	80
Gráfico No.- 26 Clasificación de Personal Situación Propuesta.....	81
Gráfico No.- 27 Flujograma de Procesos Mejorado	83
Gráfico No.- 28 Valoración de Puestos Situación Actual.....	83
Gráfico No.- 29 valoración de Puesto Situación Propuesta	84
Gráfico No.- 30 Flujograma mejorado del Proceso de Valoración de puestos.....	85

CAPITULO 1

Antecedentes

1.1.- Contexto

Externo

La Seguridad Nace el 26 de abril de 1968, luego al país de la primera empresa de seguridad extranjera Wackenhut Corporation, rompiendo es esquema hasta ese momento, de que la seguridad ciudadana estaba en manos de la policía Nacional, al mismo tiempo que establecía pautas para una profesionalización del personal de protección. Esto dio inicio a una industria de la seguridad, más profesional y dispuesta a enfrentar los índices delincuenciales, que aunque en esa época no eran elevados, ya empezaban a manifestarse.(Linz, 1990)

Veinticuatro años después de la fundación de Wackenhut, exactamente el 17 de Septiembre del 2033, cuando Lucio Gutiérrez era presidente, se inició un debate sobre empresas de seguridad para las instituciones públicas y que varios bloques se reconocieran como “fuerza de choque”.(Seguridad, 2012)

Esta sería la primera vez que se mencionara la intervención de empresas privadas en aéreas que constitucionalmente le competen a la Policía Nacional

La Superintendencias de Compañías tenía Registradas 54 empresas en 1995, el numero aumento a 163 compañías en el 2000, luego a 328 y a partir de este periodo seis años, hasta llegar a 849 empresas. (Seguridad, 2012)

Se describe el proceso de surgimiento y desarrollo de la seguridad privada en Ecuador, proceso que tiene muchas connotaciones semejantes con cualquier otro país, salvo los datos específicos que les corresponde, dado que la seguridad privada

es más un fenómeno de globalización que el resultado únicamente a las condiciones puramente nacionales.

El 17 de julio de 2008 se expidió un nuevo el Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada bajo el gobierno de Rafael Correa en el contexto de los cambios provocados por la Nueva Constitución (2008) y las Leyes originadas en ella, como la nueva Ley de Seguridad Pública y del Estado que incluyó por primera vez una normativa sobre los servicios de inteligencia y otros ámbitos anteriormente no visibilizados por el sistema político. Otros elementos importantes del contexto tienen que ver con la implementación de los Ministerios de Seguridad Interior (en lugar de Gobierno) de Justicia (nuevo) y de Seguridad Interna y Externa, al momento encargada del sistema de inteligencia del Estado. (WIKIPEDIA, 2013)

Los cambios han incluido la instalación de una Subsecretaría de Seguridad Ciudadana y otra de Policía. Dentro de la primera, y por primera vez en la historia, una Dirección de Vigilancia Privada y Tenencia de Armas, era directamente encargada del control del sector y a cargo de un funcionario civil.

Interno

COMSEG CIA. LTDA.

Empresa de seguridad Física y Electrónica, desde su inicio presta su servicio enmarcados en un sustento de constitución legal conformada con miembros de las F.F.A.A con amplia trayectoria ha alcanzado el éxito en el campo de seguridad, con nuestro esfuerzo, dedicación y desde luego gracias a la confianza de nuestros clientes

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

los mismos que nos han permitido cumplir nuestras metas y objetivos.(COMSEG CIA. LTDA., 2001)

Esta empresa está dedicada a la prestación de servicios, accesoria estratégica en vigilancia y seguridad integral, que garantice una protección con prioridad a la vida y bienes de nuestros clientes en forma ágil, eficaz y oportuna con una profunda sensibilidad humana, apoyado a la utilización del sistema con tecnología de punta con valores agregados que nos permiten marcar la diferencia a la competencia.

Constituirnos en la mejor empresa de seguridad integral del país **mediante gestiones técnicas y procedimientos de alta calidad en el aspecto humano**, operativo y administrativo, garantizando nuestros servicios y responsabilidad en todos quienes confíen en un buen desempeño de nuestro recurso logístico y humano.

En base a estos antecedentes ya suscitados en la Empresa de Seguridad Comseg no tienen un respectivo manual de Selección, Clasificación y Valoración de Personal

1.2- Justificación

El reclutamiento, selección clasificación y valoración de personal es un proceso importante para cualquier organización. Se realiza de acuerdo con las necesidades de la unidad administrativa que corresponda y con los requisitos del manual de descripción de puestos correspondiente.

Este manual presenta la forma como debe llevarse a cabo el procedimiento de selección de personal, añadiendo información extra y la comprensión necesaria para identificar, atraer y

Seleccionar a los candidatos idóneos con las competencias y cualidades necesarias, tomando en cuenta que la decisión final corresponde siempre a la Gerencia General y/o dependencia solicitante.

Este instrumento, facilita la depuración del grupo de candidatos hasta que se reduce solo a unos pocos individuos que posean las específicas del cargo necesarias para contribuir de forma significativa al logro eficaz de los objetivos y metas de la empresa **COMSEG.CIA.LTDA.**

En nuestro medio el éxito que pueda tener una empresa y en el caso concreto de la empresa COMSEG, depende en gran manera de los aspectos antes mencionados y que son considerados por la Administración de recursos Humanos como un medio necesario para tener un grupo de trabajo, que contribuya con los objetivos planteados por la gerencia y además del manejo eficiente de los beneficios.

Por lo que es imprescindible que el personal de la mencionada empresa tenga los conocimientos e información necesaria para desarrollar sus funciones, como la prestación de servicios a los usuarios de manera eficiente y por ende también mayores niveles de satisfacción personal de sus miembros, con lo que se logrará alcanzar los objetivos, metas y desarrollo de la comunidad.

Entonces lo que se pretende con el presente trabajo de empresa es que los recursos humanos, con el diseño de manual de selección clasificación y valoración de personal por ser de vital importancia. Por lo que es importante tomar muy en cuenta y analizar cuidadosamente las políticas de personal y el clima laboral en el que se

desenvuelve y aportar con nuevas estrategias, pero desde el punto de vista motivacional, es decir estimulando el elemento humano de manera positiva.

1.3- Definición Del Problema Central (Matriz)

Tabla N° 1 Definición Del Problema Central (Matriz)

SITUACION EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
PERDIDA DE CLIENTES	CONTRATACIÓN DEFICIENTE DE PERSONAL				EMPLEADOS Y CLIENTES SATISFECHOS
	I	PC	I	PC	
Capacitación al Personal	2	4	5	3	Desinterés de la empresa
Motivación e Incentivo al Personal	2	5	4	2	Resistencia al Cambio
Desarrollar un Manual de Selección de Personal	2	4	3	3	Falta de Recursos Económicos

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

CAPITULO II

2.- Involucramiento De Componentes Del Proyecto

2.1.- Mapeo De Involucrados

Clientes Internos

Gestión Operativa: Aquí nosotros gestionamos guías, para orientar la acción, presión visualización de necesidades de nuestros trabajadores.

Monitoreo: Aquí se realiza efectivamente a través de un monitoreo (que transmite las imágenes captadas por una cámara) o mediante el trabajo de algún vigilante. Si esta persona descubre algún movimiento extraño (como el ingreso de un individuo no identificado en el edificio que vigila o la presencia de un objeto sospechoso en un banco por ejemplo tendrá que actuar para evitar una situación de riesgo.

Base: Aquí se toma reportes por una persona designada la cual ayuda a dar soluciones a los señores vigilantes cuando existe un inconveniente en los puestos de vigilancia.

Talento Humano: Ayuda a fomentar y reforzar el desarrollo organizacional, fomenta las capacitaciones para el personal, solventa las necesidades de los demás departamento como contratación de personal para diferentes actividades y diferentes áreas de la empresa.

Departamento Financiero: Ayuda a mantener programas de control y ejecución profesional y técnica que garantice la legalidad y eficiencia del manejo presupuestario, financiero y contable y de igual manera este departamento realiza requerimientos de personal según su necesidad del Departamento.

Clientes Externos

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

Instituciones Públicas como lo son los Ministerios: Cuidado de bienes

institucionales, para que puedan garantizar la integridad física.

Escuelas; Colegios: Prevenir o tratar de que no exista la venta de droga en los establecimientos y dar seguridad a los que la conforman.

Bancos: Prevenir la comisión de delitos y de perseguir a los delincuentes con la misión de que se los entregue a la máxima autoridad.

Instituciones Privadas: Necesidad de Protección a las empresas privadas evitar robos, escándalos dentro de las instalaciones.

2.1.1.-Diseño Del Mapa De Involucrado

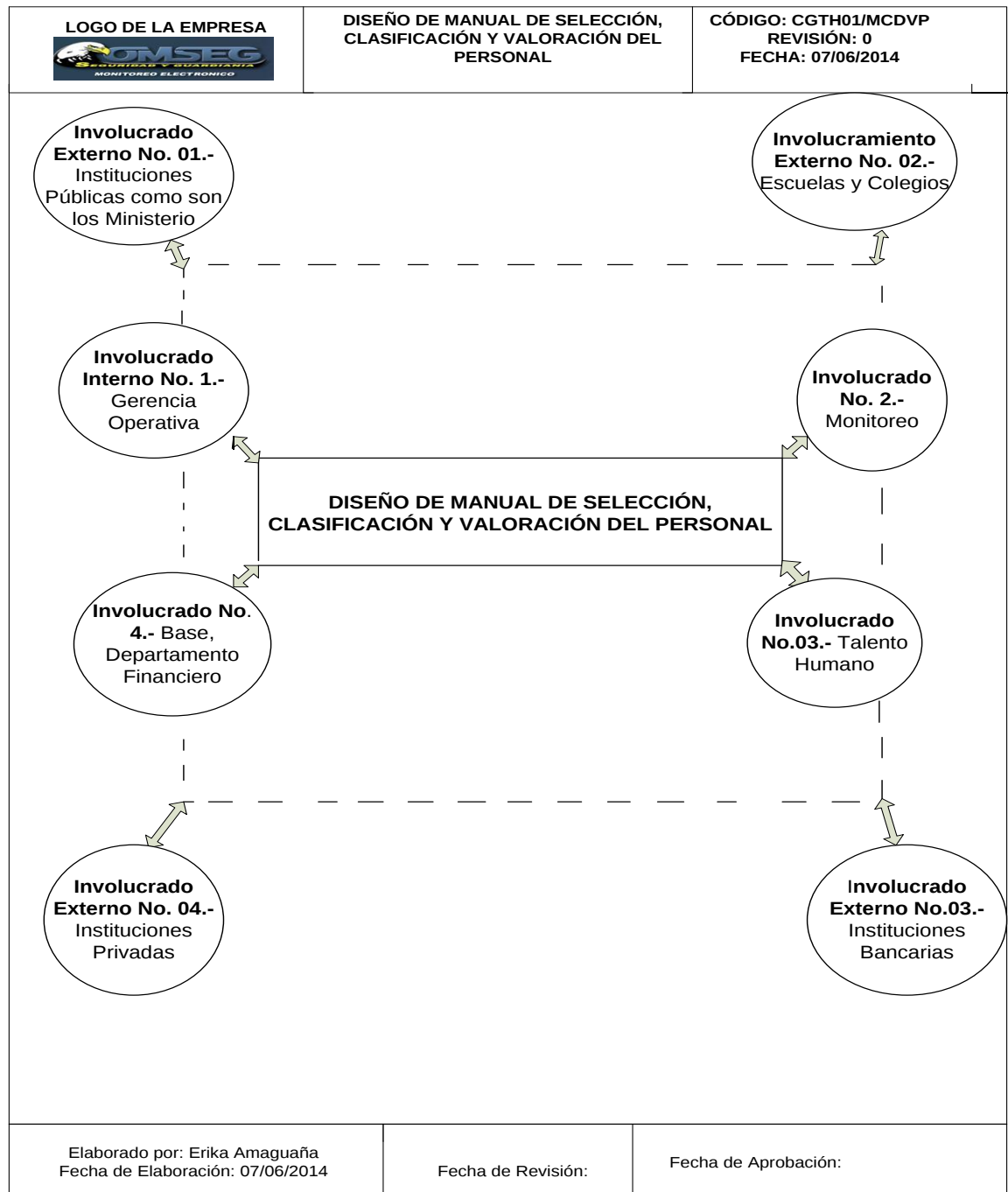


Gráfico No.- 1 Diseño del mapa de involucrados

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

2.1.2.- Análisis Del Mapa De Involucrados

LOGO		DISEÑO DE MANUAL DE SELECCIÓN CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL		PERSONAL CÓDIGO: CGTH01/M.A.M.I REVISIÓN: 0 FECHA: 07/06/2014	
					
INTERNO				EXTERNO	
TIPO	VALORACIÓN	RELACIONAMIENTO INTERNO	TIPO	VALORACIÓN	RELACIONAMIENTO EXTERNO
GERENCIA OPERATIVA	5	Esta Gerencia está estrechamente vinculada con los Ministerios realizando Inspecciones verificando la Cartera de Compras Públicas.	INSTITUCIONES PÚBLICAS	4	Seguridad física y electrónica para los ministerios por requerir bienestar a los bienes públicos.
MONITOREO	4	Observación del personal, la hora de entrada de salida y las dificultades que en el puesto existan.	ESCUELAS Y COLEGIOS	4	Tratar de controlar en escuelas y colegios la venta de estupefacientes, inconvenientes internos con estudiantes y brindar seguridad a los bienes de la institución
TALENTO HUMANO	4	Dirige, analiza, y evalúa el desempeño actual de cada señor guardia de seguridad, brinda capacitaciones para el mejoramiento integral de cada uno.	BANCOS	4	Brindar seguridad a los clientes al salir de la institución financiera resguardar, el bienestar de cada uno de los que en ella laboran.
BASE	3	Son las personas que rápidamente, están en el lugar de los hechos cuando existen robos o muertes buscando soluciones con la policía.	INSTITUCIONES PRIVADAS/EMPRESAS	5	Seguridad a los trabajadores evitar que existan robos en dicha empresa, sentirse respaldados ante la delincuencia o personas agresivas que lleguen a la empresa

Tabla N° 2 Análisis Del Mapa De Involucrados

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

2.2.2.- Análisis Y Conclusiones

1.- El proceso de Diseño del Mapa de Involucrados, está relacionado con Involucrados Internos como son: Gerencia Operativa, Talento Humano, Monitoreo, Base y como Involucrados Externos tenemos a Instituciones Públicas como son los Ministerios, Escuelas y Colegios e Instituciones Privadas/Empresas de esta manera nos permite realizar la identificación de las relaciones Internas como Externas que tiene la empresa de Seguridad Comseg Cía. Ltda.

2.- El Análisis del Mapa de Involucrados, nos ayuda a poder observar con más claridad cómo puede influenciar el manual a seguir ya que aquí se toma específicamente los involucrados internos y externos de la empresa para un mejoramiento de cada departamento.

3.- En el Diseño de la Matriz de Valoración de Involucramiento aquí se observó cuáles son las prioridades que tiene según cada departamento siendo este vital e importante sea tanto interno como externo llegando a un análisis de que en cada gerencia e instituciones públicas o privadas existen requerimientos de mejora y el manual nos ayudara a que existan ya desde un principio las mejoras necesarias para la empresa.

Conclusiones:

- 1.- Se determinó que para el proceso de Diseño del Mapa de Involucrados es vital la determinación de la relación con los involucrados, siendo estos 4 internos y 4 externos obteniendo nuestros clientes potenciales en el cual la seguridad debe ser cada día de mejor aspecto y capacitación teniendo como , resultado un personal óptimo para cada puesto.
- 2.- Se concluye que debe existir una mejora, según el involucramiento interno número 4 en referencia al denominado Base ya que es un aspecto crítico de la empresa.
- 3.- Se llegó a un análisis de que el involucramiento No. 1, Es vital para la implementación ya que aquí se toman las decisiones de la cantidad de personal se necesita para la empresa.

CAPITULO III

3.- Determinación De Árbol De Problemas Y Objetivos.

3.1.- Árbol De Problemas.

3.1.1.- Matriz De Valoración De Problemas.

En la empresa Comseg Cía. Ltda. se detecta los siguientes Problemas.

Problema 1.- Falta de Sistemas de Seguridad de acceso remoto.

Problema 2.- Personal camuflado (delincuentes) que ingresan a la empresa para tomar información y poder delincuar.

Problema3.- El manejo inadecuado de los equipamientos, que se da al personal de seguridad como son armas, toletes, gas, radios de alcance etc.

Problema 4.- Interferencia generada por la falta de buena señal, para los equipos de radios o microondas.

3.1.2.- Diagramación Del Árbol De Problemas

Matriz De Valoración De Problemas

Tabla N° 2 Matriz De Valoración De Problemas

	Problema No.1	Problema No. 2	Problema No. 3	Problema No. 4	TOTAL
Problema No. 1 Falta de Sistemas de Seguridad de acceso remoto.		0,75	0,25	0,50	1,5
Problema No. 2 Personal camuflado (delincuentes) que ingresan a la empresa para tomar información y poder delincuenciar.	0,25		0,25	0,25	0,75
Problema No. 3 El manejo inadecuado de los	0,75	0,75		1	2,50

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

equipamientos, que se da al personal de seguridad como son armas, toletes, gas, radios de alcance etc.					
Problema No. 4 Interferencia generada por la falta de buena señal, para los equipos de radios o microondas.	0.50	0,75	0		1,25

Identificado la Matriz de Valoración de Problemas se obtuvo como resultado lo siguiente.

El Problema 1 con el Problema 2: Es más fuerte el problema 2 ya que, la Falta de Sistemas de Seguridad de acceso remoto es indispensable en la empresa de Seguridad puesto que por medio de las cámaras de seguridad, es donde se puede observar algún movimiento sospechoso de los visitantes a las instalaciones o del mismo personal que laboran en la misma.

El Problema 3 con el Problema 4: Es más fuerte el problema 3 ya que, El manejo inadecuado de los equipamientos, que se proporciona al personal de seguridad como son armas, toletes, gas, radios de alcance etc. Esto genera una inestabilidad en la empresa ya que si no contratan a un personal adecuado que tenga capacitaciones de seguridad no podrá manipular la instrumentaría por lo cual existir problemas en los puestos en los que se brinde seguridad.

El Problema Central detectado en la empresa Comseg Cía. Ltda., con El manejo inadecuado de los equipamientos, que se proporciona al personal de seguridad como son armas, toletes, gas, radios de alcance.

Relacionado con el **DISEÑO DE MANUAL DE SELECCIÓN,**

CLASIFICACIÓN Y VALORACION DE PERSONAL es de vital importancia tomarlo muy en cuenta en dicha Matriz para poder buscar soluciones.

3.1.2.- Diagramación Del Árbol De Problemas

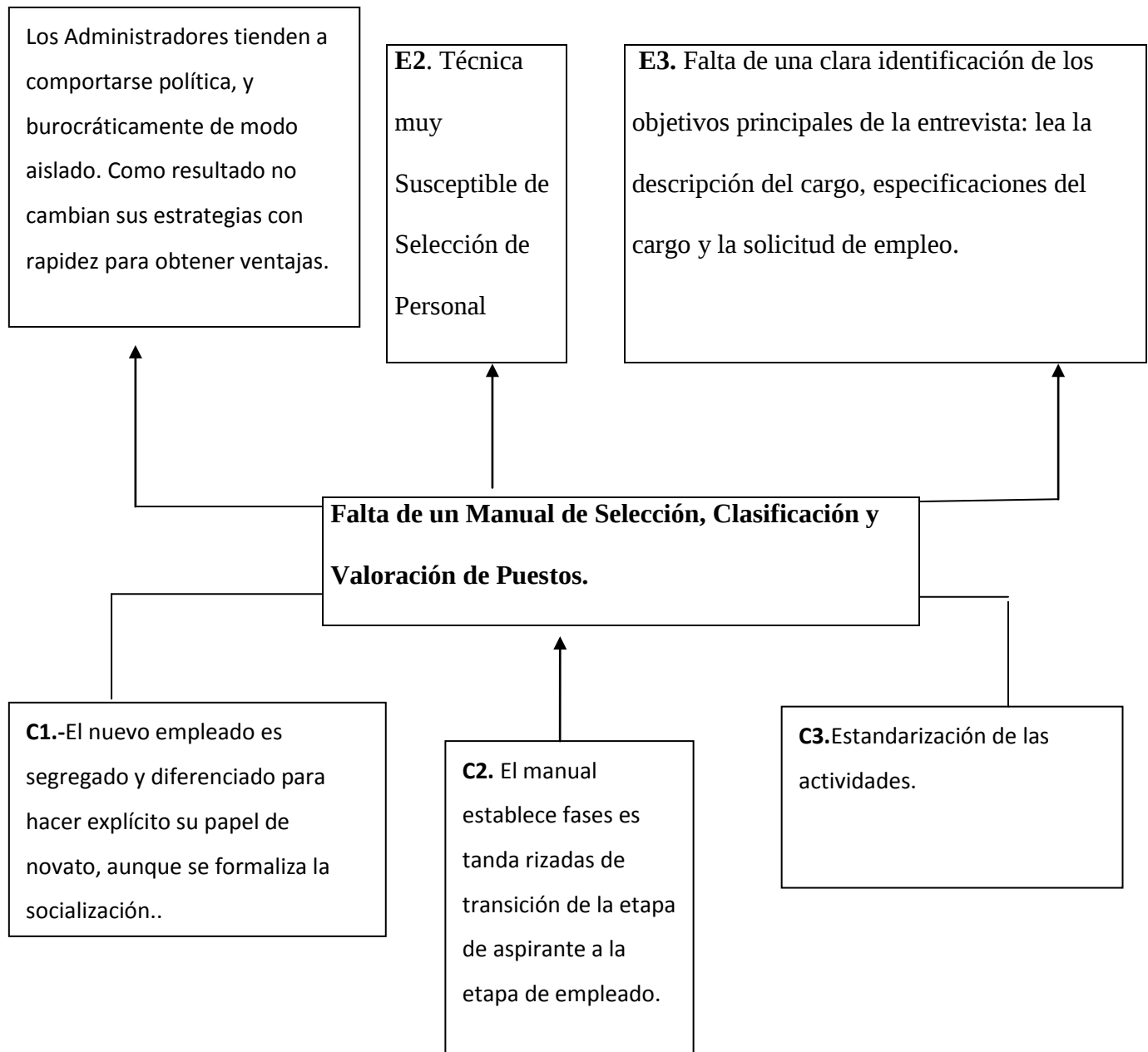


Gráfico No.- 2 Diagrama del Árbol de Problemas

3.2.- Árbol De Objetivos

3.2.1.- Matriz De Análisis De Objetivos.

Para el proyecto de **"DISEÑO DE MANUAL DE SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACION DE PERSONAL"** se ha determinado de manera inicial los siguientes Objetivos Generales.

Objetivos Generales.

- 1.- Tener una buena aceptación en la Empresa ComsegCia. Ltda para un mejoramiento del mismo en los procesos de selección de personal para evitar tiempos muertos y acercarse a una justa y correcta valoración de cargos, contar con definiciones específicas y abundantes de los puestos de trabajo: con objetivos e indicadores de selección
- 2.- Seleccionar a los candidatos idóneos con las competencias y cualidades necesarias, tomando en cuenta que la decisión final corresponde siempre a la Gerencia General y/o dependencia solicitante.
- 3.- Personal que tenga los conocimientos e información necesaria para desarrollar sus funciones, como la prestación de servicios a los usuarios de manera eficiente mediante capacitaciones.
- 4.-Servir como herramienta auxiliar al Departamento de Recursos Humanos en el desarrollo de las funciones de dicho departamento realizando un Manual de Selección, Clasificación, y Valoración de personal.

De estos 3 objetivos Generales se ha determinado que el Objetivo General es el siguiente:

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

Tener una buena aceptación en la Empresa de Seguridad Comseg para un mejoramiento del mismo en los procesos de selección de personal para evitar tiempos muertos y acercarse a una justa y correcta valoración de cargos, contar con definiciones específicas y abundantes de los puestos de trabajo: con objetivos e indicadores de selección.

Tabla N° 3 Matriz De Análisis De Objetivos.

	Objetivo No.1	Objetivo No. 2	Objetivo No. 3	TOTAL
Objetivo No.1.- Tener una buena aceptación en la Empresa Comseg para un mejoramiento del mismo en los procesos de selección de personal para evitar tiempos muertos y acercarse a una justa y correcta valoración de cargos, contar con definiciones específicas y abundantes de los puestos de trabajo: con objetivos e indicadores de selección	_____	0.75	0.75	1,50
Objetivo No. 2 Seleccionar a los candidatos idóneos con las competencias y cualidades necesarias, tomando en cuenta que la decisión final corresponde siempre a la Gerencia General y o dependencia solicitante.	0.25	_____	0,75	1,00
Objetivo No. 3 Servir como herramienta auxiliar al Departamento de Recursos Humanos en el desarrollo de las funciones de dicho departamento realizando un Manual de Selección, Clasificación, y Valoración de personal.	0,25	0,25	_____	0,50

Objetivos Específicos.

- 1.- Determinar y evaluar el perfil el cargo de acuerdo a los conocimientos que debe tener el trabajador en el cargo asignado.
- 2.- Proporcionar guías metodológicas y prácticas para desarrollar de forma efectiva la selección de candidatos al puesto
- 3.- Establecer planes de motivación e incentivos.
- 4.- Realizar una adecuada selección de personal idóneo en base a los perfiles del puesto establecidos para el efecto.
- 5.- Analizar la demanda y la competencia.

Estrategias.

- 1.-Tomar la decisión con alta complejidad, sobre la contratación del personal siendo éticos al momento de la evaluación para poder dar una satisfacción a los problemas que este abarque con el cliente externo o a problemas futuros que se generen.
- 2.- Realizar capacitaciones cada 4 meses como por ejemplo manipulación de armamento de seguridad Física.
- 3.- Dar incentivos a los mejores grupos de trabajo según la evaluación que se realice mensualmente.
- 4.- Crear un buen ambiente de trabajo y espíritu de cooperación, resolviendo los conflictos que se puedan producir dentro del equipo.
- 5.- Identificar los procesos junto con los Procesos Organizacionales de la Empresa.

Tabla N° 4 Objetivos Específicos (Estrategia)

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES
1.- Obtener una buena aceptación en la Empresa de Seguridad Comseg para un mejoramiento del mismo en los procesos de selección de personal, para evitar tiempos muertos y acercarse a una justa y correcta valoración de cargos, contar con definiciones específicas y abundantes de los puestos de trabajo : con objetivos e indicadores de selección.	1.- Determinar y evaluar el perfil el cargo de acuerdo a los conocimientos que debe tener el trabajador en el cargo asignado. 2.-Proporcionar guías metodológicas y prácticas para desarrollar de forma efectiva la selección de candidatos al puesto 3.- Establecer planes de motivación e incentivos. 4.- Realizar una adecuada selección de personal idóneo en base a los perfiles del puesto establecidos para el efecto. 5.- Mejoramiento del Clima Laboral	1.- Tomar la decisión con alta complejidad, sobre la contratación del personal siendo éticos al momento de la evaluación para poder dar una satisfacción a los problemas que este abarque con el cliente externo o a problemas futuros que se generen. 2.- Realizar capacitaciones cada 4 meses para la manipulación de armamento 3.- Dar incentivos a los mejores grupos de trabajo según la evaluación que se realice mensualmente. 4.- Crear un buen ambiente de trabajo y espíritu de cooperación. Resolviendo los conflictos que se puedan producir dentro del equipo.	1.-Procesos Identificados/ Total de Proceso Organizacional 2.- Medir en un periodo de 6 meses el Clima Laboral el mismo que debe alcanzar un 70% de los trabajadores. 3.- Identificar los procesos junto con los Procesos Organizacionales de la Empresa.

3.2.2.- Determinación De Objetivos Del Proyecto

Objetivo General.-

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

Tener una buena aceptación en la Empresa de Seguridad **COMSEG CIA. LTDA** para un mejoramiento del mismo en los procesos de selección de personal para evitar tiempos muertos y acercarse a una justa y correcta valoración de cargos, contar con definiciones específicas y abundantes de los puestos de trabajo: con objetivos e indicadores de selección.

Objetivo Especifico.-

- 1.- Determinar y evaluar el perfil el cargo de acuerdo a los conocimientos que debe tener el trabajador en el cargo asignado.
- 2.-Proporcionar guías metodológicas y prácticas para desarrollar de forma efectiva la selección de candidatos al puesto.
- 3.- Establecer planes de motivación e incentivos.
- 4.- Realizar una adecuada selección de personal idóneo en base a los perfiles del puesto establecidos para el efecto.
- 5.- Analizar la demanda y la competencia

Tabla N° 5 Indicadores

INDICADORES	META
Procesos Identificados/ Total de Proceso Organizacional	Para el año 2015 establecer el 100% de Procesos Identificados.
Medir en un periodo de 6 meses el Clima Laboral el mismo que debe alcanzar un 70% de los trabajadores. Número de trabajadores satisfechos +/-total de trabajadores.	70% de los trabajadores se encuentra satisfecho en la empresa.
Procedimiento selección, clasificación y valoración, implementados/Procedimientos desarrollados de selección, clasificación y valoración.	Para el año 2015 implementar el 100% de los procedimientos para la selección del personal.
Eficiencia utilización correcta de los recursos disponibles. Cumplimiento en los tiempos establecidos en el reglamento de la empresa	$\frac{\text{Servicio Resultante} \times 100}{\text{Recursos Utilizados}}$ $\frac{\text{Número de actividades realizadas}}{\text{Número de actividades no realizadas}}$

CAPITULO IV

4.- Análisis De Alternativas E Impactos Y Marco Lógico

4.1.- Matriz De Análisis Alternativas.

4.1.1.- Identificación De Alternativas.

Tabla N° 6 Identificación de Alternativas

No.	ALTERNATIVA	COMPONENTES	PROCESOS AFECTADOS
1	Política General de Implementación de un Manual para el Reclutamiento Humano	Todos los Procesos Organizacionales	Se reduzca los tiempos de identificación y Desarrollo.
2	Mejoramiento de Capacitación de Personal de Seguridad.	Personal Capacitado y Calificado para el puesto a seguir.	Resistencia al Cambio.
3	Promueve el trabajo de una mejor manera después de los llamados de atención se procederá con las políticas de sanción estipuladas para los trabajadores.	Promueve el trabajo de una mejor manera después de los llamados de atención se procederá con las políticas de sanción estipuladas para los trabajadores.	Negación a la concurrencia de errores dados por los trabajadores negándose a las sanciones.
4	Trabajo adecuado tendiendo al logro de estándares de excelencia.	Orientación a los resultados	Modificación de métodos para conseguir mejoras, para lograr mejoras de desempeño y plazos establecidos.

4.1.1.- Identificación De Alternativas

La alternativa con mayor valoración es la alternativa No.4.- Trabajo adecuado tendiendo al logro de estándares de excelencia.

4.1.2.- Análisis De Alternativas

4.2.-Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos

Tabla N° 7 Matriz de análisis de Impacto de los Objetivos

TIPO DE OBJETIVO	INDICADOR DE IMPACTO	PONDERACIÓN
Objetivo General Tener una buena aceptación en la Empresa Comseg para un mejoramiento del mismo en los procesos de selección de personal para evitar tiempos muertos y acercarse a una justa y correcta valoración de cargos, contar con definiciones específicas y abundantes de los puestos de trabajo: con objetivos e indicadores de selección	Reducir en un 10% de tiempos muertos en la reducción del personal promoviendo los procesos de Selección, Calificación y Valoración de puestos de una manera coordinada.	1
Objetivo Especifico 1.- Determinar y evaluar el perfil el cargo de acuerdo a los conocimientos que Debe tener el trabajador en el cargo asignado.	Mejorar el procedimiento de contratación,	3
2.- Proporcionar guías metodológicas y prácticas para desarrollar de forma efectiva la selección de candidatos al puesto.	Mejorar su conocimiento respecto a la empresa y sobre el tema más específico la seguridad.	4
3.- Establecer planes de motivación e incentivos.	Minorar en un 90% el despido del personal por causas injustas o por no cumplir con metas	5
4.- Realizar una adecuada	Llegar a un 100% de	

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

selección de personal idóneo en base a los perfiles del puesto establecidos para el efecto.	mejorar realizando procesos adecuados para la captación de personal idóneo.	5
5.-Analizar la demanda y la competencia	Estar siempre alerta a las mejoras de las empresas.	4

	Objetivo Especifico 1	Objetivo Especifico 2	Objetivo Especifico 3	Objetivo Especifico 4	Objetivo Especifico 5	Total
Objetivo Especifico 1 1.- Determinar y evaluar el perfil el cargo de acuerdo a los conocimientos que debe tener el trabajador en el cargo asignado.		0.75	0.75	0.75	0.75	2.25
Objetivo Especifico 2 Proporcionar guías metodológicas prácticas para desarrollar de forma efectiva la selección de candidatos al puesto.	0.50		0.25	0.25	0.50	1.50
Objetivo Especifico 3 Establecer planes de motivación e incentivos	0.50	0.25		0.25	0.75	1.75
Objetivo Especifico 4 Realizar una adecuada selección de personal idóneo en base a los perfiles del puesto establecidos para el efecto.	0.25	0.50	0.25		0.50	1.50
Objetivo Especifico 5 Analizar la demanda y la competencia	0.25	0.25	0.50	0.25		1.25

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

Conclusión

Se llegó a la conclusión de que el Objetivo Específico con mayor relevancia es Determinar y evaluar el perfil el cargo de acuerdo a los conocimientos que debe tener el trabajador en el cargo asignado.

4.3.- Diagramación De Estrategias

4.3.1.- Identificación Y Valoración De Estrategias

4.3.2.- Diagramación De Estrategias

Tabla N° 8 Diagramas de Estrategias

No	Política Estrategia	Valoración	TOTAL
1	Preservar la imagen y prestigio de la empresa	1.- Dar a conocer en la inducción por qué se debe llevar con orgullo el uniforme de la empresa. 2.- Inspecciones periódicas 3.- Poner en práctica las medidas correctivas tomando ya en cuenta las políticas establecidas.	0.75
2	Tener un compromiso de asegurarlas diferentes actividades en condiciones óptimas considerando, los riesgos asociados al tipo de seguridad, con el objeto de garantizar la integridad física de los trabajadores, proteger las	1.- Distribución periódica de información 2.- Reuniones con el personal de seguridad y operación, para dar a conocer las guías de seguridad. 3.- Las normas y procedimientos deberán mantenerse actualizados.	0.75
3	Es responsabilidad del supervisor de Seguridad desarrollar, someter a revisión y divulgar en adición a los demás medios de difusión (Intranet, email, sitio web oficial, revistas internas de la empresa) de los Procedimientos de Seguridad. Asimismo, es responsabilidad del	1.- Compromiso de todo el personal de la empresa con el proceso de seguridad, agilizando la aplicación de los controles con dinamismo y armonía. 2.- Controlar la calidad	0.50

3	supervisor inmediato capacitar a sus empleados en lo relacionado con los Procedimientos de Seguridad	del servicio brindado 3.- Velar por el cumplimiento de las Políticas y Procedimientos establecidos. 4.- Presencia en el mercado nacional, estructura del servicio, la confiabilidad de los bienes y certificados	0.50
---	--	--	------

_____	Estrategia 1	Estrategia 2	Estrategia 3	Total
Estrategia 1.- Distribución periódica de información	_____	0.25	0.75	1.25
Estrategia 2.- Inspecciones periódicas	0.75	_____	0.75	1.50
Estrategia 3.- Poner en práctica las medidas correctivas tomando ya en cuenta las políticas establecidas	0.75	0.50	_____	1.25

_____	Estrategia 1	Estrategia 2	Estrategia 3	Total
Estrategia 1.- Dar a conocer en la inducción por qué se debe llevar con orgullo el uniforme de la empresa.	_____	1.00	0.75	1.75
Estrategia 2.- Reuniones con el personal de seguridad y operación, para dar a conocer las guías de seguridad.	0.50	_____	0.75	1.25

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

Estrategia 3.- Las normas y procedimientos deberán mantenerse actualizados	0.75	0.50	_____	1.50
---	------	------	-------	------

	Estrategia 1	Estrategia 2	Estrategia 3	Total
Estrategia 1.- Compromiso de todo el personal de la empresa con el proceso de seguridad, agilizando la aplicación de los controles con dinamismo y armonía.	_____	0.25	0.75	1.25
Estrategia 2.- Controlar la calidad del servicio brindado	0.50	_____	0.75	1.25
Estrategia 3.- Presencia en el mercado nacional, estructura del servicio, la confiabilidad de los bienes y certificados de calidad con los que se cuenta		0.75	_____	1.50

Se tomó con mayor relevancia las siguientes estrategias:

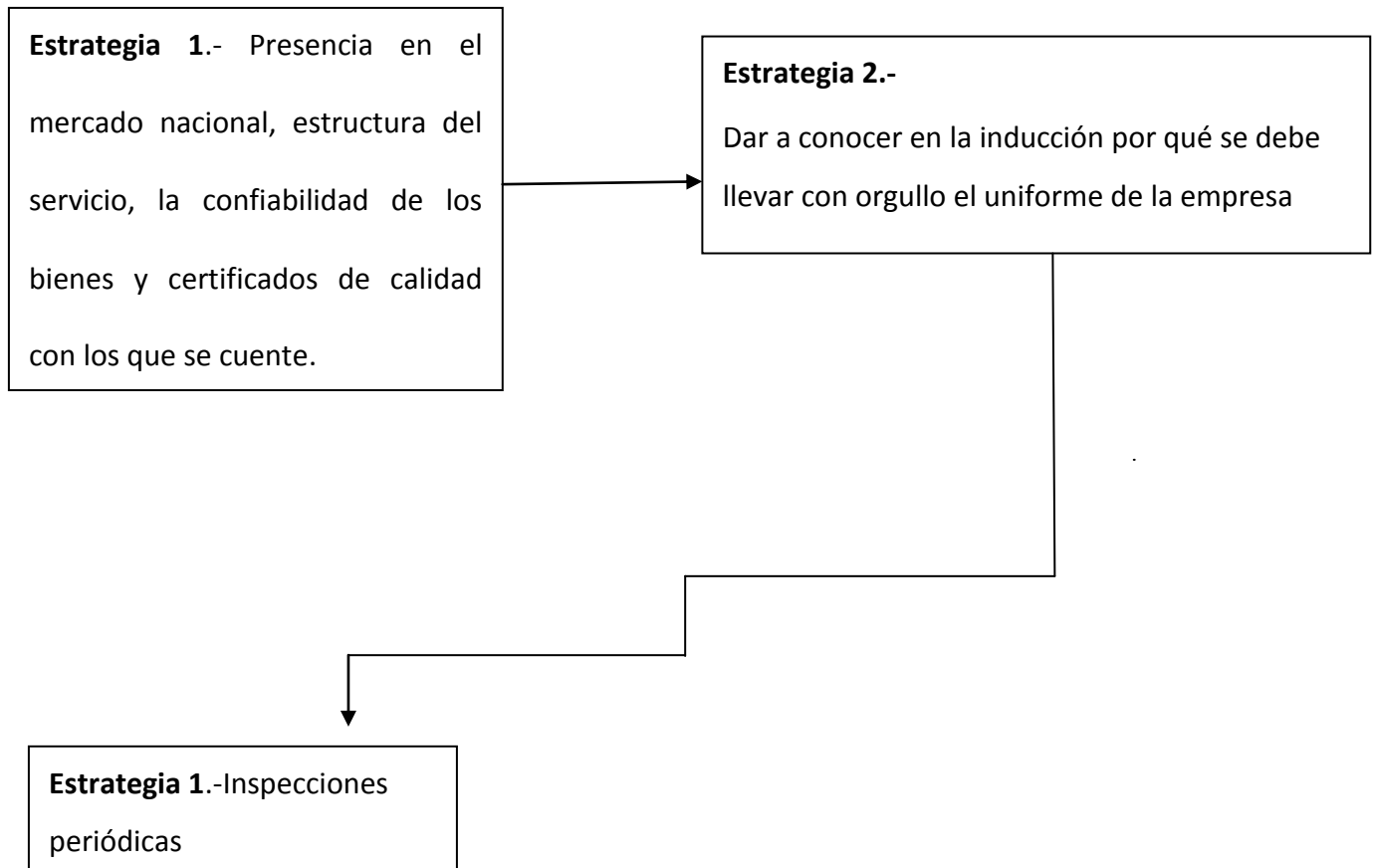
Inspecciones periódicas

Dar a conocer en la inducción por qué se debe llevar con orgullo el uniforme de la empresa.

Presencia en el mercado nacional, estructura del servicio, la confiabilidad de los bienes y certificados de calidad con los que se cuenta.

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

4.3.2.- Diagramación De Estrategias



Elaborado por : Erika Jimena Amaguaña Garzón

Gráfico No.- 3 Diagrama de estrategias

Estrategia No. 1: Tener una buena Presencia en el mercado nacional, estructura del servicio, la confiabilidad de los bienes y certificados de calidad con los que se cuenta.

Estrategia No. 2: Dar a conocer en la inducción por qué se debe llevar con orgullo el uniforme de la empresa.

Estrategia No. 3: Inspecciones periódicas al personal de Seguridad.

4.4.- Matriz Marco Lógico

Tabla N° 9 Matriz marco lógico

Resumen Evaluativo Objetivos	Indicadores Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
FIN: Contribuir a la reducción ineficiente de la contratación inadecuada de guardias de seguridad para poder fortalecer cada vez el servicio de seguridad.	En el año 2015 tener implementado y evaluando el Proyecto DISEÑO DE MANUAL DE SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACION DE PERSONAL en un 100%	Proyecto aprobado con informe de implementación, informe de evaluación registro de Acciones de mejoras	Realización de un cambio en la estructura Organizacional del Departamento de Talento Humano
PROPÓSITO: Tener un mejoramiento en el Departamento de Talento Humano con la contratación de la seguridad, para las diferentes áreas en las que se presta el servicio.	En el año 2015 tener implementado y evaluando el Proyecto DISEÑO DE MANUAL DE SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACION DE PERSONAL EN UN 100%	Documentación que evidencia el fiel cumplimiento del Fin del Propósito y del Indicador.	Compromiso de la Gerencia asignando oportunamente los Recursos obteniendo así una Infraestructura Básica.
COMPONENTES: Investigación y Desarrollo del Proyecto Implementación del Proyecto DISEÑO DE UN MANUAL DE SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE PERSONAL EN UN 100%. Implementación y Evaluación de Resultados del Proyecto DISEÑO	En Diciembre de 2015 tener el 100% del Proyecto Integrando al Departamento de Talento Humano	1.- Manual de Selección 2.- Valoración de Puestos aprobado. 3.-Informe de Evaluación. 4.- Informe de Acciones. 5.- Informe de Asistencia de	En Junio de 2015 tener Implementado el Proyecto en un 100%. Adquisición de Equipo Capacitación Socialización En Diciembre de 2015 tener el 100% del Proyecto DISEÑO DE MANUAL DE

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

DE MANUAL DE SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACION DE PERSONAL” en un 100%		Personal.	SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACION DE PERSONAL”
ACTIVIDADES: 1.- Investigación y Desarrollo 2.- Identificación del Tema del Proyecto 3.- Plan de Proyecto DISEÑO DE MANUAL DE SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACION DE PERSONAL” 4.- Estructuración del Proyecto definitivo 5.- Identificación y Aplicación de Metodología de Investigación. 6.- Levanta de Información 7.- Investigación de Mercado 8.- Estudio Técnico del Proyecto. 9.-Estudio Financiero Project		Tema Aprobado Tema Aprobado Tema Aprobado Tema Aprobado Tema Aprobado Tema Aprobado Tema Aprobado Tema Aprobado	En Enero del 2014 \$ 0 Marzo del 2014 \$ 0 Mayo del 2015

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

CAPITULO V

Propuesta

5.1.- Metodología De Investigación

La Metodología que se aplicara es la Investigación de Campo la cual es un proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudia una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada).

Ya que nos ayuda a realizar una proporcionada información más exacta, un alto grado de confiabilidad y por consecuencia un bajo margen de error.

Se utilizó la técnica de la encuesta para tener mayor información de la situación del problema, y lograr obtener un resultado sistemático.

5.1.1- Encuesta Clientes Externos

Encuestas de satisfacción al cliente externo e interno

Propósito

Lograr un mayor acopio de información, la encuesta suele utilizarse como una alternativa a las restricciones que presenta la observación. Se basa en la realización de ciertas preguntas encaminadas a obtener determinados datos dado el caso de los clientes externos e internos.

Es de mucho interés lo que piensan los demás sobre el servicio y satisfacción que reciben en el caso de clientes externos y de las funciones que realice el cliente interno, para lo cual se procede a aplicar una encuesta para saber lo que opinan.

El instrumento de la encuesta como herramienta de investigación, puede expresar algo más que datos duros, logra dirigir un mensaje con el cual podremos sacar conclusiones y en base a esto proponer acciones que mejoren el resultado y así cumplir con los objetivos institucionales.

En el mundo globalizado y competitivo en el que vivimos hoy en día, donde el cliente es el rey, es fundamental conseguir que nuestros clientes estén satisfechos. Hasta la última revolución industrial ocasionada por la informática, los nuevos materiales y las comunicaciones, las empresas desarrollaban su actividad en un entorno estable, donde los clientes eran más bien pasivos al existir más demanda que oferta en el mercado. Los ciclos del producto eran largos y la competitividad mucho menor a la actual.

La Encuesta hacia el cliente interno es un instrumento de medición que se utilizaría, con el objetivo de medir la percepción positiva o negativa del personal en relación a las condiciones que encuentra en la organización para desempeñar su trabajo y se realiza con el fin de anticipar focos de preocupación, detectar problemas y posibles focos de conflicto interno, proponiendo acciones concretas para solucionarlos.

Un estudio de Clima Laboral permite conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal

Aquí tomamos a las personas Involucradas en el Proceso a seguir.

Gerencia $\longrightarrow$ 20

Jefes Operativos $\longrightarrow$ 15

Supervisores $\longrightarrow$ 40

Operativos $\longrightarrow$ 500

Determinación de la población y muestra

La población está dada por 300 Guardias de Seguridad en la Empresa Comseg Cia.Ltda que son según los datos en la Empresa.

Al contar con el dato poblacional, se puede aplicar la fórmula de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas que se expone a continuación:

$$n = \frac{NpqZ^2}{pqZ^2 + E^2(N-1)}$$

$$n = \frac{(300)(0,5)(0,5)(1,96)^2}{(0,5)(0,5)(1,96)^2 + (0,10)^2(300-1)}$$

$$n = \frac{(75)(3,8416)}{(0,9604) + (3)}$$

$$n = \frac{288.12}{3.9604}$$

$$n = 72,7502$$

$$n \approx 73$$

Dónde:

Z= nivel de confianza (0.95) = 1.964

N= tamaño de la población 300 guardias de Seguridad

p= Población a favor (0,50)

q= Población en contra (0,50)

e= Error de estimación (0,10) (Hernández Sampieri, 2006)

n= Tamaño de la muestra

A continuación se procede a detallar el listado de los hoteles posibles a encuestar que están en pleno reconocimiento y de mayor reconocimiento en la ciudad.



Encuesta No.01

Código

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

ENCUESTA

PROYECTO

**(DISEÑO DE UN MANUAL DE SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y
VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORAR LA
EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS
POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN
LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.)**

Fecha: 02 de Octubre de 2014

Sector: CARRION E6-12 Y JUAN LEON MERA CENTRO HISTORICO

Empresa: COMSEG CIA. LTDA

Tipo de Empleado: INTERNO

Departamento: Operaciones

Instrucciones: Marque con una X según su criterio.

**DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL
PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA
ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR
UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO**



PREGUNTAS

1.- Seleccione con una X la fuente de reclutamiento utilizado cuando ingreso a la empresa.

Recomendación de un empleado -----

Reclutamiento el Línea -----

Publicidad (Prensa) -----

Otros -----

Cuáles.....

2.- ¿Le gustaría a usted que la búsqueda de todo el personal que desea ingresar a COMSEG CIA. LTDA se realice utilizando las fuentes de reclutamiento?

SI ☐ NO ☐

3.- ¿Su ingreso fue realizado bajo la fuente de reclutamiento interno?

SI ☐ NO ☐

4.- ¿Lleno usted alguna planilla de solicitud de empleo suministrada por la empresa?

SI ☐ NO ☐

5.- Durante su primera entrevista usted se sintió

Bajo presión

Fatigado

Cómodo

Muy cómodo

Otros (especifique).....

6.- ¿Cuál de estos Documentos le exigieron al presentarse a la entrevista?

Síntesis curricular -----

Título Universitario -----

Constancia de cursos realizados -----

Portafolio de trabajos -----

Todos los anteriores -----

Otros -----

Cuáles.....

7.- ¿Cuántas entrevistas le realizaron antes de ingresar a COMSEG CIA.

LIMITADA ?

Ninguna

Una

Dos..

Tres o más

8.- ¿Se le realizó a usted alguna de las siguientes pruebas?

Tést Psicológico

Tést de Personalidad

Prueba práctica



Ninguna

9.- ¿Le realizaron exámenes médicos en el proceso de selección?

SI ☐

NO ☐

10.- ¿Antes del periodo de prueba le realizaron una charla de inducción general?

SI ☐

NO ☐

11.- ¿Cómo se sintió, el primer día de trabajo?

Bien -----

Regular -----

No desea volver -----

Porqué:

.....

...

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

1.- Seleccione con una X la fuente de reclutamiento utilizado cuando ingreso a La Empresa

Tabla N° 10 Pregunta 1

Alternativas	Nro. de Encuestados
Recomendación de un empleado	34
Reclutamiento el Línea	13
Publicidad (Prensa)	26
Otros	0
Cuáles	0
TOTAL	73

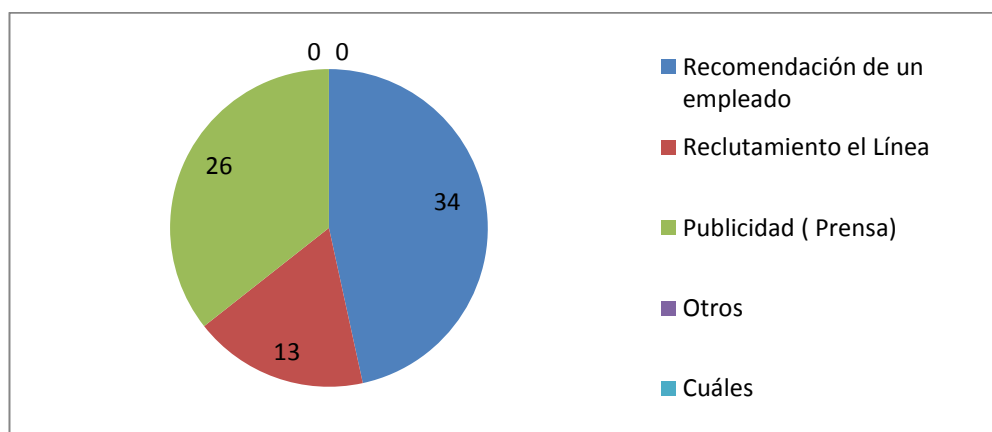


Gráfico No.- 4 Encuesta Cliente Interno P.1

Análisis.-El 34% de los encuestados afirmo que fue una recomendación el 26% indicó haberse postulado a la vacante por internet, y un 13% indico haberse postulado por la vacante por Internet.

Esto nos demuestra que la Empresa Comseg. Cía. Ltda. aplica diversas fuentes de reclutamiento.

2.- ¿Le gustaría a usted que la búsqueda de todo el personal que desea ingresar a COMSEG CIA. LTDA se realice utilizando las fuentes de reclutamiento?

Tabla N° 11 Pregunta 2

ALTERNATIVAS	Nro. DE ENCUESTADOS
SI	49
NO	25
TOTAL	73

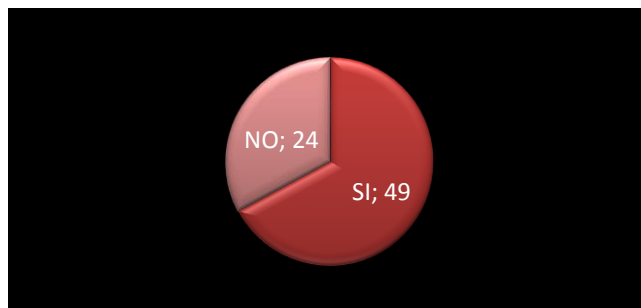


Gráfico No.- 5 Encuesta Cliente Interno P.2

Análisis.- El correspondiente al 49% de las personas encuestadas coincide en la realización de las fuentes de reclutamiento interno esto debido a que el crecimiento profesional y la motivación del personal puede obtenerse a través de ascensos mientras que el 24% se inclina por la realización de un reclutamiento externo.

3.- ¿Su ingreso fue realizado bajo la fuente de reclutamiento interno

Tabla N° 12 Pregunta 3

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

Alternativas	Nro. de Encuestados
SI	26
NO	47
TOTAL	73

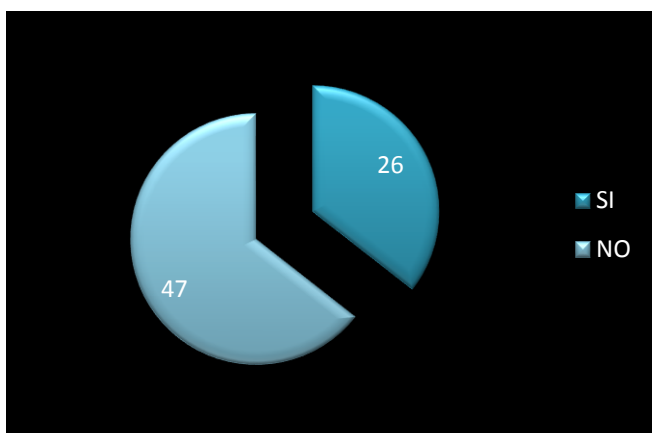


Gráfico No.- 6 Encuesta Cliente Interno P.3

Análisis.-El reclutamiento Interno no se lleva a cabo para este tipo de empresa según las encuestas, ya que nos señala no haber realizado tal reclutamiento con un 47% y con un 26% nos señala que si se realizó.

4.- Lleno usted alguna planilla de solicitud de empleo suministrada por la empresa?

Tabla N° 13 Pregunta 4

ALTERNATIVAS	Nro. DE ENCUESTADOS
SI	38
NO	35
TOTAL	73

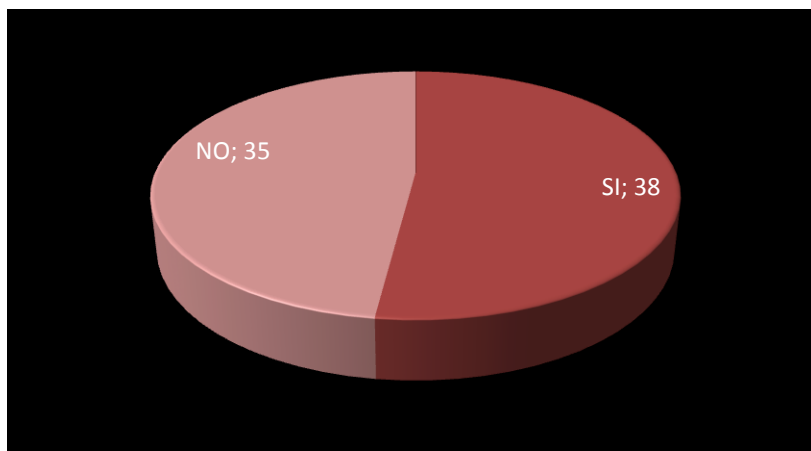


Gráfico No.- 7 Encuesta Cliente Interno P.4

Análisis.-Un 38% indica haber llenado la solicitud de empleo suministrada por la empresa para poder los datos más específicos de cada candidatos por otra parte con un 35% indica no haber llenado la solicitud de empleo por lo que si observamos no está muy lejos de 35% que indicamos anteriormente esto nos da a notar que la empresa tiene una gran falencia en la el primer paso para la captación de candidatos.

5.- Durante su primera entrevista usted se sintió

Tabla N° 14 Pregunta 5

ALTERNATIVAS	Nro. DE ENCUESTADOS
Bajo Presión	32
Fatigado	24
Cómodo	16
Muy Cómodo	1
Otros	0
TOTAL	73

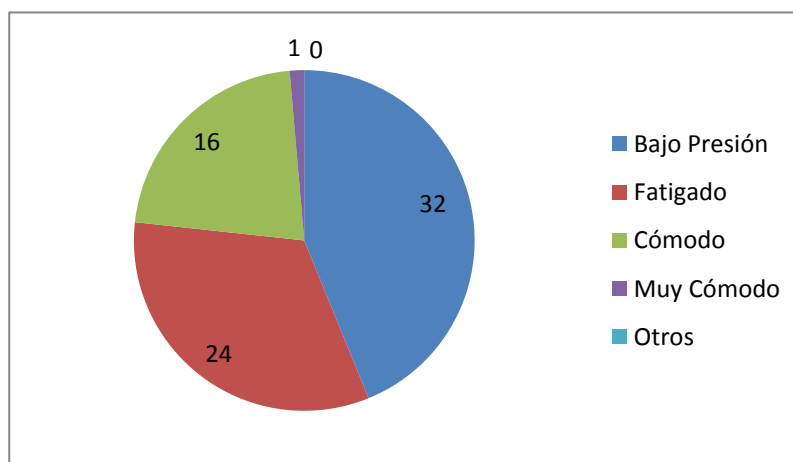


Gráfico No.- 8 Encuesta Cliente Interno P.5

Análisis.-El Departamento de Talento Humano de la Empresa Comseg. Cía. Ltda.

Como análisis se llega a la conclusión de que en el momento de realizar tal reclutamiento de forma masiva no realiza una planificación de atención a los Postulantes en cuanto a hora de atención, lo que conlleva a que el volumen de personas asistentes sea elevado y el tiempo de espera para que ser atendido se prolongue hasta por más de tres horas por lo cual, esto ocasiona incomodidad en la mayoría de los casos, angustia entre otros.

6.- ¿Cuál de estos Documentos le exigieron al presentarse a la entrevista?

Tabla N° 15 Pregunta 6

ALTERNATIVAS	Nro. DE ENCUESTADOS
Síntesis Curricular	14
Título Universitario	59
Constancia de Cursos Realizados	0
Portafolio de Trabajos	0
Todos los anteriores	0
Otros	0
TOTAL	73

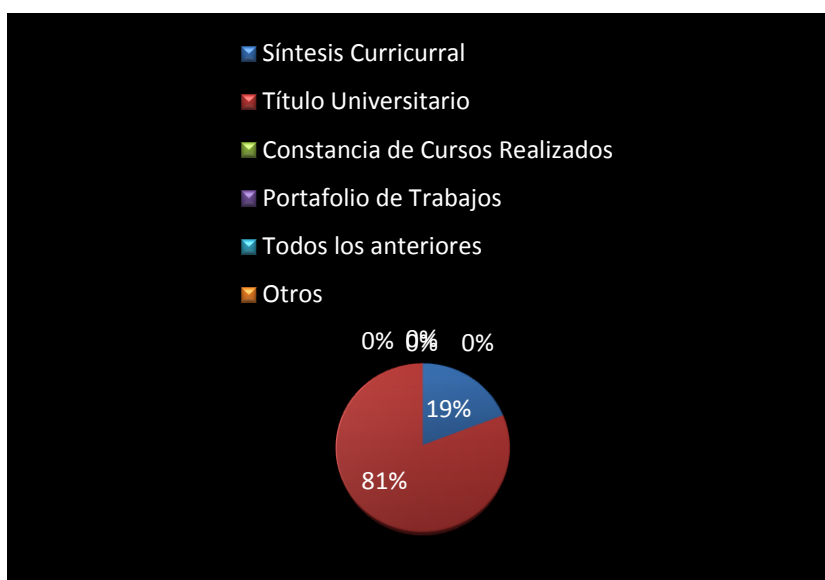


Gráfico No.- 9 Encuesta Cliente Interno P.6

Análisis.-Empresa Comseg. Cía. Ltda. En sus avisos de prensa o reclutamiento en línea específica fecha y hora exacta en que los candidatos interesados por la oferta laboral deben asistir a la empresa, donde se consignaran los recaudos anteriormente mencionados, y en el momento que son llamados a la entrevista se solicita presentar los originales de los mismos para la respectiva verificación y certificación.

7.- ¿Cuántas entrevistas le realizaron antes de ingresar a COMSEG CIA. LIMITADA?

Tabla N° 16 Pregunta 7

ALTERNATIVAS	Nro. DE ENCUESTADOS
NINGUNA	17
UNA	11
DOS	26
TRES O MAS	19
TOTAL	73

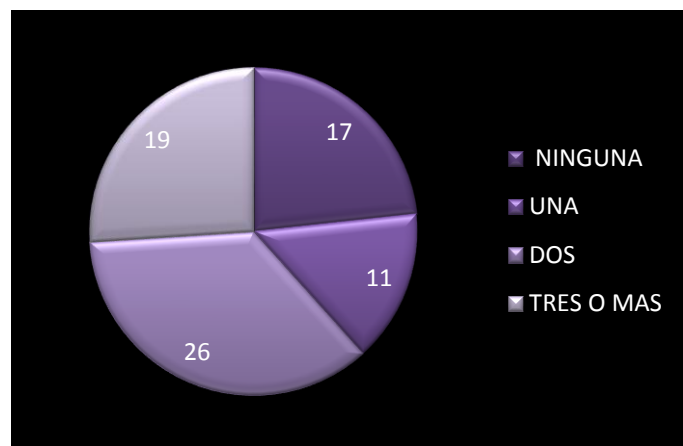


Gráfico No.- 10 Encuesta Cliente Interno P.7

Análisis.- Una de las primeras fuentes de reclutamiento de personal muy importante es la entrevista, al candidato para el puesto según las encuestas en su mayoría con un 26% se ha realizado dos entrevistas a cada uno de sus candidatos por lo cual nos da una ventaja.

8.- ¿Se le realizó a usted alguna de las siguientes pruebas?

Tabla N° 17 Pregunta 8

ALTERNATIVAS	Nro. DENCUESTADOS
Test Psicológico	22
Test de Personalidad	16
Prueba Practica	10
Ninguna	25
TOTAL	73

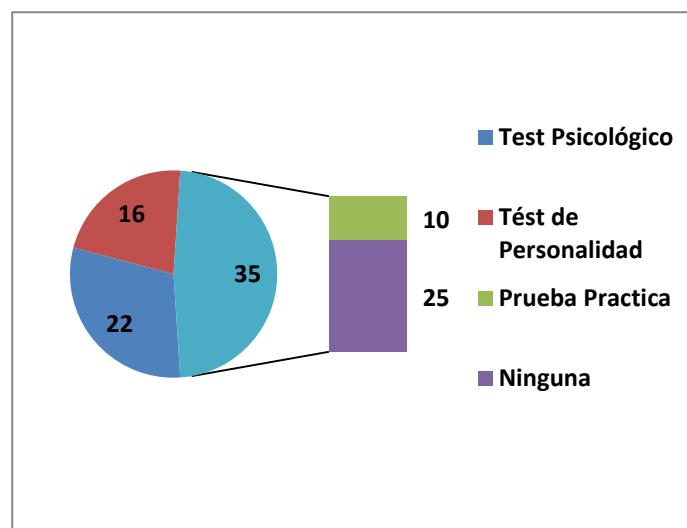
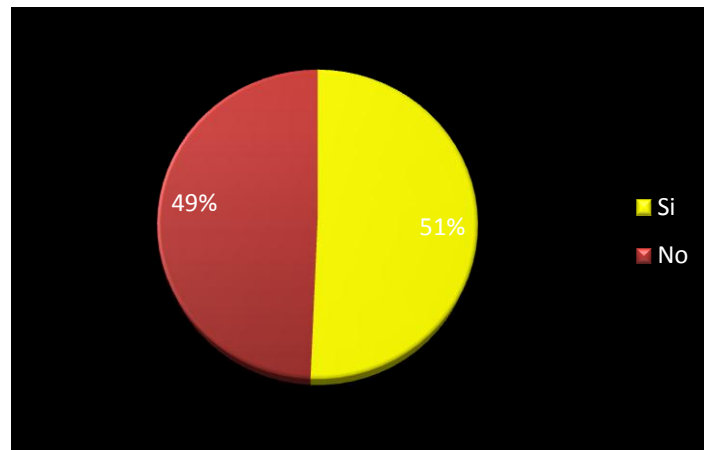


Gráfico No.- 11 Encuesta Cliente Interno P.8

Análisis.-Las pruebas son consideradas de suma importancia, al igual que su aplicación, ya que a través de ellas se puede evaluar las aptitudes de los candidatos al cargo. En nuestro caso es muy lamentable que con una mayoría de un 35% no se le haya realizado las pruebas, he aquí una debilidad del Departamento de Talento Humano.

9.- ¿Le realizaron exámenes médicos en el proceso de selección?**Tabla N° 18 Pregunta 9**

ALTERNATIVAS	Nro. DE ENCUESTADOS
Si	37
No	36
TOTAL	73

**Gráfico No.- 12 Encuesta Cliente Interno P.9**

Análisis.-La empresa Comseg Cia. Ltda. Consta de un departamento de Servicios Médicos, el cual se encarga de realizar evaluaciones de pre empleo y atención diaria necesaria para sus empleados, esto con el fin de contratar personas en buenas condiciones físicas.

10.- ¿Antes del periodo de prueba le realizaron una charla de inducción general?

Tabla N° 19 Pregunta 10

ALTERNATIVAS	Nro. DE ENCUESTADOS
Si	1
No	72
TOTAL	73

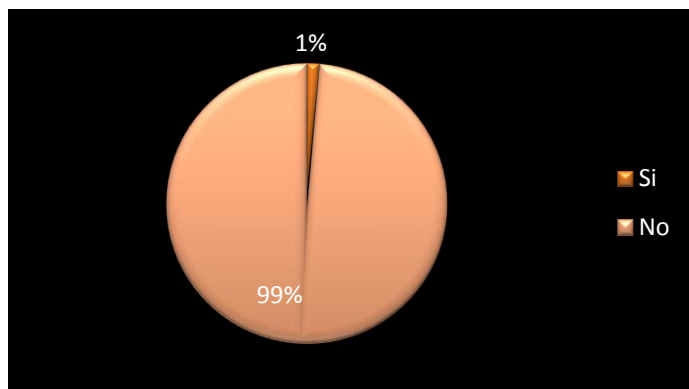


Gráfico No.- 13 Encuesta Cliente Interno P.10

Análisis.- Todos los encuestados coinciden que el proceso de inducción es bastante básico y el cual debe ser dado en el periodo de prueba ya que el 99% indica no haber recibido la debida inducción de la empresa.

11.- ¿Cómo se sintió, el primer día de trabajo?

Tabla N° 20 Pregunta 11

ALTERNATIVAS	Nro. DE ENCUESTADOS
Bien	35
Regular	27
No desea Volver	11
TOTAL	73

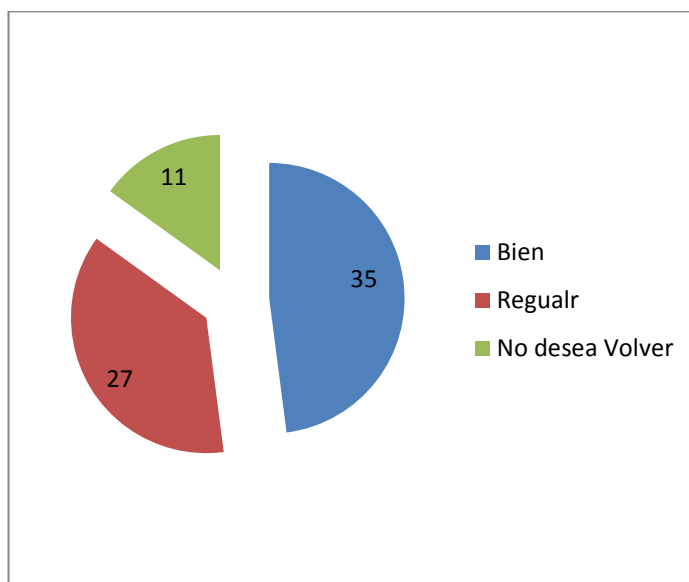


Gráfico No.- 14 Encuesta Cliente Interno P.11

Análisis.- Según información suministrada por la población de muestra seleccionada para el proceso de realización de esta encuesta, manifestó que un 35% sentirse bien ya que el primer día es un proceso de inicio y adaptación a todo el desarrollo de sus funciones, el 27% indica sentirse regular y el restante resalto que falta una

preparación de inducción más completa antes del inicio de las funciones como Agente de Seguridad.

5.1.2.- ENCUESTAS CLIENTE EXTERNO

Ministerio de Cultura y Patrimonio

Ministerio de Deporte

Ministerio de Telecomunicaciones

Banco del Fomento

Tabla N° 21 Cliente externo

EMPRESA	Departamento Administrativo Financiero
Ministerio de Cultura y Patrimonio	20
Ministerio de Deporte	20
Ministerio de Telecomunicaciones	15
Banco del Fomento	18
Total Encuestados	73



Código

Encuesta No. 02

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

ENCUESTA

PROYECTO

(DISEÑO DE UN MANUAL DE SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CÍA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO)

Fecha: 02 de Octubre de 2014

Sector: Colon y Juan León Mera E5-34

Empresa: Ministerios e Instituciones Privadas

Tipo de Empleado: Externo

Departamento: Departamento Administrativo Financiero

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

1.- ¿Conoce usted el Nombre de la Empresa que le Brinda el Servicio de Seguridad?

Tabla N° 22 Encuesta Cliente externo P.1

SI	50
NO	23
TOTAL	73

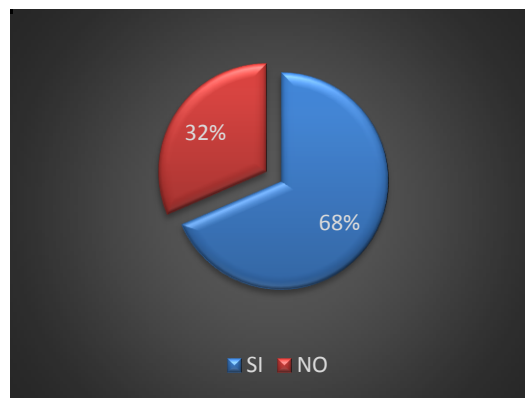


Gráfico No.- 15 Encuesta Cliente Externo P.1

Análisis.- Según los encuestados un 68% conoce el nombre de la Empresa de Seguridad Comseg Cía. Ltda. y por otra parte un 32% nos da una respuesta de no saber el nombre de la empresa de Seguridad por ende estos nos da como resultado que tenemos que trabajar en la publicidad de la empresa y más aun dándolos a conocer a diario con el trabajo para que los señores funcionarios nos sepan distinguir.

2.- Según su criterio la empresa de Seguridad Comseg su calidad de servicio es:

Tabla N° 23 Encuesta Cliente externo P.2

Alternativas	Nro. De Encuestados
EXELENTE	15
MUY BUENO	17
BUENO	11
REGULAR	28
PÉSIMO	2
TOTAL	73

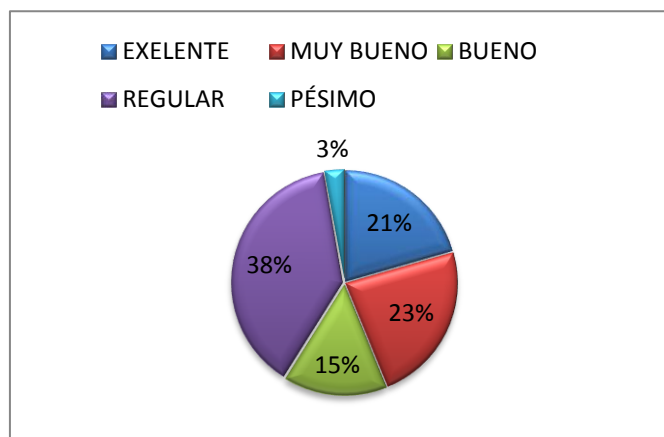


Gráfico No.- 16 Encuesta Cliente Externo P.2

Análisis.- Según la encuesta realizada nos da como resultado que un 38% es regular el servicio un 23% muy bueno, 21% excelente y por ultimo un 3% pésimo esto nos indica que el servicio de seguridad es bueno por ende no es tan malo pero tampoco muy bueno por lo cual se tiene que trabajar más y tener las debidas correcciones para tener una mejora y ser excelentes en el servicio.

3.- ¿Se siente conforme con el Servicio?

Tabla N° 24 Encuesta Cliente externo P.3

Alternativas	Nro. De Encuestados
SI	54
NO	19
TOTAL	73

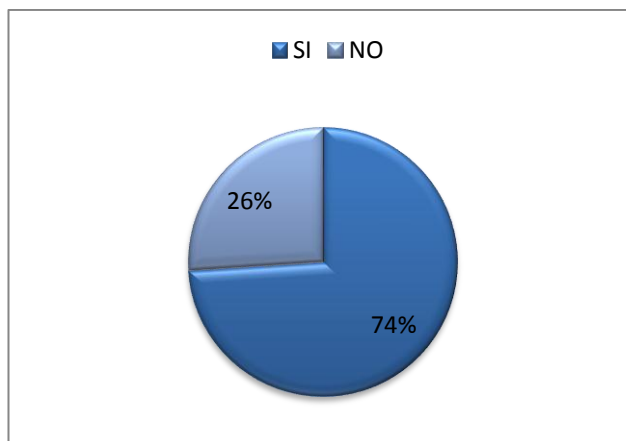


Gráfico No.- 17 Encuesta Cliente Externo P.3

Análisis.- Según la encuesta nos da como resultado que un 74% se encuentra conforme con el servicio de seguridad y un 26% inconforme por ende se tiene que trabajar en el servicio de seguridad para tener una clientela fiel y conforme con los servicios que se prestan.

4.- ¿Cuáles son las variables que le gustaría mejorar en el Servicio de Seguridad?

Tabla N° 25 Encuesta Cliente externo P.4

Alternativas	Nro. De Encuestados
Entrenamiento de Seguridad	16
Educación	17
Autorización para portar armas	23
Presentación	17
TOTAL	73

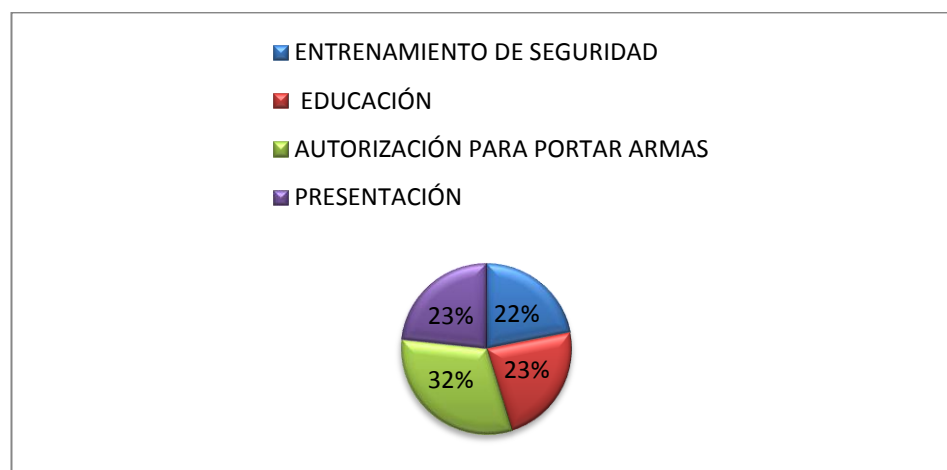


Gráfico No.- 18 Encuesta Cliente Externo P.4

Análisis.- Las variables de mejor que según las encuestas realizadas nos indica que el de mayor porcentaje es de un 32% la cual nos indica que la debida autorización de portar armas es muy importante para nuestro cliente, con un 23% es la presentación del personal de seguridad y la educación ya que es de vital importancia

y con un menor porcentaje pero no menos importante 22% tener un entrenamiento de seguridad.

5.- ¿Cree usted que es necesario cambiar el servicio de seguridad?

Tabla N° 26 Encuesta Cliente externo P.5

Alternativas	Nro. De Encuestados
SI	25
NO	48
TOTAL	73

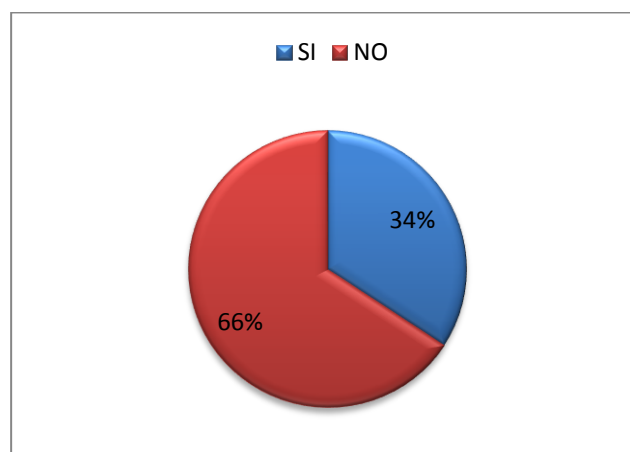


Gráfico No.- 19 Encuesta Cliente Externo P.5

Análisis.-El servicio de seguridad es importante en cualquier entidad que la requiera y con las encuestas realizadas a nuestros clientes nos indica que un 25% cree que sería necesario cambiar el servicio de seguridad y con 66% nos indica que no es necesario cambiar el servicio de seguridad por ende tomamos encuesta que el

servicio está en buenas condiciones pero se debe trabajar en llegar a una satisfacción de un 100 %.

6.- ¿Según su criterio cuales serían las variables importantes que debe tener el personal de seguridad?

Tabla N° 27 Encuesta Cliente externo P.6

Alternativas	Nro. De Encuestados
SENTIDO DE ALERTA	15
EDUCACIÓN	23
OBSERVACIÓN	10
CONOCIMIENTO DEL PUESTO	6
ENTRENAMIENTO	16
OTROS	3
TOTAL	73

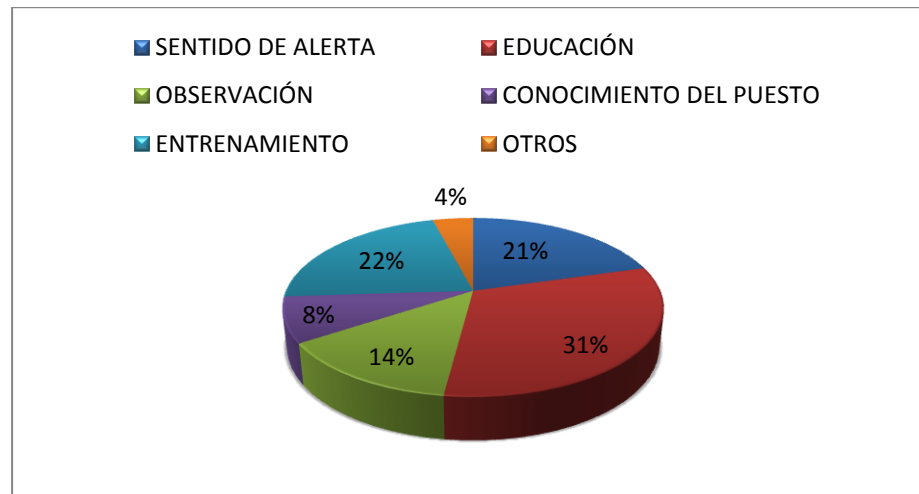


Gráfico No.- 20 Encuesta Cliente Externo P.6

Análisis.- El personal de seguridad con las encuestas realizadas como primera instancia y con un 31% es la educación que debe obtener el personal mostrara su nivel de educación a un 100% con un 22% es el entrenamiento del puesto el 21%

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

tener un sentido de alerta plenamente desarrollado, 14% un nivel exigible de observación a los movimientos dudosos, 8% conocimiento del puesto y un otros el cual no nos indica cuales en las encuestas realizadas.

7.- ¿Cuáles de estas empresas de seguridad que mencionamos cree usted que nos mejore en el servicio de Seguridad?

Tabla N° 28 Encuesta Cliente externo P.7

Alternativas	Nro. De Encuestados
Segsalvas Cía. Ltda.	10
Simboram Cía. Ltda.	9
Aldaseg Cía. Ltda.	7
G4S Cía. Ltda.	23
Tevcol Cía. Ltda.	24
TOTAL	73

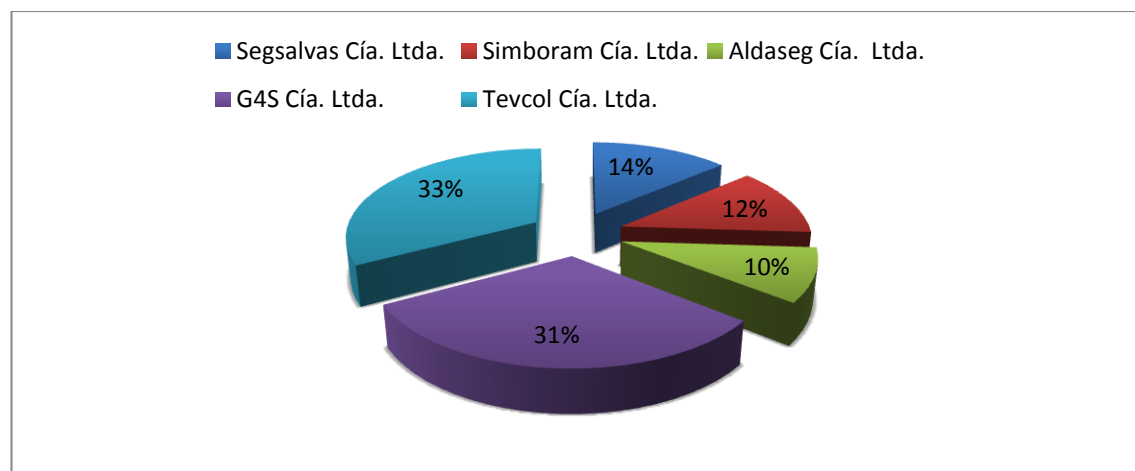


Gráfico No.- 21 Encuesta Cliente Externo P.7

Análisis.- Las empresas de seguridad que mencionaremos a continuación son aquellas que nos mejoran en el servicio de seguridad o están al mismo nivel como primer punto de porcentaje es una Empresa Tevcol Cia. Ltda con un 33%, La empresa G4S Cia. Ltda con un 31%, La empresa Segsalvas Cia. Ltda con un 14%. La empresa Simboram Cia. Ltda. con un 12%, y por última instancia la Empresa Aldaseg Cia. Ltda esto nos indica que estamos en un rango de las mejores empresa del país y las más mencionadas por ende se deberán tomar más mejoras para la calidad y ser una empresa pionera en el ámbito de Seguridad Física y Electrónica.

5.2.- Análisis Situacional

5.2.1.- Análisis Interno

5.2.2.- Análisis Externo

Análisis Interno.- En la Empresa Comseg. Cía. Ltda. Se ha realizado en análisis Interno durante 2 años a la Empresa, en referencia al Recurso de Talento Humano.

Recurso de Talento Humano

Infraestructura

Financiera

Tecnológica

Condiciones/ Ambiente del trabajo

Estructura Organizacional

Enfoque y Procesos

Análisis Situacional Interno

Tabla N° 29 Análisis Situacional Interno

No.	COMPONENTE	ACTUAL	ANALISIS
1	Recurso Humano	5	El elemento humano es vital, para cualquier empresa en nuestro entorno por ende debe existir una suficiencia de Recursos Humanos, capacitación al personal mensualmente
2	Infraestructura	1 casa de 300 metros	La casa en si no está bien habilitada por ser una casa en si, ya que el personal de seguridad necesita mejores instalaciones para las debidas reuniones que se realizan mensualmente
3	Financiera	4	En el Departamento Financiero tiene la carencia de personal ya que por la falta del mismo personal existe una debilidad en lo que son los pagos para los señores guardias, proveedores
4	Tecnológica	5	Está equipado el departamento de tecnología ya que es aquí donde se operan las cámaras de seguridad electrónica por ende este departamento está en perfectas condiciones
5	Condiciones/ Ambiente del trabajo	2	Equipamiento adecuado como son los chalecos anti agua para los señores motorizados. El ambiente der trabajo debe ser adecuado con charlas de integración en fechas especiales como navidad etc.
6	Estructura Organizacional	8 Departamentos	Se ha determinado que si bien es cierto existe 8 departamentos pero no se ha tomado en cuenta implementar el departamento de Bienestar Social.

Análisis Externo

Análisis Externo.- En la Empresa Comseg. Cía. Ltda. Se ha realizado en análisis Externo durante 2 años a la Empresa, en referencia al Recurso del Talento Humano.

- Política
- Económica
- Social
- Tecnológica
- Cultural

Análisis Externo

Tabla N° 30 Análisis Externo

No.	COMPONENTE	PERIODO DE EVALUACIÓN	ANÁLISIS
1	Política	2007-2014	Es beneficiosa la parte Política en la empresa de seguridad ya que con el proyecto lanzado en el 2014 sobre la obligatoriedad de las personas que quieran trabajar como guardias de seguridad deberán sacar el curso que instruye el Ministerio del Interior para poder ejercer el servicio de seguridad.
2	Económico	2007-2014	El aumento de la inflación, influye de manera directa al acceso a créditos por la variación de las tasas de interés activas, un factor importante a considerar

			puesto que la Empresa de Seguridad estratégicamente enfoca su crecimiento a la colocación del crédito directo en clientes reales y potenciales
3	Social y Legales	2007-2014	Los Hábitos de consumo y motivaciones de compra siguen siendo una base muy importante de Comseg puesto que la Compañía es recíproca al ofertar su servicio de Seguridad acordes a los deseos y necesidades de nuestros clientes. Los precios al consumidor se ven afectados por una serie de factores de manipulación y especulación, por distintas fuerzas económicas por lo que nuestra área comercial está apegada a las regulaciones legales pertinentes y Políticas públicas dadas por la Ley Orgánica de defensa al Consumidor. Otro factor que se debe considerar es el incremento del desempleo, puesto que los ingresos de la compañía siempre van de la mano de una estabilidad económica .
4	Tecnológico	2007-2014	La tecnología ha permitido que nosotros estemos debido a la globalización constante de un mundo competitivo. Por otro lado el talento humano debe ser una persona que promueva y facilite la creatividad, innovación ,trabajo en equipo, y sobre todo apoyo a la capacitación de su personal en forma permanente.
5	Cultural	2007-2014	La Cultura es contemporáneo está en proceso de profundas transformaciones, con creciente interdependencia, bipolaridad e internacionalización, en el último siglo se dan grandes cambios creados con el afán de satisfacer y mejorar las condiciones de Vida de los hombres, sin embargo, además han

			contribuido a alterar drásticamente su vida, produciendo altos niveles de contaminación que atentan al mantenimiento de la salud ciudadana, en ocasiones poniendo en riesgo incluso su vida. La situación de los países ha registrado cambios sustantivos, tanto en el enfoque socio Cultural.
--	--	--	--

PROCESO	PROCESO DE EVALUACIÓN	NO CONFORMABLES	NIVEL DE PRODUCCIÓN	RELACIÓN DE CONFORMIDAD	NIVEL DE PRIORIDAD
P1. Selección de personal	Anual	10	3	0,01	1
P2. Clasificación del Personal	Semestral	8	4	0,052	3
P3. Valoración del Personal	Trimestral	2	100	0,50	2
P4. Evaluación del Personal	Mensual	2	100	0.50	2

Una vez realizado el análisis se ha determinado que el proceso critico es el Proceso No. 1 es el que se tomara las acciones inmediatas, para mejorar en el cual se tomara las mejoras para los otros procesos.(Ortiz, 200)

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

5.3.- Análisis de Proceso

5.4.- Estudio Técnico del Proceso

En el presente capítulo se reseña y analiza la información relacionada con la forma como se realiza actualmente el proceso de reclutamiento y selección que se lleva a cabo en la empresa **COMSEG**. Dicha información fue obtenida a partir de la aplicación de una entrevista semi-estructurada a los analistas que participan en el proceso

EL PRESENTE MANUAL TIENE COMO:

Antecedentes

Nada es tan importante para cualquier organización como el reclutamiento y la selección de su personal. San Ignacio de Loyola expresó que si se elegían bien los soldados de un ejército, sería muy fácil después elegir a su General. El proceso de reclutamiento implica la atracción de candidatos potencialmente calificados para desempeñar un puesto dentro de la organización, de modo consecuente con su respectiva selección y contratación. Esta selección se realiza de acuerdo con las necesidades de la unidad administrativa que corresponda y con los requisitos del manual de puestos correspondiente. Cuanto sigue constituye la base para elaborar el Manual de Procedimientos para el área de reclutamiento y selección de personal. El manual debe presentar la forma en que debe llevarse a cabo el proceso de reclutamiento y selección. Al respecto, cabe recordar que la selección última corresponde a la autoridad de línea de la unidad respectiva- la cual, apoyada en la información que le proporcione Recursos Humanos, tomará la decisión de contratar a

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

un candidato de la terna o nómina remitida al efecto. La estructura del proceso de reclutar y preseleccionar comporta a su vez una serie de subsistemas compuesta por diferentes etapas o fases, las cuales se muestran enseguida. (Ortiz, Reclutamiento de Personal, 200)

MISIÓN.-Realizar todas las actividades administrativas necesarias, que permitan proveer de manera adecuada y oportuna el personal idóneo y calificado en la Empresa de Seguridad Comseg. Cía. Ltda.

El reclutamiento y selección de personal está ligado con la misión estratégica, ya que recluta y selecciona al personal que debe ser capaz de colaborar efectivamente en el logro y consecución de las metas Empresariales.

Los perfiles y descripción de funciones que utilizamos en nuestros procesos buscan establecer un modelo de competencias para cada cargo y las pruebas de conocimiento, evaluaciones psicológicas y entrevista personal que nos permiten evaluar de manera más objetiva a cada postulante. Los recursos humanos son la única fuente de ventaja competitiva de las organizaciones. Todos los otros componentes de la competitividad se encuentran disponibles, como por ejemplo; capital y tecnología. Sólo los recursos humanos, sus habilidades, motivación y compromiso harán la diferencia entre el fracaso y el éxito. Este manual tiene como objetivos generales establecer las políticas y procedimientos que se seguirán para el reclutamiento y selección de personal y, su debido proceso de contrato en las

diferentes Ministerio e Instituciones privadas en las cuales se preste el servicio de Seguridad.

VISIÓN: Tener un mejoramiento que promueva el desarrollo integral de los trabajadores y trabajadoras de la Empresa Comseg Cía. Ltda. Por medio de su realización personal, profesional y laboral para brindar servicios de calidad en beneficio de la gestión de Seguridad Física y Electrónica”.

Objetivo General: Garantizar la oportuna provisión de participantes de la Empresa Comseg Cía. Ltda., en la cantidad requerida y con las condiciones que permitan el máximo aprovechamiento, tomando las normas y procedimientos contenidas en el presente Manual serán aplicadas a los procesos de Reclutamiento y Selección de Aprendices que se realicen a partir de la aprobación por parte del Departamento de Recursos Humanos.

Política: La política establecida señala que en el proceso de selección de recursos humanos, los postulantes deberán cumplir con ciertos patrones de calidad para ingresar al Establecimiento, que están relacionados con la existencia de competencias profesionales e intelectuales, experiencia laboral pertinente, potencial de desarrollo y posibilidades de permanencia en la Institución, teniendo en cuenta que los requerimientos pueden ser muy disímiles, considerándola gran diversidad de cargos existentes en la organización.

5.5.- Uso Del Manual

El manual de selección de personal será el instrumento legal y jurídico que contiene el procedimiento para hacer una adecuada escogencia del personal que necesite vincular la empresa, de acuerdo a sus conocimientos, aptitudes y destrezas

5.6.-Procedimiento Técnico De Selección

Requisición De Personal.

Debido al cúmulo de trabajo de la empresa y para que estos sean realizados oportuna y eficientemente se hace necesario seleccionar un recurso humano que llene los requisitos y calidades exigidos por el manual de funciones y requerimiento de la empresa, selección, que debe realizarse.

5.7.- Fuente De Requisición

Para la obtención del recurso humano, que se requiere en la empresa, esta debe disponer de un procedimiento definido y con medios y canales apropiados para poder atraer personas calificadas. Teniendo en cuenta las diferentes fuentes de requisición de personal, se puede recurrir a los recursos:

A) INTERNOS. Internamente se realiza una convocatoria a concurso mediante la publicación de un comunicado donde se detalle las características del perfil del cargo vacante.

B) EXTERNOS: se realizara convocatorias a través de avisos clasificados en medios de comunicación, solicitudes a universidades, centro de empleo.

5.8.-Especificación O Perfil Del Cargo.

Se fundamenta en una descripción de las funciones esenciales del cargo, y de las condiciones y calidades que debe tener el aspirante a llenar la vacante, las cuales se valoraran a través del análisis de la hoja de vida presentada, acorde con lo establecido en el manual de funciones, requerimiento y requisitos del cargo a proveer.

5.9.-Convocatoria.

Una vez presentada la vacante o después de creado el cargo según el caso, el gerente (a) procederá a fijar la fecha de convocatoria para el respectivo concurso, disponiendo de un término de diez (10) días hábiles a partir del momento en que se produce la vacante. La convocatoria deberá contener lo siguiente:

Nombre del cargo a proveer.

Salario base.

Funciones del cargo.

Clases de prueba.

Fecha y lugar donde se realizará la prueba.

Funcionarios o dependencia ante el cual se presentan los documentos en las fechas previstas.

Termino para publicar los resultados.

Una vez publicada la convocatoria el aspirante tiene plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de su hoja de vida con soportes que acrediten el nivel académico y la experiencia laboral y referencias laborales, familiares y personales.

5.10.- Recepción

Las hojas de vida se recibirán a través del archivo central con una carta remitora, especificando el cargo al cual se aspira. Vencido el anterior plazo, para la presentación de las hojas de vida, la gerente procederá a evaluarlas o seleccionadas.

5.11.- Pre-Selección.

Después de recepcionadas las hojas de vida o solicitudes de empleo, las cuales deben estar soportadas con certificados de estudios y experiencias laborales, la gerente hará la primera preselección de las hojas de vida, de acuerdo a los requisitos que se exijan para cada cargo. Una vez realizada la preselección, se procederá a verificar y corroborar los antecedentes laborales y personales. Esta verificación se hará telefónicamente o por comunicación escrita, consignando en la misma, los resultados.

5.12.- Evaluación Psicológica

A los aspirantes que aprueben las etapas anteriores del proceso se les aplicará una prueba psicotécnica necesaria, realizada por un profesional en psicología, en la cual se determinarán los rasgos o características de personalidad y capacidades a fin de predecir la conducta de individuo en relación a su adaptación al ambiente laboral en

la empresa. Las pruebas psicotécnicas se aplicaran de acuerdo con los requerimientos de cada cargo a proveer y aplicando los test que rigen actualmente para tal fin.

5.13.- Entrevista.

La entrevista de selección especializada se le realiza a los candidatos o aspirantes a fin de complementar la información que se ha obtenido mediante al análisis de las hojas de vida, las pruebas, verificación de referencias laborales y personales. En términos generales la prueba está encaminada a establecer un mutuo conocimiento e intercambiar información útil para una decisión final. Se pretende lograr el conocimiento de características del aspirante para evaluar su idoneidad y preparación para el desempeño del cargo.

El objetivo de la entrevista es:

Evaluar y observar las características que se consideren relevantes para el desempeño de un cargo que no puedan ser medidas por ningún otro medio técnico.

Reunir información sobre los antecedentes del aspirante recogidas anteriormente por distintas fuentes y controlar su veracidad.

En este proceso de selección se utilizara la entrevista individual a fin de:

Conocer el comportamiento y la actitud del entrevistado hacia el trabajo.

Observar objetivamente las características de personalidad, motivación y expectativas respecto al posible empleo, intereses, madurez y adecuación al cargo.

- Las pruebas anteriores tienen los siguientes valores o ponderaciones.

Prueba de conocimiento 40% Prueba psicotécnica 30% Entrevista 30% 100%.

5.14.-Aprobación

Una vez realizadas todas las pruebas de selección, la gerente de conformidad con las pruebas y entrevistas realizadas, procederá a oficiar a las personas elegibles para ocupar el cargo vacante, con sus respectivos puntajes, soportes o informe de selección. Los aspirantes o candidatos escogidos se clasificarán en orden de opción correspondiente ante lo cual será proveído el cargo o contratado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación.

Este manual establece un término de seis (6) meses de vigencia a la listas de elegibles, pasado este, en el evento de presentarse la vacante para el mismo cargo, se procederá a realizar nuevo concurso.

5.15.- Información

El trabajador elegido será informado por un medio idóneo o telefónicamente de la decisión, se le citará a la oficina de la gerente donde se le explicará la fecha de iniciación laboral, aspectos contractuales, periodo de prueba, ambiente Laboral, salario, beneficios, oportunidades de desarrollo dentro de la empresa. El proceso de Información se compone de las siguientes etapas:

Celebración del contrato

La empresa celebrará con el elegible después del proceso de selección un contrato de trabajo escrito el cual llenará todos los requisitos exigidos por el código sustantivo del trabajo. Una vez firmado el contrato de trabajo, el nuevo trabajador debe presentar a la empresa los siguientes documentos:

- Fotocopia de cedula de ciudadanía
- Fotocopia de libreta militar, este requisito es interno de la empresa para poder determinar que el aspirante resolvió su situación militar.
- Fotocopia de certificado judicial, con el fin de poder determinar los Antecedentes judiciales y personales.
- Certificados laborales, con el fin de determinar las empresas donde el aspirante ha laborado y cuál ha sido su comportamiento laboral.
- Dos fotos recientes.

Desde el momento que es vinculado el trabajador seleccionado, la empresa debe afiliarlo al sistema de seguridad social integral; para que sea esta la que asuma a partir del día siguiente los posibles riesgos profesionales o no profesionales que le cause al trabajador una incapacidad o disminución en su capacidad laboral.

- Registro civil de los hijos, si los tuviere, con el fin de poder afiliarlos inmediatamente a la caja de compensación familiar para que se le cancele su respectivo subsidio familiar.

5.16.- Expedición Del Carnet Al Trabajador.

La empresa procederá de inmediata a elaborar el respectivo carnet con el cual se va a identificar como trabajador de la empresa, su uso es obligatorio dentro de la misma.

Apertura de una carpeta personal. En esta se archivara toda la documentación que debe conservar por obligación legal, como contrato de trabajo, liquidación de vacaciones, certificaciones de ingreso y retención, modificación del contrato, copias de afiliaciones a seguridad social, fondos de pensiones y cesantías, riesgos profesionales entre otros.

5.17.- Inducción

Una vez ingresado el empleado entra en un periodo de integración a la empresa. La inducción se considera como un adiestramiento inicial que debe recibir todo funcionario en los primeros días de incorporación, para que logre una rápida adaptación e integración a la empresa y al cargo; usaremos dos (2) clases de inducción:

1. Una primera básica general o inducción a la empresa. Se ubica al empleado dentro de la empresa dándole a conocer la organización, sus objetivos, las leyes que la regulan, reglamentos, procedimientos, servicios que presta; luego se hace la presentación del personal de la empresa. Es responsable de esta inducción el gerente.
2. Una secuencia o inducción al cargo.

Es un entrenamiento que debe hacer el gerente al nuevo trabajador que va a iniciar labores, con el fin de que conozca detalladamente las funciones propias del cargo y se integre a su grupo de trabajo.

GENERALIDADES: Esta inducción es fundamental para que el nuevo empleado pueda desempeñarse correctamente en el futuro inmediato, por lo tanto todo el interés que el jefe inmediato tenga en su realización será beneficioso para ambos y

por consiguiente para la empresa. Su duración dependerá de la complejidad del cargo y de la experiencia del nuevo funcionario.

5.18.- Desarrollo

Esta etapa se desarrollara de la siguiente manera:

Presentación

- El jefe inmediato presentara a los compañeros de trabajo, haciendo una breve descripción de las funciones de cada uno.

NORMAS BÁSICAS: Se le informará sobre el horario de trabajo, turnos, estructura organizacional de la dependencia, división o departamento; en el cual va a laborar, objetivos y políticas internas, así como los procedimientos generales de la misma.

SEGURIDAD: Le hace claridad sobre las normas que debe observar, precauciones sobre posibles riesgos en el desempeño de sus funciones.

FUNCIONES: El jefe de recursos humanos suministrara una copia del manual de funciones y procedimientos de la empresa, especificando las funciones, resultados esperados y términos de cumplimiento de labores o actividades, etc.

PUESTO DE TRABAJO: Se le ubicara su lugar de trabajo haciéndole entrega formal y elementos necesarios incluidos la dotación si es del caso para que realice sus labores.

5.19.-Evaluación Del Periodo De Prueba.

Esto, es responsabilidad del jefe inmediato, quien hará la evaluación del desempeño del trabajador; ocho días antes de cumplir el periodo de prueba y enviara el resultado

al departamento de recursos humanos, quien a su vez citara al empleado para informarle la situación, así como de su sociabilidad y adaptación a las políticas de la empresa. Si en el resultado de la evaluación se determina que la persona no es apta para continuar en el cargo, se tramita la terminación del contrato en la en la evaluación del periodo de prueba finaliza este proceso de selección.

Proceso No. 1 Selección de Personal

Situación Actual

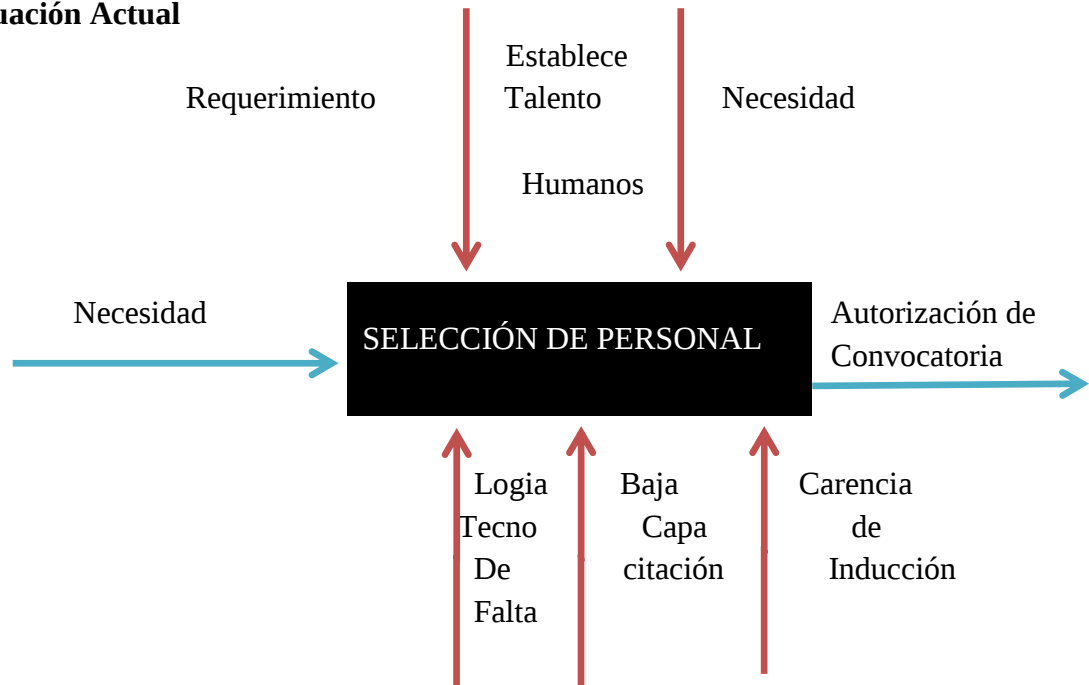


Gráfico No.- 22 Estudio Técnico del Proceso

Análisis.- Posterior al reclutamiento de personal en la actualidad se efectúa la selección donde se analiza las habilidades y capacidades de los solicitantes por medio de preguntas las cuales, no dan una veracidad de comportamiento como lo daría una evaluación de conocimiento.

Proceso No. 1 Selección de Personal

SITUACIÓN PROPUESTA.-

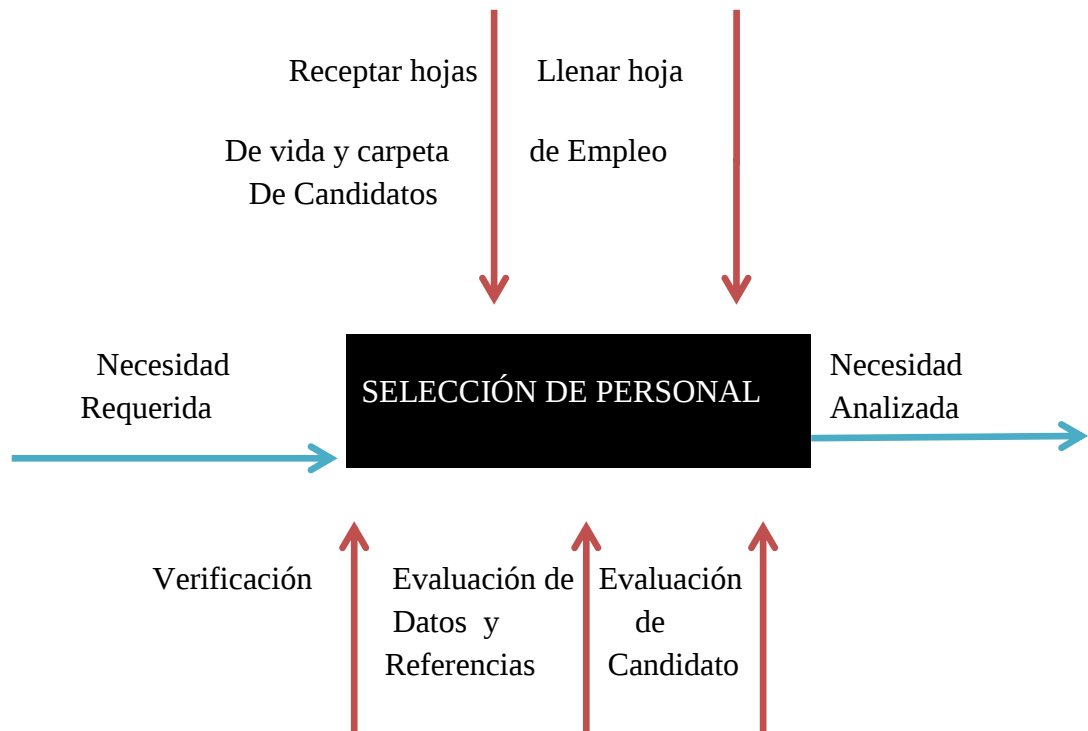


Gráfico No.- 23 Selección de Personal

Análisis.- La selección de personal se efectuara previa solicitud de empleo a los aspirantes mientras se elabora una lista de postulantes habilitados para la entrevista personal de acuerdo a un horario establecido las áreas que participan en el proceso de selección serán las siguientes:

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

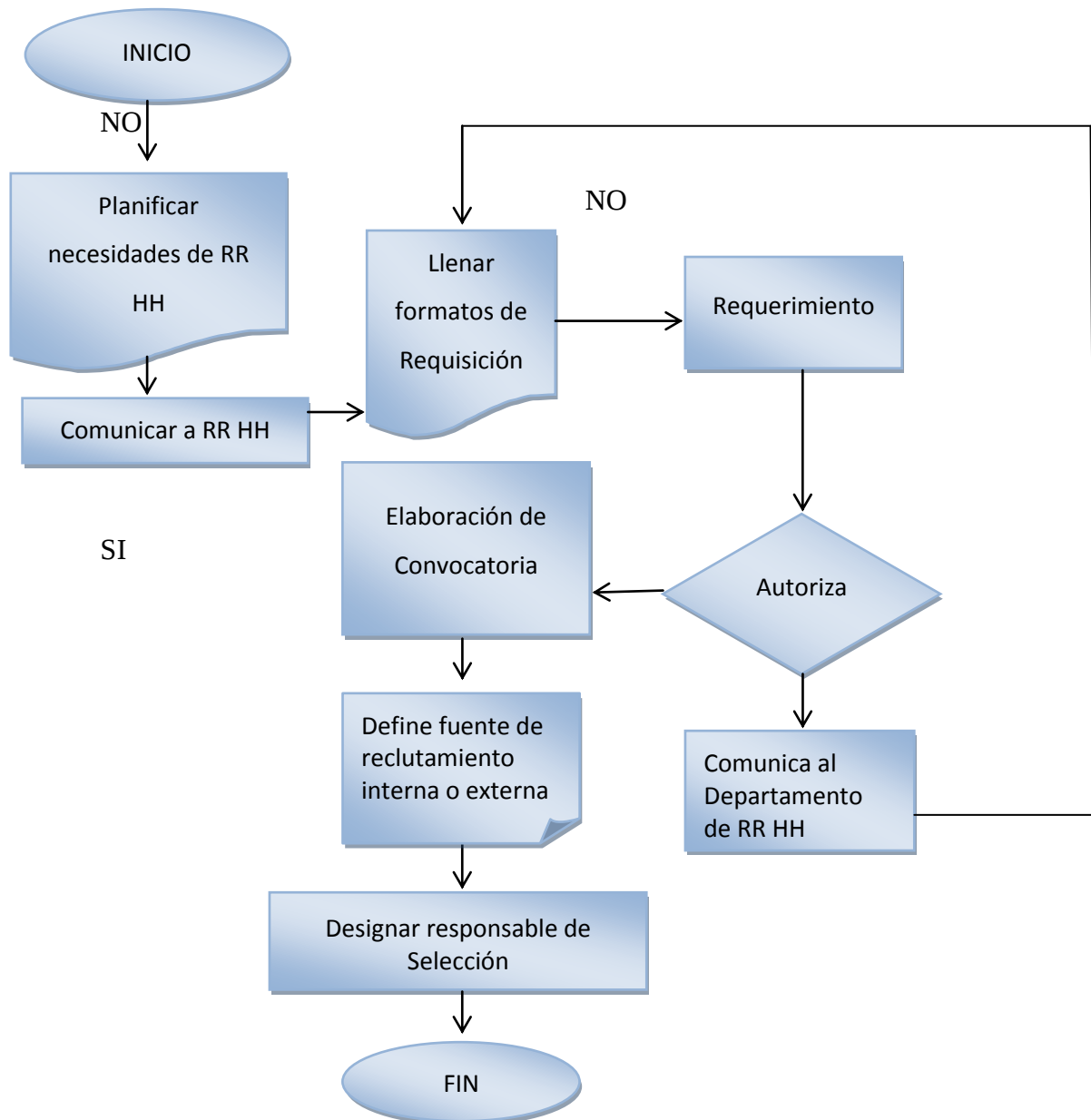
GERENTE GENERAL**DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO****JEFE DE AREA SOLICITANTE O JEFE DE PROYECTO DE LOS
MINISTERIOS Y BANCOS****FLUJOGRAMA PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL MEJORADO**

Gráfico No.- 24 Flujo grama de Procesos de Selección

PROCESO No. 2: CLASIFICACIÓN DE PERSONAL

SITUACIÓN ACTUAL

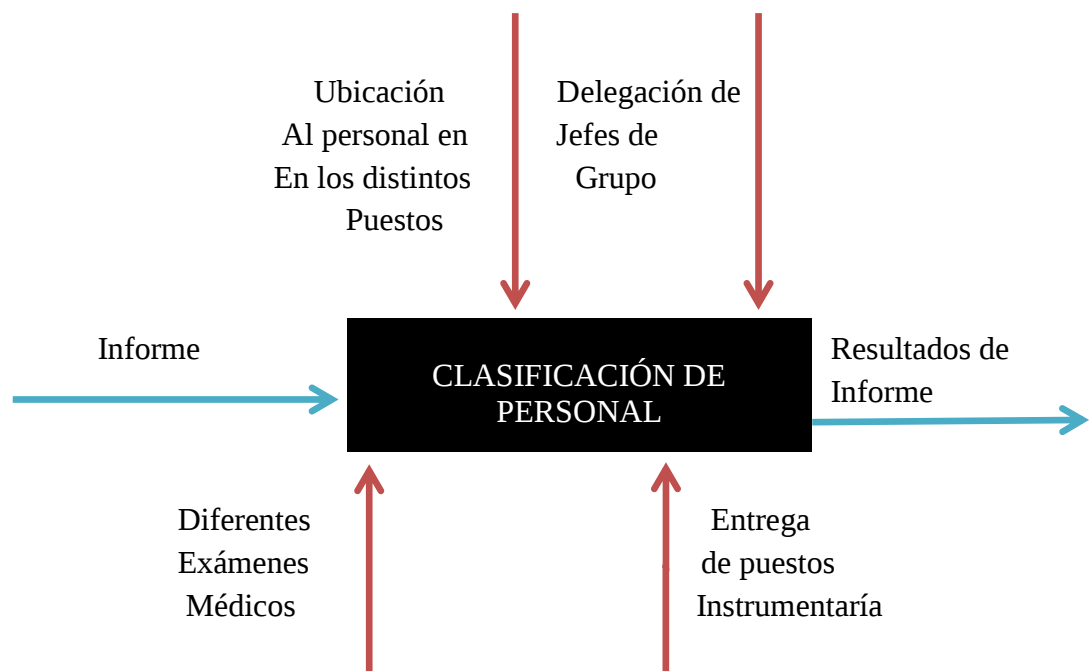


Gráfico No.- 25 Clasificación de Personal situación Actual

Análisis.-Falta total de un análisis de informes de resultados del, personal clasificado tomando en cuenta que solo llega al primer proceso de reclutamiento o selección de personal obviando por completo la clasificación del personal idóneo.

PROCESO No. 2 : CLASIFICACIÓN DE PERSONAL

SITUACIÓN PROPUESTA

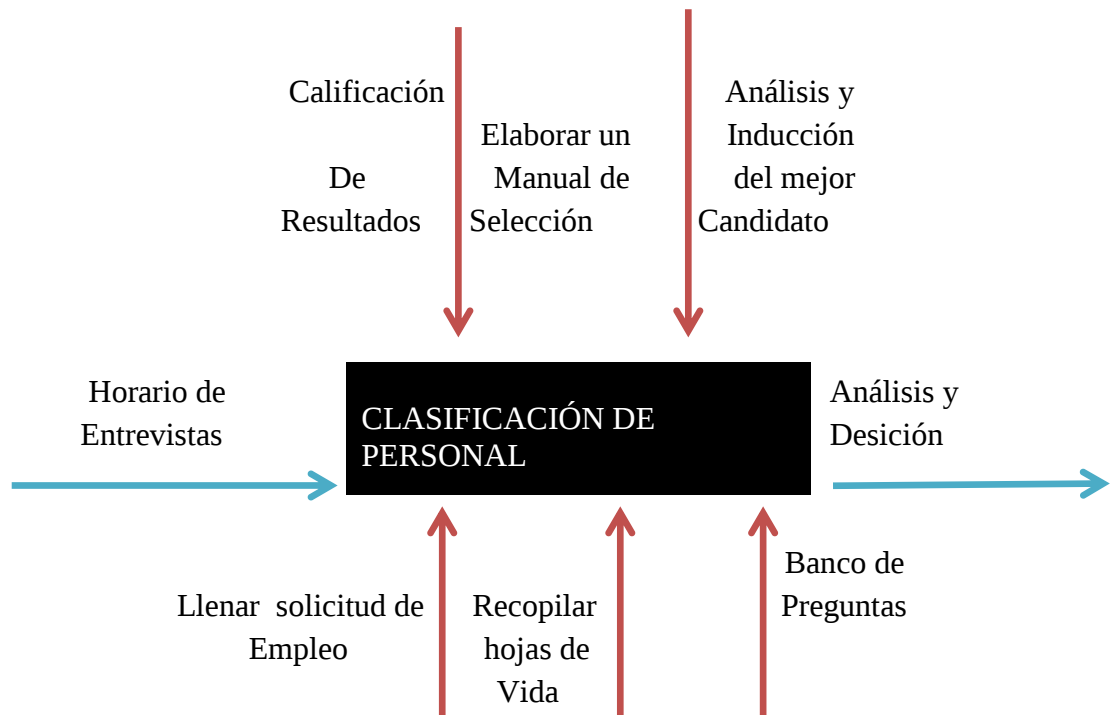


Gráfico No.- 26 Clasificación de Personal Situación Propuesta

Análisis.-Se realizara en el proceso de Clasificación a todo el personal que llego a estas instancias una debida inducción con la finalidad de lograr que el nuevo empleado tenga una rápida incorporación en su lugar de trabajo con el resto de la organización.

Las áreas que participaran en los procesos de Selección de Personal y de la Inducción son las siguientes:

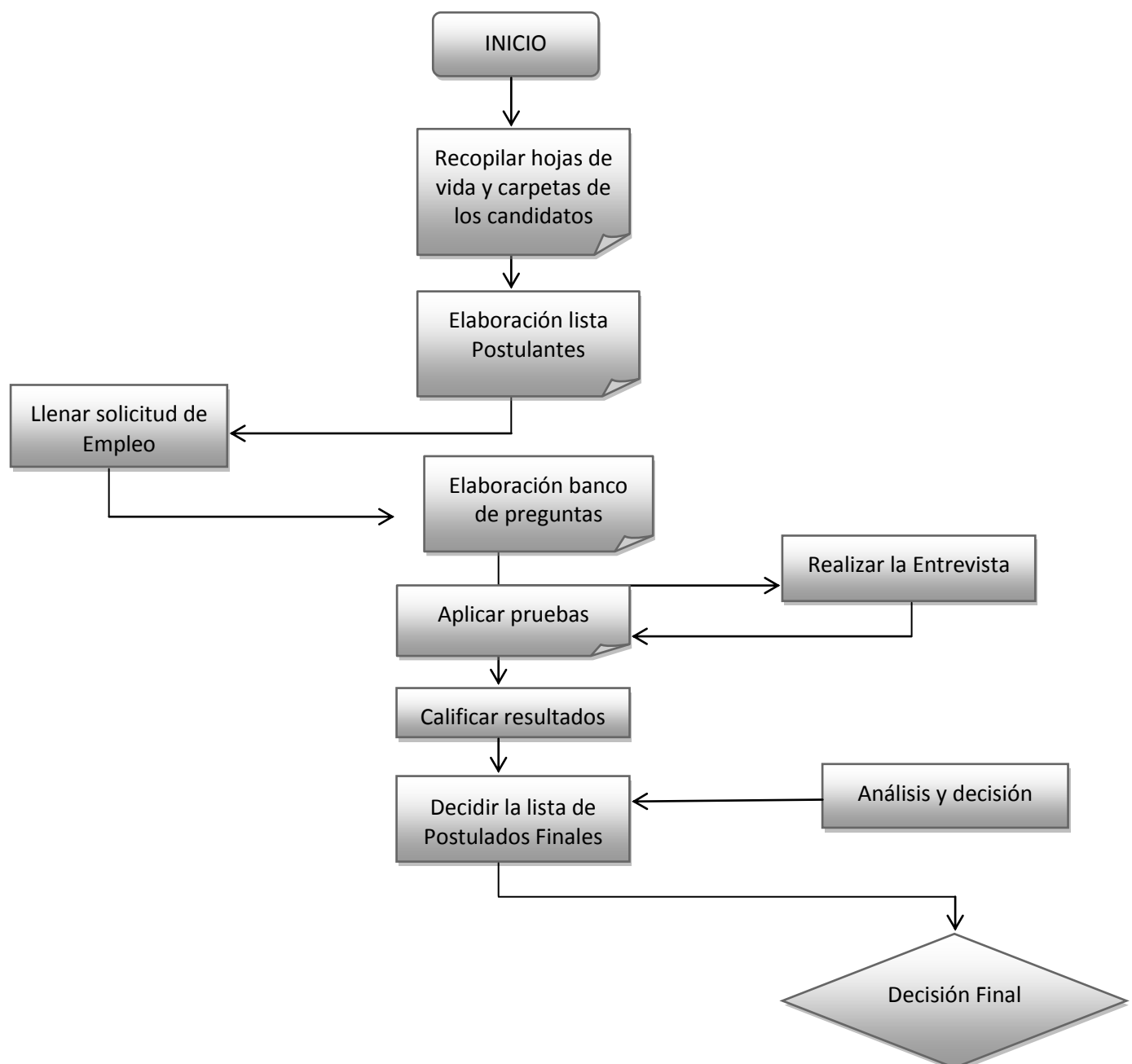
DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Jefe superior inmediato

Compañero guía

Flujo grama mejorado del proceso de clasificación del personal



DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

Gráfico No.- 27 Flujograma de Procesos mejorado

PROCESO No. 3: VALORACIÓN DE PUESTOS

SITUACIÓN ACTUAL

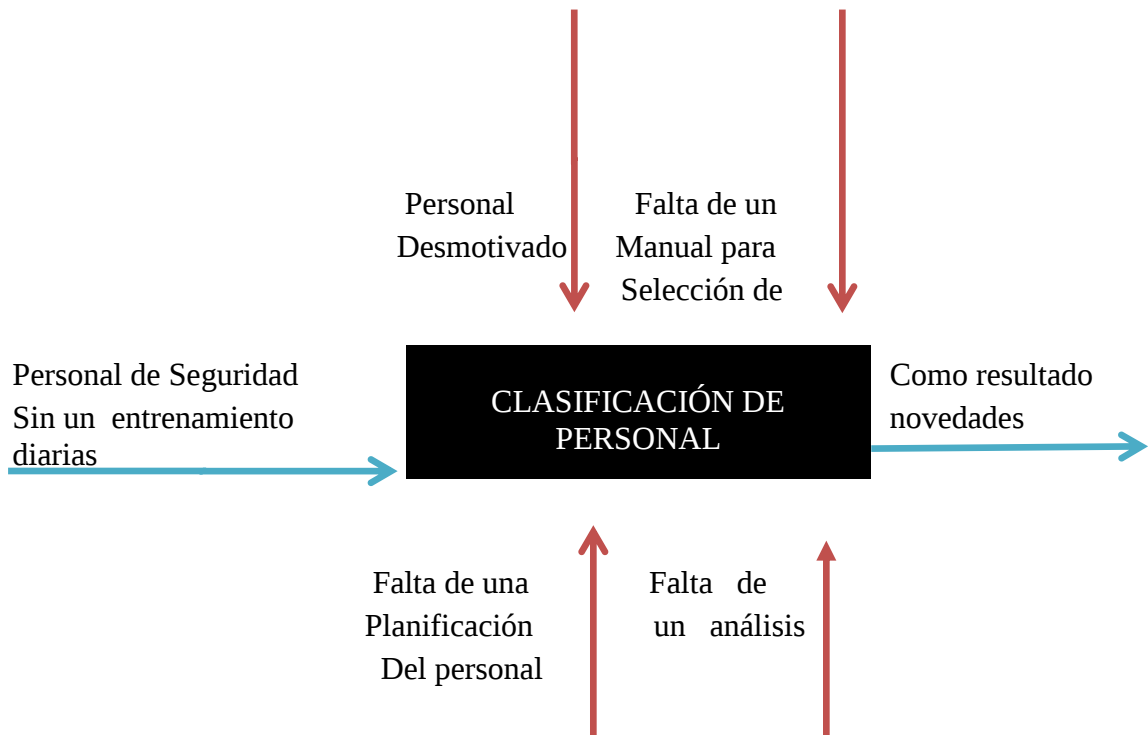


Gráfico No.- 28 Valoración de Puestos Situación Actual

Análisis.- Se debe tomar en consideración aplicar o mejorar sus procesos de selección de personal para el ingreso a la empresa ya que por la falta del mismo existen ladrones disfrazados como guardias de seguridad por no pasar por un debido proceso de reclutamiento

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

PROCESO No. 3: VALORACIÓN DE PUESTOS

SITUACIÓN PROPUESTA

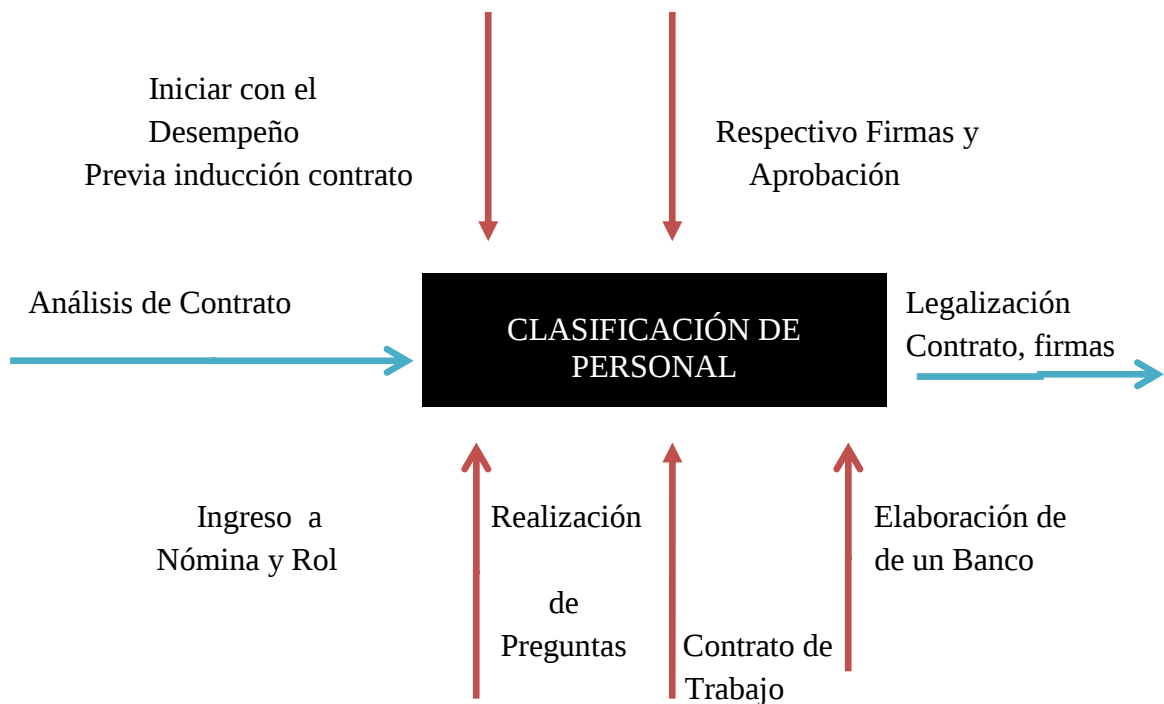


Gráfico No.- 29 valoración de Puesto Situación Propuesta

Análisis.-Según la situación mejorada presentada se lograra un adecuado clima organizacional permitirá tener una mejora de integración entre todos los que conforman la Empresa de Seguridad Física y Electrónica Comseg Cía. Ltda. Ya sea entre personal administrativo y operativo. Esto se lograra con la debida aplicación del “**MANUAL DE SLECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE PUESTOS**” ya que con este manual se podrá evaluar el nivel de desempeño de los señores guardias de seguridad.

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

FLUJOGRAMA MEJORADO DEL PROCESOS DE VALORACIÓN DE PUESTOS

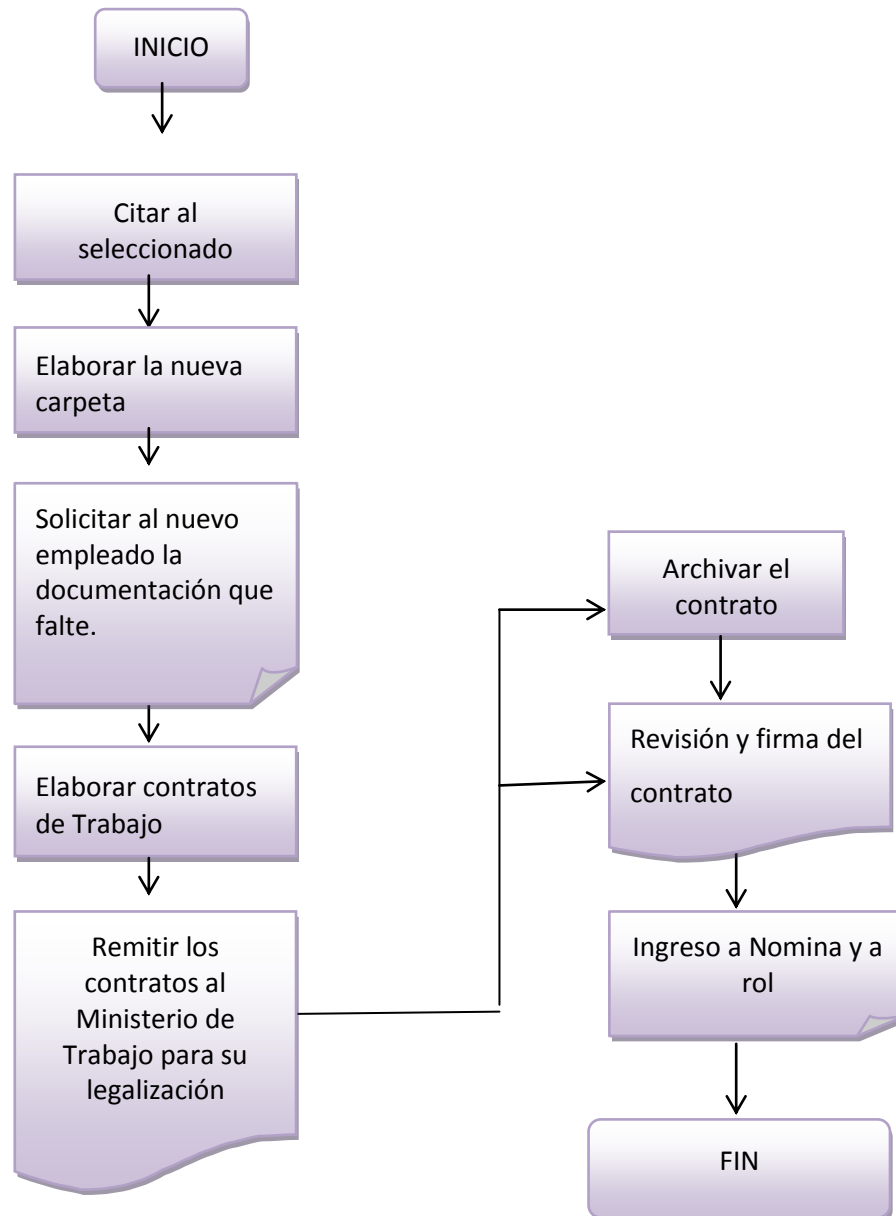


Gráfico No.- 30 Flujograma mejorado del Proceso de Valoración de puestos

5.5.- Diseño De Procesos Y Procedimiento

Tabla N° 31 Diseño de procesos y procedimiento

Logo: 	Nombre de la Empresa: COMSEG CIA. LTDA Nombre del Proceso: Selección de Personal de Seguridad	Código: EJAG 01/P1 Fecha: 02 de Octubre de 2014 Revisión: 0 Edición: 1
Elementos de Entrada: Requerimiento de Personal para los diferentes puestos de Seguridad previo aviso Personal altamente capacitado y buena atención al cliente Detección de Necesidades Elementos de Salida: Contratación de Personal Soluciones a las Necesidades dadas Clientes Satisfechos Futuros Clientes Actividades.- Obtener altamente un sistema de reclutamiento mejorado a un 100% para evitar contratar ladrones al contrario de personal de Seguridad de esta manera poder resguardar los bienes físicos de lugares donde se presta los servicios, lograr adquirir clientes fieles y con las recomendaciones de los mismo poder tener en un futuro clientes potenciales. Normas y Regulaciones.- Analizar de primera instancia el requerimiento de personal tomando en cuenta que es la primera actividad a realizar ya que esto muy pocas veces se lo realiza por lo cual se debería establecer como una norma a tomar y de esta manera poder regularizar. Otra de las normas a tomar es las NORMAS ISO las cuales solo se da alas empresas de seguridad , el Plan Estratégico del Buen Vivir. Criterios de Aceptación.- Todo proceso de Selección iniciado con un requerimiento basado en las necesidades. Con este manual de Selección, Clasificación y Valoración de puestos ayudara a la		

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

mejora de procesos de contratación de personal para evitar contratar a personal no capacitado y evitar malos momentos para la empresa.

Elaborado por: Erika Jimena Amaguaña Garzón	Revisado por:	Aprobado por:
--	----------------------	----------------------

5.6.1.- COSTO OPERATIVO

NO.	ITEM	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1.1	Computadoras	10	750,00	7.500,00
1.2	Capacitaciones	5	1000,00	5.000,00
1.3	Software para el Sistema de Selección del Personal	2	950,00	1900,00
1.4	Sistema Inalámbrico	2	5.000	1000,00
1.5	Cámaras de Seguridad	90	700.00	63000,00
1.6	Sistema Telefónico	4	250,00	1000,00
			TOTAL: \$	79.400,00

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

5.7.- Beneficios Valorados

5.7.1.- Beneficios Cualitativos

Tabla N° 32 Beneficios cualitativos

Código: 01 Descripción del Puesto: Agente de Seguridad (1) Resguardo de los Bienes del Ministerio de Cultura y Patrimonio Actividades: 1.- El Señor Agente No. 1 es la persona que realiza el cacheo, de los funcionarios y visitantes al ingreso y salida de la Institución para verificar que no se sustraiga los bienes del Ministerio. 2.- El Señor Agente No. 1 es la persona que está atento a los requerimientos de primera instancia de los Directores de cada área respecto a la seguridad brindada. 3.- El Señor Agente No.1 Esta alerta para dar resguardo físico al Señor Ministro al ingreso y salida del Ministerio. 4.- El Señor Agente No 1.- Es aquella persona líder del grupo de trabajo escuchando requerimientos para la mejora diaria y el mejor desempeño, tratando de dar soluciones a los pedidos de los compañeros conjuntamente con el Jefe de Operaciones.	Perfil: Bachiller; 1 Año de Universidad en cualquier carrera Experiencia: Tener como mínimo 2 años prestando los servicios de Seguridad. Cursos Realizados: Obtener el curso de Profesionalización en la entidad del Ministerio del Interior Obtener como mínimo un curso de manejo de armamento Obtener un curso de resguardo Físico. Obtener un curso de atención al cliente interno y externo. Competencias Generales: Estado físico optimo Buena Presencia Conocimiento en Seguridad Conocimiento de Armamento
--	---

Código: 02 Descripción del Puesto: Supervisor General de Seguridad (1) Actividades: 1.- Supervisor General No. 1 Es aquella persona que supervisa todos los puestos, en la Provincia de Pichincha. 2.- Supervisor General No. 1 Es la persona que cubre los puestos cuando existen personal faltante en cada uno de los puestos. 3.- Supervisor General No.1 Esta alerta a los requerimientos o necesidades del personal como son, instrumentaría, armamento, suministros como lo son bitácoras. 4.- Supervisor General No 1.- Es aquella persona líder de los Supervisores ya que existen más de 50 a nivel nacional por ende cada mes tendrá q reunir a todos los supervisores para poder establecer una reunión y poder analizar aspectos positivos y negativos del personal.	Perfil: Bachiller; 2 Año de Universidad en cualquier carrera Experiencia: Tener como mínimo 3 años prestando los servicios de Seguridad. Cursos Realizados: Obtener el curso de Profesionalización en la entidad del Ministerio del Interior Obtener como mínimo dos curso de manejo de armamento Obtener dos cursos de resguardo Físico. Obtener un curso de atención al cliente interno y externo. Competencias Generales: Estado físico optimo Buena Presencia Conocimiento en Seguridad Conocimiento de Armamento Disponibilidad de Tiempo
--	--

Código: 03 Descripción del Puesto: Centralista\Base No. 1 Actividades: 1.-Centralista No. 1 Es aquella persona que toma reportes cada hora, sea en el día como en la noche para poder controlar al personal en especial a los señores guardias de la noche. 2.-Centralista No. 1 Realiza cada mes un reporte del personal pécora, que cada mes no se reportó para que sean sancionados según lo establezca el reglamento interno de la Empresa. 3.-Centralista No. 1 Aplica sanciones directas al personal cuando los mismos dan un mal manejo, de las frecuencias interfiriendo con las demás frecuencias ya que esto nos llegaría a dar un gran problema. 4.- Centralista No. 1.- Coordina con el Supervisor General al personal de igual manera ayudan a dar soluciones a los inconvenientes que se puedan suscitar en los puestos	Perfil: Bachiller; 2 Año de Universidad en cualquier carrera Experiencia: Tener como mínimo 2 años prestando los servicios de Centralista. Cursos Realizados: Obtener el curso de Profesionalización en la entidad del Ministerio del Interior Obtener como mínimo un curso de manejo de sistemas operativos en seguridad. Obtener un curso en Relaciones Humanas Obtener un curso de Computación básica Obtener un curso de atención al cliente interno y externo. Competencias Generales: Fluidez de palabra claras y concisas Buena Presencia Conocimiento en Seguridad y Monitoreo
---	---

Código: 04 Descripción del Puesto: Monitorista Actividades: 1.-Monitorista Deberá estar 15 minutos antes para efectuar el relevo. 2.-Monitorista Al recibir el servicio de este deberá firmar el libro de novedades haciendo constar que no se presentaron eventos; en caso de haber alguno, deberá notificarlo por escrito al Jefe Central de Monitoreo, al Jefe de Operaciones. 3.- Monitorista Deberá armar el sistema de seguridad de las instalaciones a partir de las 8 de la noche. 4.-Monitorista.- Se mantendrá e constante observación de los monitores con el propósito de detectar alguna activación de alarma para reportarlo de inmediato al Jefe de Central de Monitoreo. 5.-Monitorista.- Bajo ningún concepto abandonara la central de Monitoreo.	Perfil: Bachiller; Técnico en Seguridad Ambiental Experiencia: Tener como mínimo 2 años en puesto similar. Cursos Realizados: Obtener el curso de Profesionalización en la entidad del Ministerio del Interior Curso de Redes Inalámbricas Curso de control de alarmas Obtener un curso de atención al cliente interno y externo. Competencias Generales: Software Office al 70% Análisis de Información Conocimiento en Seguridad Seguimiento de rutas
--	--

Código: 05 Descripción del Puesto: Jefe de Operaciones Actividades: 1.- Jefe de Operaciones.- Manejo Eficiente de todos los recursos físicos, humanos y financieros. 2.- Jefe de Operaciones.- Diseñar y modificar rutas de trabajo y mantener mejor los procesos. 3.- Jefe de Operaciones.- Tratar en forma directa con líderes de grupos así como estar al tanto de las situaciones presentadas con las personas a su cargo. 4.-Jefe de Operaciones.- Atender a clientes y tener la capacidad de resolver inquietudes y reclamos 5.- Jefe de Operaciones.- Hacer seguimiento a todos los proyectos que lidera y responder al cliente por el mismo.	Perfil: Bachiller; Licenciatura en Ciencias Sociales Inglés 100% hablado, leído, escrito y traducido. Formación: Trabajo Social Psicología Desarrollo Humano Experiencia: Tener como mínimo 2 años prestando los servicios. Desarrollo de Políticas de Bienestar Social Jornada Laboral: Tiempo Completo, Disponibilidad de Viajar. Cursos Realizados: Obtener como mínimo un curso de manejo de armamento Obtener un curso de resguardo Físico. Obtener un curso de atención al cliente interno y externo. Competencias Generales: Buena Presencia Conocimiento en Seguridad
---	--

Código: 06 Descripción del Puesto: Guardia Recepcionista Actividades: 1.- Guardia Recepcionista.- Opera una central telefónica pequeña, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones. 2.- Guardia Recepcionista.- Atiende al público que solicita información dándole una orientación pequeña. 3.- Guardia Recepcionista.- Anota en libros de control diario las llamadas efectuadas y recibidas por el personal y el tiempo empleado. 4.- Guardia Recepcionista.- Cumple con las normas y procedimientos en material de seguridad integral, establecidos por la Empresa. 5.- Guardia Recepcionista.- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.	Perfil: Bachiller; 2 Años de Universidad en la Carrera de Administración Experiencia: Tener como mínimo 1 año prestando los servicios de Seguridad o de Recepcionista Conocimientos y Habilidades: Conocimiento de manejo de centrales telefónicas Estructura o unidades componentes de la dependencia Identificación y ubicación de los funcionarios que prestan sus servicios en la dependencia. Habilidades: Atender personal y público en general Expresarse y comunicarse correcta y claramente en forma oral. Seguir instrucciones orales y escritas. Tratar en forma cortés al público en general. Competencias Generales: Manejo constante de equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa. Manejo en forma indirecta un grado de confidencialidad
--	--

5.7.2.- Beneficios Cuantitativos**Tabla N° 33 Beneficios Cuantitativos**

No.	COMPONENTE	BENEFICIO PROYECTO	OBSERVACIÓN						
1	Atención al Cliente	De 5 quejas se reduce a 1 queja por ende se obtiene la fidelidad de nuestros clientes	Las quejas de los clientes, se pretende reducirlo a 1 queja. Lo que conlleva a tener una fidelidad de clientela o mantenernos con la misma pero satisfechos con los cambios dados.						
2	Costo	<table><tr><td>3 días</td><td>1 persona</td></tr><tr><td>1 día</td><td>\$ 60</td></tr><tr><td>1 día</td><td>\$ 20</td></tr></table>	3 días	1 persona	1 día	\$ 60	1 día	\$ 20	El mejoramiento es notorio minorando costos y tiempos muertos.
3 días	1 persona								
1 día	\$ 60								
1 día	\$ 20								
3	Procesos	5 actividades con un tiempo de 2 días. 3 actividades con un tiempo de un día	Se ha optimizado las actividades Documentando los Procesos, para lo cual se mejora los tiempos de ejecución obteniendo un ahorro y tiempo para la mejora de la empresa.						

CAPITULO VI

Marco Administrativo

6.1.- Recursos

Tabla N° 35 Recursos

COMPONENTE	DESCRIPCION CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Infraestructura	1 Edificio Matriz	3.000,00	3000,00
Equipamiento	1 Local por Provincia	700,00	700,00
Tic's	4 Personas	850,00	3400,00
Talento Humano	5 Personas	850,00	4250,00
Logística	2 Personas	500,00	1000,00
Financiera	7 Personas	800,00	5600,00
		SUMA:	TOTAL:
		6700,00	\$1.795

6.2.- Presupuesto

Tabla N° 36 Presupuesto

No.	COMPONENTE	VALOR
	Infraestructura	3000,00
		700,00
	Equipamiento	
	Tic's	850,00
	Talento Humano	850,00
	Logística	500,00
	Financiera	800,00
CONTINGENCIA		
No.	ACTIVIDAD	VALOR
1	Mejoramiento del Edificio Actual ya que la infraestructura no es la adecuada.	2500,00
2	Capacitaciones para el mejoramiento en cada puesto de trabajo	850,00
3	Software Tic's	680,00
4	Sistema Inalámbrico	1000,00
5	Cámaras de Seguridad	6300,00
6	Sistema Telefónico	1000,00

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

6.3.- Cronograma Valorado

Tabla N° 37 Cronograma valorado

No.	ACTIVIDAD	2014					2015				
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
1	Definición de Proyecto	\$ 0									
2	Desarrollo del Plan de Proyecto		\$ 0								
3	Desarrollo del Proyecto			\$ 30,00							
4	Implementación de Procesos				\$ 40,00						
5	Implementación de un Manual de Selección, Clasificación y Valoración de Personal.					\$40,00					
6	Evaluación									\$60,00	
7	Acción de Mejora										\$ 50,00

DISEÑO DE UN MANUAL SELECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PERSONAL EN EL CUAL PERMITA MEJORARA LA EFICIENCIA, EFICACIA Y LA ATRACCIÓN DE CANDIDATOS POTENCIALES CALIFICADOS PARA DESEMPEÑAR UN PUESTO EN LA EMPRESA COMSEG CIA. LTDA EN LA CIUDAD DE QUITO

6.4.- Análisis De Impacto

6.4.1.- Impacto Organizacional

1.-La Empresa Comseg Cía. Ltda. Contará con un proceso de mejoramiento ya que es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero. Asimismo este Manual implica la inversión en nuevas maquinaria y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías.

2.- La Empresa contará con beneficios económicos, debido a la reducción de costos como al incremento de rendimiento de los procesos, y de esta manera brindar más satisfacción al cliente mediante el mejoramiento de la calidad del servicio.

6.4.2.- Impacto Económico

Toda empresa de Seguridad o empresa en sí contribuye a la reducción de pobreza ya que la empresa de seguridad ayuda en este impacto minorándola pobreza ayudando al crecimiento económico del Ecuador ya que cada vez son más las sucursales en cada provincia en la que se brinda el servicio de seguridad y con esto la empresa obtiene mayores ingresos gracias al manual de Selección, Clasificación y valoración de puestos ya que esto nos crea clientes fieles.

La Inflación

Es el incremento de los precios a lo largo del tiempo

La inflación tiene relación con la canasta familiar básica y la canasta vital tienden a incrementarse, lo que significa que los ingresos de una familia no cubrirán dichos costos, acrecentándose su restricción en el consumo de los principales productos que están en la canasta básica, por lo general el país tiende a tener la canasta de más alto precio, y la mayoría de la población no lleva a sus hogares todos los productos de primera necesidad.

6.4.3.- Impacto Social

Nos brinda un impacto de Seguridad, ya que ayuda de una manera muy connotativa a la sociedad requiriendo como requisito indispensable un segundo nivel de educación superior para poder ingresar a laborar en una empresa de seguridad, ya que esto ayuda a mejorar a la Sociedad despertando el interés por el mejoramiento educativo y la superación de no ser así, pues como obligación para poder trabajar en lo que es una empresa de seguridad.

El Ministerio del Interior implementó en el año 2013 un sistema de capacitación para toda persona que gustaría de trabajar como Agente de Seguridad dando así un certificado validado por el Ministerio en si esto lo realizaron al ver tanta afluencia de personas que laboran en las empresas de seguridad, y para poder asegurarse de que no exista más delincuencia en el Ecuador pero hay que tomar en cuenta que esto se dio gracias a las empresas de seguridad y esto se toma como una ayuda a la Sociedad.

6.5.- Impacto Ambiental

En lo referente al impacto Ambiental no se generaría un impacto ambiental negativo razones por las que tal impacto ya que estamos en una mejora de procesos y actividades en la gestión de los servicios Seguridad.

Ya que nuestra empresa no es de Producción y por ende no existe un impacto Ambiental.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1.- Recomendaciones

Es preciso establecer cambios desde Directores de la Organización, que se empapen más de los temas relacionados con la fuente laboral, tener conocimiento de las necesidades y requerimientos de cada uno de los puestos para que se de las facilidades y todos puedan desempeñarse de mejor manera y poder cumplir permanentemente con lo que menciona el Objetivo General.

Deben manejarse las decisiones en base a diagnósticos otorgados por el análisis Foda es conveniente relacionar factores internos y externos para cualquier decisión que afecte en el desarrollo del trabajo de la empresa.

Los conflictos en el lugar de trabajo son inevitables, dada la diversidad de personalidad, diferentes estilos de trabajo, los antecedentes y los niveles de experiencia entre los empleados. Un jefe de Recursos Humanos o una persona especialmente entrenada para lidiar con las con toda clase de persona.

7.2.- Conclusiones

El talento humano dentro de una empresa es el motor de la empresa y por ellos y de tal manera su bienestar proporciona excelentes resultados de mejora con este manual de Selección, Clasificación y Capacitación de personal.

De tal manera se vio totalmente conveniente la implementación de este Manual para cada puesto del servicio de seguridad, ya que al no existir dicho manual se nos

dificulta en su totalidad contar con un personal capacitado para cada puesto de trabajo y que sirva de guía para el reclutamiento de personal.

Los procesos relacionados con la selección y contratación de personal presentan diferencias en su ejecución dado que son realizados personas que no tienen experiencia en el área

7.3.- Fuentes De Investigación

Para la realización de esta Investigación se realizó:

- Encuestas donde se obtuvo de primera mano por el investigador
- Revisión del Plan Estratégico de la Empresa
- La Cultura de la Empresa
- Documentación de la Empresa para obtener información fidedigna
- Conversas con los clientes tanto internos como externos
- Visita a una de las sucursales en Manabí para poder observar como es el comportamiento en una provincia diferente.
- Información de la página web. www.comseg.gob.ec

7.4.- Bibliografía

Textos

Arias, F. (2006).

El proyecto de Investigación: metodología de la investigación.
(5ª ed.). Caracas: Episteme.

Arias Galicia, F y Heredia, V. (2006) Administración de recursos humanos
(5ª ed.). México: Trillas.

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos

(5ª ed). Bogotá: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano Bogotá: McGraw-Hill.

Dolan, S., Cabrera, R., Jackson, S. y Schuller, R. (2003).

La gestión de los recursos Humanos: preparando profesionales para el Siglo XXI (2ª ed). Bogotá: McGraw-Hill Guth, A. (2007).

Reclutamiento, selección e integración de recursos humanos. México: Trillas. Hurtado, J. (2004).

El proyecto de investigación: metodología de la investigación holística(3ª ed). Caracas: ULAC SYPAL Mondy, W. y Noe, R. (1997).

Administración de recursos humanos.(6a ed). México: Prentice-Hall.HispanoaméricaRobbins, S. (2004).

Comportamiento organizacional.(10a ed). México: Prentice-Hall. Hispanoamérica. Stoner, J, Freeman, R. y Gilbert, D. (2006).

Administración (6ª ed). México: Pearson/Prentice Hall Werther, W. y Davis, K. (2000).

Administración de recursos humanos. (5aed.).México: McGraw-Hill.

Documentos Electrónicos

Palma, J. (2007) "Manual de Procedimientos".

Documento en línea.

Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

[Consulta: febrero 2009].

Amador, J (2008) "Manuales Administrativos".Documento en línea. Disponible en:

[http://www.elprisma.com/apuntes/administración de empresas/manualesadministrativos/dafaul2.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administración_de_empresas/manualesadministrativos/dafaul2.asp)

[Consulta: marzo 2009]. Duhalt (2008) "Diseño de un manual de normas procedimientos Administrativos". Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos57/manual-normas-administrativos.shtml>

[Consulta: marzo 2009].