



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

Propuesta de mejoras para el proceso de selección y contratación de personal de seguridad física de la empresa Contecon Guayaquil S.A., en el período 2016.

AUTOR:

Juan Alberto Quiroga Albán

TUTOR:

Ing. Marlo López Perero

Guayaquil - Ecuador

2016



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación, nombrado por el Concejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Haber analizado el trabajo de investigación con el tema: "Propuesta de mejoras para el proceso de selección y contratación de personal de seguridad física de la empresa Contecon Guayaquil S.A., en el periodo 2015. "Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de la investigación refiere a: ¿Cómo incide el proceso de selección y contratación actual del personal de seguridad física en el desempeño de sus funciones y en la garantía del control en la empresa Contecon Guayaquil S.A.? Solicito sea aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por el Egresado: Juan Alberto Quiroga Albán

Tutor: Ing. Marlo López Perero

AUTORIA NOTARIADA

Los criterios y opiniones expuestos en el presente trabajo de investigación con el tema de: "Propuesta de mejoras para el proceso de selección y contratación de personal de seguridad física de la empresa Contecon Guayaquil S.A., en el periodo 2015", de la carrera Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituyen copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor:

Juan Alberto Quiroga Albán

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo quiero dedicar en primer lugar a Dios, gracias a las bendiciones recibidas he podido culminar con éxito otra etapa en mi vida.

A mi esposa quien con su ayuda incondicional y sin límites me ayuda y me motiva a seguir adelante, a mis hijas, que son los pilares y motores de mi vida que me motivan hacer un ejemplo a seguir; a mis padres, hermanos y familiares por su constante apoyo; a mi jefe René y demás compañeros de clases, quienes han contribuido con su apoyo desinteresado a lo largo de la carrera.

Juan Alberto Quiroga Albán

AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer a Dios todo poderoso por darme la fortaleza necesaria para culminar con éxito esta etapa de mi vida, gracias por que ahora veo... que cada oración fue escuchada.

A mi amada esposa Anita Arreaga, a mis hijas Jhosselyn, Evelyn y Domenika; quienes han sido el pilar fundamente para animarme a seguir hacia adelante y a no claudicar en mis momentos de angustia y tribulación.

A mis padres, a mis hermanos y a todos mis familiares que siempre me brindaron todo su apoyo y me dieron esa palmadita de confianza en la espalda para continuar y no desmayar en esta meta trazada.

Al Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnologías, del cual guardo grandes y gratos momentos vividos dentro de las aulas de mí querida institución, como no estar agradecido contigo ITB si gracias a tus enseñanzas y preparación profesión se me abrieron nuevas oportunidades en el ámbito laboral.

Y finalmente quiero agradecer a mi tutor del trabajo investigativo Ing. Marlo López Perero, quien a lo largo de diez semanas me brindo su orientación, seguimiento y control para poder culminar con éxito este trabajo de tesis.

Juan Alberto Quiroga Albán

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:.....	Páginas:
Carátula.....	i
Certificación de la aprobación del tutor.....	iii
Autoría de la investigación notariada	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice general	vi
Índice de gráficos.....	viii
Índice de cuadros.....	ix
Resumen.....	x
Abstract	xi

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema	01
Ubicación del problema en un contexto.....	01
Situación conflicto	02
Delimitación del problema.....	03
Formulación del problema.....	03
Variables de la investigación	04
Evaluación del problema	04
Objetivos de la investigación	05
Interrogantes de la investigación.....	05
Justificación e importancia	05

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica	09
Antecedentes históricos.....	09
Antecedentes referenciales.....	11
Fundamentación legal	18
Variables de la investigación.....	32
Definiciones conceptuales.....	32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Diseño de la Investigación	51
Tipos de Investigación	54
Población y Muestra	56
Técnicas de la Investigación	58
Procedimiento de la Investigación	60

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados.....	62
Plan de Mejoras... ..	73
Conclusiones.....	78
Recomendaciones.....	79
Bibliografía	80

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta.....	81
-----------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1 Gráfico colaboradores por área	43
Ilustración 2 Gráfico organigrama de procesos de selección	46
Ilustración 3 Gráfico pregunta # 1	63
Ilustración 4 Gráfico pregunta # 2	64
Ilustración 5 Gráfico pregunta # 3	65
Ilustración 6 Gráfico pregunta # 4	66
Ilustración 7 Gráfico pregunta # 5	67
Ilustración 8 Gráfico pregunta # 6	68
Ilustración 9 Gráfico pregunta # 7	69
Ilustración 10 Gráfico pregunta # 8	70
Ilustración 11 Gráfico pregunta # 9	71
Ilustración 12 Gráfico pregunta # 10	72

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1 Empleado por área	42
Tabla 2 Colaboradores por área	43
Tabla 3 Competidores más importantes	44
Tabla 4 Indicadores de gestión de procesos de selección.....	47
Tabla 5 Muestra	57
Tabla 6 Tabulación pregunta # 1.....	62
Tabla 7 Tabulación pregunta # 2.....	63
Tabla 8 Tabulación pregunta # 3.....	64
Tabla 9 Tabulación pregunta # 4.....	65
Tabla 10 Tabulación pregunta # 5.....	66
Tabla 11 Tabulación pregunta # 6.....	67
Tabla 12 Tabulación pregunta # 7.....	68
Tabla 13 Tabulación pregunta # 8.....	69
Tabla 14 Tabulación pregunta # 9.....	70
Tabla 15 Tabulación pregunta #10.....	71
Tabla 16 Plan de mejoras.....	75

RESUMEN

El presente trabajo de investigación expone propuesta de mejoras para el proceso de selección y contratación de personal de seguridad física de la empresa Contecon Guayaquil S.A., en el período 2016. Su objetivo principal es evaluar la incidencia del proceso de selección y contratación del personal de seguridad en el desempeño y el control de seguridad de la empresa Contecon Guayaquil S.A, en el periodo en curso, tiene como objetivos complementarios fundamentar los sustentos bibliográficos sobre procesos de selección y contratación; además de diagnosticar el proceso de selección y contratación en la empresa Contecon Guayaquil S.A., en el periodo 2015, determinando las principales falencias. La estructura de la investigación tiene varias situaciones claramente determinadas: la primera es la empresa como entidad que brinda servicios portuarios a nivel internacional con rentabilidad y responsabilidad social. Segundo: estudiar la selección y contratación de personal de seguridad como un factor fundamental para el buen desempeño y el control de la seguridad en la empresa Contecon S.A. exponiendo situaciones de falencias en los agentes de seguridad y el enfoque de la importancia de realizar una buena selección y contratación del personal para que el resultado en el campo de trabajo sea directamente proporcional con la productividad del área. Tercero: realizar un marco metodológico donde se realiza el diseño y el análisis de la investigación utilizando como herramienta la encuesta al personal de seguridad con preguntas abiertas. Cuarto: en esta fase se desarrolla la propuesta del plan de mejoras, planteando las estrategias para mejorar o exponer que el cumplimiento de los procesos con los que cuenta la empresa no se llevan a cabo en su totalidad, se realiza recomendaciones para corregir y mejorar los procesos de selección y contratación del personal y lograr los resultados más óptimos en el desarrollo y el control de la seguridad en la empresa Contecon Guayaquil S.A. en el periodo 2016. Se plantea conclusiones y se incluye los anexos.

ABSTRACT

This research paper presents proposal process improvement personnel selection physical security of the company Contecon Guayaquil SA, in the period 2016. Its main objective is to assess the impact of the selection process and hiring security personnel in performance and security control of the company Contecon Guayaquil SA, in the current period, it is complementary objectives bibliographic base livelihoods on recruitment and selection processes; In addition to diagnosing the process of selection and recruitment in the company Contecon Guayaquil SA, in the period 2015 identifying major shortcomings. The structure of the research has clearly identified several situations: the first is the company as an entity that provides port services internationally with profitability and social responsibility

Second, study the personnel selection security as a key factor for good performance and control of security in the company Contecon S.A. situations exposing flaws in the security and approach the importance of a good selection and recruitment of staff for the result in the field of work is directly proportional to the productivity of the area. Third, make a methodological framework where design and analysis of research using the survey as a tool to security personnel with open questions is done Fourth, at this stage the proposed improvement plan is developed, proposing strategies to improve or state that compliance with the processes that the company has not carried out in full, recommendations performed to correct and improve selection processes and recruitment and achieve the best results in the development and control of security in the company Contecon Guayaquil SA period in 2016. Finally arises conclusions and annexes is included

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del Problema en un contexto

Se conoce como “selección de personal a la actividad de escoger a personas entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” (Chiavenato, Bogotá 2005 Pág. # 238)

El reclutamiento es el proceso para atraer a los individuos de manera oportuna, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en una organización. (R. Wayne Mondy, México 2010.Pág. # 128).

El proceso de selección de personal de seguridad física en una empresa gubernamental o privada constituye un punto fundamental, sumamente importante para el éxito en el resultado que se obtendrá en dicha área, dada a su importancia existen varios métodos ya estandarizados de selección y contratación de personal para garantizar un buen desempeño y lograr que el personal incorporado este realmente comprometido con su trabajo.

En la actualidad los empresarios han optado por optimizar sus procesos de selección de personal para lograr buenas contrataciones que aporten a sus instituciones. (González Cerda, 2014) en su publicación indica “De acuerdo con una investigación de Gallup-empresa consultora norteamericana global que provee análisis y recomendaciones para ayudar a los líderes de empresas y organizaciones a resolver sus problemas más apremiantes realizadas el año pasado en los Estados Unidos, informa que solamente el 30% de las personas que trabajan están comprometidas e involucradas con su trabajo. Mucha gente no está verdaderamente comprometida emocionalmente e intelectualmente y no les importa lo que sucede alrededor en su empleo”

El autor propone exponer de una manera sencilla con datos reales, determinar de qué manera los procesos actuales utilizados en la empresa Contecon Guayaquil S.A., tanto para la selección como para la contratación de personal de seguridad física está incidiendo en la alta tasa de inconformidad en el desempeño de sus funciones y en la garantía del control de los agentes de seguridad física de la empresa por el inadecuado proceso de selección y contratación del personal, durante el ejercicio 2015.

Las políticas de procesos de selección y contratación en la empresa Contecon Guayaquil S.A., están bajo la coordinación de la jefatura de selección y desarrollo conjuntamente con el Director o Gerente correspondiente, que se encarga de seleccionar los candidatos revisando y comparando los perfiles/profesiogramas y realizando todas las pruebas que deben ser puntuadas con parámetros ya establecidos y con estos resultados ser comparadas con los requerimientos que realiza cada jefe de área.

1.2 Situación del conflicto

La investigación se desarrolla en base a una situación de conflicto que implica causas y efectos de ¿Cómo incide el proceso de selección y contratación actual del personal de seguridad física en el desempeño de sus funciones y en la garantía del control en la empresa Contecon Guayaquil S.A.?

La impropia selección y contratación del personal genera en el área de trabajo baja productividad de los agentes de seguridad física, actitudes de desacato en el cumplimiento de órdenes, existe alta insatisfacción de los clientes debido al limitado criterio para resolver una situación y el limitado conocimiento de relaciones humanas de los agentes, la toma de decisiones inadecuadas desencadena el limitado manejo de control de conflictos y la negatividad a obedecer a la autoridad, el limitado estudio de perfiles de conducta de los aspirantes a una vacante de seguridad presenta como consecuencia conductas de indisciplina que son en muchos casos reincidentes.

En esta investigación se desea exponer la revisión de todos los procesos aplicados en la selección de personal hasta llegar a establecer si las pruebas Psicotécnicas que actualmente se utilizan permiten evaluar de manera óptima las competencias técnicas, psicológicas, personales y poder determinar, documentar y poder proponer mejoras para la inadecuada ejecución del proceso de selección y contratación de personal que genera ineficiente desempeño de sus funciones y en la garantía del control en la empresa Contecon de la ciudad de Guayaquil durante el ejercicio 2015.

1.3. Delimitación del problema

Campo: Seguridad Física.

Aspecto: Propuesta de Mejoras en el proceso de selección.

Área: Talento Humano / Administrativa.

Período: Año 2015

1.4 Formulación del problema

¿Por qué la inadecuada ejecución del proceso de selección y contratación de personal genera ineficiente desempeño de sus funciones y en la garantía del controlen la empresa Contecon de la ciudad de Guayaquil durante el ejercicio 2015?

1.5 Variables

Variable Independiente: Proceso de selección y contratación.

Variable Dependientes: Desempeño de sus funciones y garantía del control.

1.6 Evaluación del problema

El problema será evaluado partiendo de un diagnóstico de datos que posee fundamentos bibliográficos, con la observación de indicadores cualitativos y cuantitativos e información de la empresa Contecon Guayaquil S.A. que permite medir y documentar los factores, causas y efectos para estudiar todos los sub-problemas que se presentan en el área de seguridad, para ofrecer una solución práctica y fácil de aplicación, así lograr mejoras y obtener los resultados requeridos por la empresa, de esta manera se obtiene clientes satisfechos y lo más importante llegar a un mejor desempeño y garantía del control del área.

Revisando los procesos, estudiando, analizando, documentando y ejecutando el estudio de la variable independiente que es el proceso de selección y contratación y las variables dependientes que son el desempeño de sus funciones y la garantía del control que son los objetos bases del análisis de esta investigación; estudio muy factible y no muy explorado en el área de seguridad además se tiene al alcance los recursos necesarios para la obtención de la información que es necesaria y útil para lograr soluciones alternativas aun no expuestas.

1.7 Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Evaluar la incidencia del proceso de selección y contratación del personal de seguridad en el desempeño y el control de seguridad de la empresa Contecon Guayaquil S.A., en el periodo 2015.

Objetivos específicos:

Fundamentar los sustentos bibliográficos sobre procesos de selección y contratación.

Diagnosticar el proceso de selección y contratación en la empresa Contecon Guayaquil S.A., en el periodo 2015, determinando las principales falencias.

Proponer mejoras al proceso de selección y contratación.

1.8. Interrogantes de la investigación

¿Cómo incide el proceso de selección y contratación actual del personal de seguridad física en el desempeño de sus funciones y en la garantía del control en la empresa Contecon Guayaquil S.A.?

1.9 Justificación e importancia

El trabajo es conveniente pues reafirmará o refutará si los procedimientos utilizados para el proceso de selección y contratación de los trabajadores de seguridad física de la empresa Contecon S.A. son los adecuados, se realizará el estudio del cumplimiento sobre las bases actuales utilizadas por el departamento de gestión humana.

La investigación es viable, técnica y metodológicamente por que cumple con los estándares para el análisis de las variables y para la obtención de los datos que permitan incorporar información muy importante que ayude a desarrollar el planteamiento del problema del trabajo a realizar. La revisión de toda la metodología que utilizan actualmente, permitirá documentar la forma y los aspectos que la empresa aplica en la selección y contratación del personal de seguridad física.

Este trabajo está encaminado a verificar la efectividad del proceso de selección y contratación de personal para poder alcanzar los objetivos que requiere la empresa en el desempeño y control en el área de seguridad física de Contecon Guayaquil S.A., y la importancia de analizar la idoneidad de estos procesos por los cuales pasan todos los empleados.

El resultado de la investigación ayudará a concluir si es efectivo, donde pudieran presentar falencias y a proponer mejoras en dichos procesos al departamento de selección y desarrollo con el fin de que sea

seleccionado el trabajador más idóneo para el puesto y lograr erradicar o disminuir el problema que actualmente se presenta en el área.

Los datos de evaluaciones de desarrollo y desempeño que se realizan en la actualidad a cada trabajador nos proporcionará un amplio escenario en la investigación y se obtendrá un resultado que permita evidenciar de manera clara de cómo está incidiendo la selección y contratación del trabajador en el desarrollo de sus funciones ya en el campo laboral y así verificar si las estrategias aplicadas en el proceso se puedan mejorar.

VIABILIDAD

La investigación es viable porque se tiene acceso a los recursos disponibles para su realización como son: Los recursos humanos, materiales y financieros, además de poseer el tiempo para su ejecución. La viabilidad de este proyecto depende de factores técnicos, sociales, económicos, ambientales y políticos.

Viabilidad Técnica: La investigación del proyecto es técnicamente viable, porque cumple con los estándares para el análisis técnico de las variables, así como la obtención de datos que determinaran los resultados del proyecto y su capacidad de incorporar al proceso de investigación en cada una de sus actividades información de mucha importancia.

Viabilidad Socio-Cultural: Con el análisis de los procesos y el estudio de los procedimientos utilizados actualmente por el departamento de gestión humana de la empresa Contecon Guayaquil S.A. en donde se ejecutará el proyecto. Se llegará a determinar el impacto que tiene en el campo laboral una buena o mala selección y contratación del personal

de seguridad física en función del desempeño y control en el puerto marítimo Simón Bolívar de Guayaquil.

Viabilidad Económica: Se podrá valorar, la aceptación de los resultados por parte del sector donde va dirigida la investigación ya que es un proyecto no comercial y se cuenta con los recursos económicos para su realización.

Viabilidad Ambiental: La puesta en marcha del proyecto no afectará el equilibrio ecológico de ninguna manera. Se valorará también el grado en que los recursos empleados son renovables y por lo tanto permite dar cumplimiento a las regulaciones medioambientales del país.

Viabilidad Institucional y de Gestión: El proyecto se acopla perfectamente con todas las estrategias y directrices propias del lugar donde se desarrolla la investigación. La importancia de analizar la idoneidad de las organizaciones para desarrollar la gestión, las acciones previstas y la calidad de las mismas según lo propuesto, la comunicación, cantidad y calificación de su personal, capacidad para el funcionamiento contable y de pagos.

Viabilidad Financiera: Existe la capacidad financiera para obtener y administrar los recursos monetarios para la realización del proyecto, así como los recursos materiales de manera que se culmine sin ningún inconveniente el trabajo de investigación hasta obtener los resultados esperados.

Viabilidad Política: El contexto político es favorable al trabajo de la investigación. Es muy importante a la hora de valoración de la viabilidad del proyecto debido a que los objetivos y el posterior resultados encajarán de manera positiva en las estrategias de empresa en el que se desarrollará el trabajo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Desde la antigüedad los procesos, de Reclutamiento y la Selección de Personal (RSP) pasaron a hacer actividades importantes a las que se enfrenta toda organización.

Durante la Edad Media el trabajo se caracterizó por adquirir un carácter prácticamente hereditario; la elección y las posibilidades de desempeño de una actividad determinada eran condicionadas por la clase social. Así los oficios pasaban de manos de los padres a sus hijos. El trabajo artesanal fue una característica de la época. El español Juan Huarte, en el siglo XVI, en su libro Examen de ingenios, valoraba que las personas se diferenciaban en inteligencia y habilidades especiales, y recomendaba que se debiera trabajar por conocer las inclinaciones especiales de cada persona con el fin de brindarle el adiestramiento necesario de acuerdo con sus características.

En 1911, Münsterberg publicó su libro *Psychologie und Wirtschefeblen*. Dunnette, M. (en: Valle, A., 1995) plantea: “fue quien a raíz de los accidentes que se sucedían en los tranvías eléctricos, inició en 1911 una serie de estudios de las aptitudes físicas y psíquicas requeridas para ese puesto de trabajo. Más tarde, a partir de los sucesos del Titanic llevó a cabo varios estudios sobre la selección de oficiales de la marina

mercante, tratando de evitar que pudieran volver a darse aquellas órdenes contradictorias (motivadas por causas psicológicas) que refieren en el choque de dicho trasatlántico con el iceberg. Contemporáneos con Münsterberg son los franceses Jean M. Lahy, que llevó a cabo estudios sobre la selección de mecanógrafas, y Camus y Neper que lo hicieron sobre las aptitudes de los aviadores” y añade “en Alemania Woede y Piorkowsky iniciaron pruebas con conductores, y en E.U., Frank Parsons estableció exámenes de interés ocupacional para jóvenes.”

Principios del siglo XX; "Organización científica del trabajo". Taylor, propone un ambiente científico, racional y calculador en base a la observación, comprobación y decisión, esta tesis fue completada luego con las aportaciones de los trabajos de otros estudiosos, como Fayol (1927) y Weber (1947). Se manejaban en aquel tiempo, confeccionadas técnicas y aparatos de laboratorio pero ya se había comenzado la creación de test de uso fácil, como el de Simon-Binet, (1912), que accedían a emplear la psicometría fuera de los laboratorios.

Basado en lo anteriormente descrito, Münsterberg divulga, en 1912 su obra inicial "Psicología de la actividad industrial", en la que el autor responde a los planteamientos de Taylor, desde una perspectiva muy concreta: la psicotecnia, la cual solo fue vista como lo que fue, un enfoque reduccionista.

Se le criticó mucho a la Organización Científica del Trabajo, la ausencia del factor humano, dentro de los elementos postulados de la actividad laboral.

Retomando la psicotecnia, esta respondía a una demanda concreta; evaluar aptitudes y habilidades, definidas y relacionadas con el desempeño del trabajador.

A lo largo de todo el siglo XX, predominó la etapa mecanicista (cognitivo-conductual), la cual fue evolucionando, con aportes de investigadores del comportamiento organizacional, y de la teoría de la organización, Mayo (1932), el cual evidenció la importancia que tienen los aspectos psicosociales sobre el comportamiento y en su productividad en una organización .

Considerando lo anterior, se inició con un campo de investigación que hasta la actualidad se mantiene, dando pie para que los modelos humanistas, las escuelas de relaciones humanas abrieran su línea de pensamiento más enfocada a la psicología y el comportamiento, que a teorizar sobre las organizaciones. Conceptos como liderazgo, conflicto, equipo, comenzaron hacer la base en las publicaciones de la psicología de las organizaciones. Y se comenzó abordar el tema de selección de personal, tanto por el lado del método psicométrico (psicotecnia) así como también por los propios cambios.

ANTECEDENTES REFERENCIALES

La selección de personal con un carácter sistemático (que sigue o se ajusta a un sistema o conjunto de elementos ordenados) surge a partir de la escuela de la administración científica. Frederick Taylor (1903) en su libro Shop Management planteó un grupo de principios de administración vinculados con la supervisión del trabajo de los operarios, formulando como primer principio: “Asignar a cada trabajador la tarea más elevada posible, de acuerdo con sus aptitudes personales (selección científica del trabajador).” Posteriormente, en 1911 en su obra Los principios de la administración científica, formula el principio de preparación, en el cual contempla la necesidad de “seleccionar científicamente los trabajadores y prepararlos y entrenarlos para que produzcan más y mejor.” (Chiavenato, I., 1986)

Entre los principios abordados por Taylor en su concepción de la organización del trabajo, se encuentra la selección y entrenamiento de los trabajadores, lo que lleva a un implícito trabajo de estudio del individuo fundamentalmente basado en sus aptitudes y rasgos psicofisiológicos.

El proceso de selección es un producto de la relación hombre-trabajo, y es necesario analizarlo en su dinámica. Son múltiples las disciplinas y enfoques vinculados a este proceso; pero, su historia y desarrollo se encuentran íntimamente ligados a la Administración y la Psicología como disciplinas científicas. Una correcta aplicación del proceso asegura un alto porcentaje de efectividad y desempeño del personal contratado.

En la empresa Contecon Guayaquil S.A. se ha presentado el problema de alta tasa de inconformidad en el desempeño de sus funciones y en la garantía del control de los agentes de seguridad física, por el inadecuado proceso de selección y contratación de personal, durante el ejercicio 2015. La limitada productividad, limitado criterio para resolver problemas, la alta insatisfacción de los usuarios de las instalaciones, el limitado criterio para toma de decisiones y resolver problemas entre otros puntos que se resolverían realizando una mejor selección del contratación, en el cual el departamento de Gestión Humana tiene un porcentaje alto de responsabilidad.

Para el desarrollo de la investigación el autor enlizará la documentación de la historia del arte respecto al tema, así como la bibliografía de autores contemporáneos. Se documentará conceptos y definiciones para el desarrollo de las variables independientes y variables dependientes del tema del proyecto y así poder llegar a la total comprensión del problema expuesto. Existen varias definiciones de reclutamiento y selección de personal, a continuación se analizan las siguientes:

"El reclutamiento es el proceso para atraer a los individuos de manera oportuna, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de

manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en una organización " (Wayne, R. 2010. Pág. #128).

Según lo indicado por Wayne el reclutamiento es una convocatoria de muchos aspirantes y que poseen cualidades apropiada para los puestos disponibles.

"El reclutamiento es una actividad importante, debido a que cuanto mayor sea el número de aspirantes, más selectiva puede ser la contratación". (Dessler, G. 2009 Pág. # 166).

Según lo citado por Dessler mientras más aspirantes apliquen, más selectiva sería la contratación.

"El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización". (Chiavenato, I. 2007. Pág. # 149).

Chiavenato cita que mediante el reclutamiento se atrae potenciales candidatos para ocupar las vacantes.

Herbert J. Churden (1980) En su definición "La selección de personal es el proceso de determinar cuáles, de entre los solicitantes de empleo, son los que mejor llenan los requisitos de la fuerza de trabajo y se les debe ofrecer posiciones en la organización". "Tradicionalmente, la selección de personal se define como un procedimiento para encontrar al hombre que cubra el puesto adecuado, a un costo adecuado"" . (Herbert J. Churden, Pág. # 132).

Werther, W. (2008) este autor indica que "El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir que solicitantes deben ser contratados". Pág. # 128.

Chiavenato, I. (2007) indica que "Hay un dicho popular que dice que la selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización "Pág. # 169.

Wayne, R. (2010). "La selección es el proceso de elegir, a partir de un grupo de solicitantes, al individuo que mejor se adapte a un puesto en particular y a la organización. El acoplamiento adecuado de personas con los puestos de trabajo y con la organización es la meta del proceso de selección". Pág. # 158.

En síntesis, de la información obtenida por los diferentes autores se entiende por reclutamiento al proceso de divulgación de vacantes para un determinado puesto en una (Mayntz, 1976) (Rada, 2001) organización, mientras más aspirantes existan, más selectiva puede ser la elección. La selección comprende elegir las personas más idóneas para que cumplan con el desempeño requerido y aumentar la eficacia en la organización.

Se considera necesario también dejar claro términos que se relacionan con el tema de investigación y que son citados constantemente, se obtiene las definiciones del diccionario manual de la lengua española y de (Larousse, 2009). Términos como los siguientes:

Contratación: f. Acción y efecto de contratar. Comercio y trato de géneros vendibles.

Desempeño: s. m. Realización, por parte de una persona, un grupo o una cosa, de las labores que le corresponden. (Diccionario Manual de la Lengua Española, 2007).

Evaluar: v. tr. Analizar una cosa para determinar su valor, importancia o trascendencia: evaluar la eficacia; evaluar el coste de las ayudas. (Diccionario Manual de la Lengua Española, 2007).

Inadecuado-da: adj. Que no es adecuado u oportuno a las circunstancias del momento. Desafortunado, impropio, impropio. (Diccionario Manual de la Lengua Española, 2007).

Incidencia: s. f. Influencia o efecto que tiene una cosa sobre otra. Proporción de un número de casos en una situación o estadística: la incidencia del tifus ha aumentado este año. (Diccionario Manual de la Lengua Española, 2007).

Ficha profesiografica representa una especie de codificación de las características que debe tener el ocupante del puesto (Chiavenato, I. 2007. Pág. # 175).

La definición del perfil es la base del proceso de selección.

Una frase muy conveniente para la investigación es la dicha por el ex presidente de los Estados Unidos. Theodore Roosevelt donde indica que "El mejor ejecutivo es el que tiene habilidad de seleccionar personas adecuadas para llevar a cabo lo que desea, y que sabe restringirse lo suficiente como para no interferir con ellas". Frase muy interesante porque al poseer un individuo la habilidad de seleccionar a un persona adecuada para ocupar un cargo también está confiando en las capacidades del seleccionado y tiene confianza en el éxito de su elección.

También existen criterios como el de Libby Sartain. (2003) donde indica que "Los resultados excepcionales se deben a personas excepcionales, no a una educación o a una experiencia fuera de lo común. Es posible que usted tenga al candidato de más suprema educación, o de experiencia inigualable, pero ninguno de esos elementos garantiza que la persona lograra resultados extraordinarios ". Pág. # 128.

En su publicación Sartain expresa que no siempre una educación excepcional garantiza el éxito en un cargo, que en ocasiones el éxito radica en el valor agregado de la actitud que tenga la persona frente a la situación que enfrenta.

La selección de personal según Luis Fernando Galicia, es importante por tres razones:

Primero, el desempeño del gerente dependerá, en parte del desempeño de los subordinados, los empleados que no tengan las características adecuadas no se desempeñaran con eficiencia y por tanto, el trabajo del gerente se verá afectado. Por ello, el momento para rechazar a las personas inadecuadas es antes que hayan ingresado. No después.

Segundo, una selección eficiente es importante debido al costo que tiene el reclutar y contratar empleados.

Tercero, una buena selección es importante debido a las implicaciones legales de hacerla de manera negligente (Galicia, 2006. Pág. # 154).

Este criterio del autor refiere que una buena selección afecta de manera directa al jefe del área donde se contrata y también tiene repercusiones a nivel económico y legal, si se contrata de manera negligente. Sin embargo, el desempeño debe ser definido no solo en términos de las aptitudes del seleccionado, sino analizando características más amplias, para asegurar la eficiencia y el desempeño en el empleo.

El conocimiento de lo que implica la gestión de talento humano en una empresa es muy importante para la comprensión del tema de la investigación y se cita a los siguientes autores:

Chiavenato (2009) define la gestión de talento humano como „ el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño““. Pág. # 56.

Edgar Eslava Arnao 2004 afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en torno actual y futuro.

Las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía. (Dessler G.2006).

Los tres autores coinciden en que gestión de talento humano es un conjunto de políticas a nivel administrativo, que tienen las organizaciones y está directamente relacionada con el manejo de las personas como recursos para alcanzar sus objetivos. Existen muchas maneras de mejorar la productividad, pero la más importante es tomar una decisión correcta de contratación.

Eslava, refiere que el empowerment, significa empoderamiento, facultar poder a la gente para decidir y actuar con responsabilidad y compromiso, en los momentos actuales constituye una herramienta gerencial fundamental para romper los viejos modelos mentales de liderazgo metacéntrico y autoritario que está orientado a dirigir y controlar a la gente. (Eslava, 2007).

Es interesante que una empresa pueda adoptar la estrategia de empoderamiento y pueda desarrollar una nueva cultura que transmite valores y conductas para que se realicen los roles en el trabajo con iniciativa, autonomía y mucha creatividad

Una correcta selección de personas es buena para la empresa y para los individuos que laboran en ellas. Los aspirantes tienen una serie de expectativas respecto de su trabajo y de la empresa, y a su vez las

empresas las tienen, esperando ciertas conductas de su personal. Al existir este contrato psicológico entre empleado y empleador, la relación es buena para las dos partes.

El proceso de selección se inicia cuando se presentan las vacantes en una organización, como resultado de actos del departamento de personal tales como transferencias, promociones y separaciones, o por un aumento autorizado de personal. (Herbert J. Churden ,1980. Pág. # 138).

2.1 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Es importante incorporar al trabajo de investigación lo establecido en la constitución vigente, el Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017 y conocer sobre este tema importante para los ecuatorianos.

Para el desarrollo del trabajo de investigación consideraremos lo siguiente que estipula la Constitución Política de la República:

Art.1. Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. El primer artículo estipula que el estado regula la relación entre empleados y empleadora

Art. 2. El trabajo es un derecho y un deber social.

Art.3.- Libertad de trabajo y contratación. El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art.36.- Representantes de los empleadores.- Son representantes de los empleadores los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, y en general, las personas que a nombre de sus principales ejercen funciones de dirección y administración aun sin tener poder escrito y suficiente según el derecho común.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código; 8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

Cuando el trabajador se separare definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

a) El tiempo de servicio;

b) La clase o clases de trabajo; y,

c) Los salarios o sueldos percibidos; 15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

23. Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;

26. Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

32. Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

33. El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes

individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes; d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga.
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Art.47.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

Art. 49.- Jornada nocturna.- La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos. • Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

Art. 51.- Duración del descanso. • El descanso de que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas.

Art. 53.- Descanso semanal remunerado.- El descanso semanal forzoso será pagado con la cantidad equivalente a la remuneración íntegra, o sea de dos días, de acuerdo con la naturaleza de la labor o industria.

Art. 54.- Pérdida de la remuneración. • El trabajador que faltare injustificadamente a media jornada continua de trabajo en el curso de la semana, tendrá derecho a la remuneración de seis días, y el trabajador que faltare injustificadamente a una jornada completa de trabajo en la semana, sólo tendrá derecho a la remuneración de cinco jornadas. La jornada completa de falta puede integrarse con medias jornadas en días distintos. No podrá el empleador imponer indemnización al trabajador por concepto de faltas.

Art. 57.- División de la jornada. • La jornada ordinaria de trabajo podrá ser dividida en dos partes, con reposo de hasta de dos horas después de las cuatro primeras horas de labor, pudiendo ser única, si a juicio del Director Regional del Trabajo, así lo impusieren las circunstancias. En caso de trabajo suplementario, las partes de cada jornada no excederán de cinco horas.

Art. 58.- Funciones de confianza.- Para los efectos de la remuneración, no se considerará como trabajo suplementario el realizado en horas que excedan de la jornada ordinaria, cuando los empleados tuvieren funciones de confianza y dirección, esto es el trabajo de quienes, en cualquier forma, representen al empleador o hagan sus veces; el de los agentes viajeros, de seguros, de comercio como vendedores y compradores, siempre que no estén sujetos a horario fijo; y el de los guardianes o porteros residentes, siempre que exista contrato escrito ante la autoridad

competente que establezca los particulares requerimientos y naturaleza de las labores.

Art. 59.- Indemnización al empleador. • Si el trabajador, sin justa causa, dejare de laborar las ocho horas de la jornada ordinaria, perderá la parte proporcional de la remuneración. En caso de labores urgentes paralizadas por culpa del trabajador, el empleador tendrá derecho a que le indemnice el perjuicio ocasionado. Corresponde al empleador probar la culpa del trabajador.

Art. 60.- Recuperación de horas de trabajo. • Cuando por causas accidentales o imprevistas, fuerza mayor u otro motivo ajeno a la voluntad de empleadores y trabajadores se interrumpiere el trabajo, el empleador abonará la remuneración, sin perjuicio de las reglas siguientes:

El empleador tendrá derecho a recuperar el tiempo perdido aumentando hasta por tres horas las jornadas de los días subsiguientes, sin estar obligado al pago del recargo; Si el empleador tuviere a los trabajadores en el establecimiento o fábrica hasta que se renueven las labores, perderá el derecho a la recuperación del tiempo perdido, a menos que pague el recargo sobre la remuneración correspondiente a las horas suplementarias de conformidad con lo prescrito en el artículo 55, reglas 2 y 3 de este Código

Art. 62.- Trabajo en días y horas de descanso obligatorio. • En los días y horas de descanso obligatorio el empleador no podrá exigir al trabajador labor alguna, ni aun por concepto de trabajo destajo, exceptuándose los casos contemplados en el artículo 52 de este Código.

Art. 63.- Exhibición de horarios de labor. • En todo establecimiento de trabajo se exhibirá en lugar visible el horario de labor para los trabajadores, así como el de los servicios de turno por grupos cuando la clase de labor requiera esta forma. Las alteraciones de horario a que dar margen la interrupción y recuperación del trabajo serán publicadas en la misma forma.

El trabajador tendrá derecho a conocer desde la víspera las horas fijas en que comenzará y terminará su turno, cuando se trate de servicios por reemplazos en una labor continua, quedándole también el derecho de exigir remuneración por las horas de espera, en caso de omitirse dichos avisos.

Art. 64.- Reglamento interno. Del trabajo, para que pueda ser conocido por los trabajadores. El reglamento podrá ser revisado y modificado por la aludida autoridad, por causas motivadas, en todo caso, siempre que lo soliciten más del cincuenta por ciento de los trabajadores de la misma empresa.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- Numerales 5 y 6.- Se establece el derecho de los ecuatorianos a desarrollar actividades laborales en un ambiente adecuado que garantice la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar; y que toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, será reintegrada al trabajo y mantener la relación laboral. El derecho al trabajo y sus principios. Numerales del 1 al 16.

Art. 327. - La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadores será bilateral y directa.

Art.- 556.- De sus funciones.- Corresponde a la Dirección de Empleo y Recursos Humanos:

1. Orientar la utilización adecuada de la fuerza laboral del país;

2. Promover y ejecutar la política de empleo, mediante el servicio de colocación;
3. Investigar y atender todo lo relacionado con la selección de las migraciones laborales;
4. Llevar el registro de los trabajadores ocupados y desocupados, siguiendo una catalogación metodizada y completa conforme a las diversas ramas de trabajo, con las especificaciones necesarias; y,
5. Las demás conferidas por la ley. Infracciones y sanciones

Art. 627.- Sanciones previa audiencia del infractor.- Las sanciones y multas que impongan las autoridades del trabajo deberán constar en acta, en la cual se indicarán los motivos que determinaron la pena. En todo caso, antes de imponerlas, se oirá al infractor.

Art. 628.- Caso de violación de las normas del Código del Trabajo. •

Las violaciones de las normas de este Código, serán sancionadas en la forma prescrita en los artículos pertinentes y, cuando no se haya fijado sanción especial, el Director Regional del Trabajo podrá imponer multas de hasta doscientos dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de lo establecido en, artículo 95 del Código de la Niñez y Adolescencia.

Los jueces y los inspectores del trabajo podrán imponer multas hasta de cincuenta dólares de los Estados Unidos de América. Para la aplicación de las multas, se tomarán en cuenta las circunstancias y la gravedad de la infracción, así como la capacidad económica del trasgresor.

La reforma, que aún espera la sanción, plantea una serie de reformas en las reglas de juego laborales en el país. A continuación los puntos claves del proyecto de Ley.

1. Trabajo juvenil La reforma introduce la figura de “contrato de trabajo juvenil” destinada a personas de entre 18 y 26 años de edad. Este

contrato está enfocado solo para personas que buscan el primer empleo. Como incentivo para que las empresas contraten a estos trabajadores jóvenes, se establece que el Estado se hará cargo del pago del aporte del empleador al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

El aporte del Estado se cubrirá siempre que el trabajador joven gane hasta dos salarios básicos (USD 732). El número de trabajadores con estos contratos en las empresas será regulado por el Ministerio de Trabajo.

2. Reducción de jornada laboral El proyecto de Ley permite a las empresas, con autorización del Ministerio de Trabajo y previo acuerdo entre el empleador y el trabajador, reducir la jornada laboral de 40 horas a 30 horas a la semana.

La baja de horas de trabajo será autorizada por un período no mayor a seis meses renovables por seis meses más por una sola ocasión. Esta opción será solo para casos excepcionales.

El Ministerio de Trabajo podrá exigir que la empresa demuestre que existen causas de fuerza mayor, reducción de ingresos o verificación de pérdidas.

También deberá el Ministerio rector de Trabajo exigir del empleador un plan de austeridad, que podrá incluir que los ingresos de los directivos de la empresa se reduzcan.

3. Jornada prolongada de trabajo La reforma contempla la posibilidad de pactar por escrito, de manera excepcional, que se labore más de ocho horas diarias. Sin embargo, las jornadas de labor no deben superar el máximo de 40 horas semanales ni de 10 horas al día, en horarios que se podrán distribuir de manera irregular en los cinco días laborables de la semana.

4. Licencia o permiso sin remuneración para el cuidado de los hijos

El texto plantea que el trabajador o trabajadora, luego de terminada la licencia regular remunerada de tres meses para la madre y 15 días para el padre, tendrán derecho a una licencia opcional y voluntaria sin remuneración hasta por nueve meses adicionales para el cuidado de sus hijos recién nacidos. Con el fin de solventar los gastos en ese período de licencia, los padres podrán solicitar el pago de su cesantía. En el período de la licencia se garantizarán las prestaciones de salud por parte de la seguridad social y el costo que esto genere será con cargo al Ministerio de Salud.

Esta licencia aplicará también para el caso de padres o madres adoptivos. Si luego de la licencia sin remuneración a la que se acoja el padre o la madre fuesen despedidos por haberse acogido a este beneficio, se considerará despido ineficaz.

5. Seguro de Desempleo La ley crea el seguro de desempleo para los afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). El beneficio es para quienes pierdan su trabajo por causas ajenas a su voluntad. El proyecto plantea que el 3% del aporte que hoy se acumula como ahorro del afiliado por cesantía se distribuya, en adelante, de la siguiente manera: 1% a un fondo solidario y ya únicamente el 2% a una cuenta individual.

Lo acumulado en cesantía hasta antes de que entre en vigencia la Ley no se tocará y seguirá en la cuenta individual del afiliado. El proyecto establece que el afiliado que pierda su empleo podrá optar por el seguro de desempleo o por retirar el saldo de los fondos de cesantía acumulados en su cuenta individual.

Si opta por el seguro de desempleo, este se pagará por cinco meses, comenzando con el 70% de la remuneración promedio de los 12 meses anteriores al despido, hasta llegar al 50%. Por ejemplo, si su remuneración promedio mensual era de USD 1000, por seguro de desempleo percibirá entre USD 700 y 500 al mes. Una parte de ese

monto mensual (USD 256,2) se cubrirá del fondo solidario y el resto se cubrirá con los recursos del 2% de la cuenta individual.

Lo acumulado en cesantía hasta antes de que entre en vigencia la Ley no se tocará y seguirá en la cuenta individual del afiliado. El proyecto establece que el afiliado que pierda su empleo podrá optar por el seguro de desempleo o por retirar el saldo de los fondos de cesantía acumulados en su cuenta individual.

Si opta por el seguro de desempleo, este se pagará por cinco meses, comenzando con el 70% de la remuneración promedio de los 12 meses anteriores al despido, hasta llegar al 50%. Por ejemplo, si su remuneración promedio mensual era de USD 1000, por seguro de desempleo percibirá entre USD 700 y 500 al mes. Una parte de ese monto mensual (USD 256,2) se cubrirá del fondo solidario y el resto se cubrirá con los recursos del 2% de la cuenta individual.

El pagos mensuales empezarán a partir del día 91 de suscitado el evento. La norma estableció que el seguro se pagará de forma retroactiva de enero a marzo. El financiamiento vendrá, en ese caso, del Presupuesto del Estado.

6. Pasantías

Las pasantías no serán pagadas y los patronos solo cancelarán un estipendio de un tercio del salario básico unificado (USD 122 en este año). Sin embargo, el patrono está obligado a afiliarse al pasante la seguridad social sobre el salario básico (USD 366). Las pasantías no podrán durar más de seis meses, sin generar relación de dependencia. El Ministerio del Trabajo determinará el porcentaje de pasantes en las compañías.

Se considera necesario incluir el concepto del Buen Vivir que contempla la constitución de nuestro país la cual indica que se conoce que "El Buen Vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la

diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito". (Secretaría Nacional de planificación y desarrollo, 2013. Pág. # 15)

El concepto del buen vivir a influenciado significativamente en la redacción de las nuevas constituciones de Ecuador (2008) y de Bolivia (2009). Además, se han desarrollado nuevas leyes y de conceptos como el de Derechos de la Madre Naturaleza.

Los principios del buen vivir o Sumak Kawsay ya reflejan en la constitución ecuatoriana en sus artículos 275° a 278° (Título VII: Régimen del buen vivir), donde indican que: "El Buen Vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza". (Desarrollo, 2013-207).

Uno de los deberes del Estado Ecuatoriano es "planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al Buen Vivir" (art. 3.5).

La pobreza y desigualdad constituyen los abismos más grandes para el ejercicio de derechos y para lograr el Buen Vivir. "Vivir en la pobreza no consiste únicamente en no contar con los ingresos necesarios para tener acceso al consumo de bienes y servicios para cubrir las necesidades básicas; ser pobre es también padecer la exclusión social. En última instancia, la pobreza es la falta de titularidad de derechos, la negación de la ciudadanía" (Bárcena, 2010).

Objetivos nacionales Para EL BUEN VIVIR

La prueba más fehaciente de la desigualdad es la pobreza, un problema estructural del capitalismo. Por lo tanto, su erradicación implica la generación de políticas públicas que permitan una distribución más equitativa de la riqueza, para alcanzar un nuevo modelo de sistema económico, donde la producción pueda asegurar la distribución equitativa de los recursos.

El objetivo de “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad”, Conlleva a los siguientes objetivos, consideramos los que se ajustan a nuestro tema de investigación:

Objetivo 2: “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad”.

Objetivo 3: “Mejorar la calidad de vida de la población”.

Objetivo 4: “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”.

Objetivo 6: “Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos”.

Objetivo 7: “Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global”.

Objetivo 8: “Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible”.

Objetivo 9: “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas”.

Objetivo 12: “Garantizar la soberanía y la paz, y profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana”.

Variables de la investigación

El problema a investigar es: ¿Por qué la inadecuada ejecución del proceso de selección y contratación de personal genera ineficiente

desempeño de sus funciones y en la garantía del control en la empresa
Contecon de la ciudad de Guayaquil durante el ejercicio 2015?

Las variables que se generan dentro del problema son:

Variable Independiente: Proceso de selección y contratación.

Variable Dependientes: Desempeño de sus funciones y garantía del control

DEFICIONES CONCEPTUALES

La selección del personal es una tarea básica que permite escoger al candidato más idóneo entre aquellos aspirantes que han sido reclutados; que posea las características requeridas por el área donde hay la vacante y cumpliendo con todos los criterios aplicados en el proceso de selección en la empresa. Un dicho popular dice que “la selección es la elección de un individuo adecuado para un cargo adecuado”. (Chiavenato, 2005. Pág. # 185).

Todo proceso de selección parte de los fundamentos y especificaciones con base en datos confiables para asegurar que contribuyan al éxito, la finalidad es dar precisión y objetividad a la contratación a largo plazo.

La mayoría de las empresas utilizan pruebas para contratar o promover a personal para determinados cargos.

Según Chiavenato, 2007. Existen diferentes enfoques de selección de personal dentro de ellas podemos mencionar:

- La selección como proceso de comparación y La selección como proceso de decisión.

La selección como proceso de comparación.-

Este tipo de selección Implica que debe gestionarse como una real comparación entre las dos variables, una es la característica o requisito del cargo es decir son las exigencias que debe cumplir el aspirante al

cargo que la proporciona la descripción y el análisis del puesto y la segunda variable es la característica del perfil del aspirante que se obtiene mediante las técnicas de selección.

Esta comparación exige que la descripción y el análisis de puestos se plasmen en una ficha profesiográfica o ficha de especificaciones mediante la cual se estructura el proceso de selección.

La selección como proceso de decisión.-

Nos hace referencia a que la decisión final de la aceptación o rechazo de la postulación de un candidato es responsabilidad directa del jefe solicitante de cada área ya que el departamento de selección no impone a candidatos.

Como proceso de decisión nos refiere tres modelos:

- Modelo de colocación.- Un candidato para una vacante.
- Modelo de selección.- Los candidatos se comparan con lo requerido
- Modelo de clasificación.- Varios candidatos para varias vacantes.

Modelo de colocación.- Este modelo indica que el candidato que se presenta debe ser admitido sin rechazo alguno.

Modelo de selección.- Este modelo indica que en ocasiones existen varios candidatos y una sola vacante, a todos los aspirantes se los compara con los requisitos que exige el puesto a llenar.

Modelo de clasificación.- Este modelo es el más completo indica que se compara cada candidato con los requisitos de exigencia de cada uno de los puestos. Es decir considera como un candidato para la organización, y colocara al candidato en el puesto más adecuado

teniendo en cuenta sus características personales. Se basa en dos requisitos:

- A) Técnicas de selección
- B) Modelos de selección

Técnica de selección.- Estas técnicas proporcionan información sobre los puestos y permite comparar los candidatos en relación de los distintos puestos.

Modelos de selección.- Este modelo se basa en que permitan una ganancia en las decisiones sobre los aspirantes.

Las bases para selección de personal.- Es por decisión y comparación y el punto de partida es la recolección de información acerca del cargo que se postula a ser cubierta, se puede realizar de cinco maneras:

- Descripción y análisis del cargo.- información de los requisitos.
- Aplicación de la técnica de los incidentes críticos.- comportamiento deseable o no deseable a criterio del jefe inmediato.
- Requerimiento de personal.- características que solicita el jefe inmediato.
 - Análisis del cargo en el mercado.- cuando se trata de un cargo nuevo, no hay referencias.
 - Hipótesis del trabajo.- situación que necesita ser demostrada, simulación de lo que se necesitaría.

Existen varios métodos para seleccionar personal en una organización, los más utilizados son:

Entrevistas

Pruebas o exámenes de conocimientos o capacidad

Exámenes Psicométricos

Exámenes de personalidad

Técnicas de simulación

Entrevista de selección.- La entrevista es la técnica más utilizada en las organizaciones, a pesar de que carecen de bases científicas y es muy imprecisa es el factor que más influye en la decisión final respecto a la aceptación o rechazo del candidato al empleo, además debe ser dirigida con mucho tino y habilidad por el entrevistador. Los entrevistadores deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Examinar sus prejuicios personales y dejarlos de lado
- Evitar realizar preguntas capciosas
- Saber escuchar atentamente al entrevistado
- Realizar preguntas que lleven a una respuesta narrativa
- No omitir opiniones personales
- Animar al entrevistado a preguntar por el cargo
- No clasificar al entrevistado de una forma global, buena, mala o pésima.

La elaboración del proceso de una entrevista puede ser de cuatro modos en función del formato de las preguntas y pueden ser de cuatro modos:

Entrevista totalmente estandarizada.- es una entrevista bien estructurada, muy cerrada y directa, su guion es predeterminado y sus respuestas suelen ser, si o no, agradable o desagradable, verdadero o falso, etc.

Entrevistas estandarizadas solo respecto a las preguntas.- Las preguntas son previamente elaboradas pero sus respuestas son libres.

Entrevista dirigida.- Se aplica para conocer aspectos espontáneos del entrevistado.

Entrevistas no dirigidas.- Este tipo de entrevista de muy informal no tiene guion alguno, depende del entrevistador, es muy imprecisa.

Etapas de la entrevista de selección.

Por lo general la entrevista se compone de cinco etapas:

Preparación de la entrevista.- La entrevista ya sea con cita o sin ella no debe ser improvisada necesita de preparación.

Ambiente.- Debe ser privado y confortable, el clima ameno y cordial.

Desarrollo de la entrevista.- Este implica contenido de la entrevista que representa la información que ha proporcionado el candidato de sí mismo y el comportamiento del candidato que implica la manera de cómo reacciona en determinada situación.

Cierre de la entrevista.- Su cierre debe ser elegante, el entrevistador debe hacer una señal clara que indique que ya concluyo y proporcionar al candidato la información respecto a las acciones futuras.

Evaluación del candidato.- Inmediatamente terminada la entrevista, el entrevistador debe evaluar al candidato.

Pruebas de conocimiento o de capacidad.- Estas pruebas buscan medir el grado de conocimiento profesional y técnico que exige la vacante. Existen una variedad de pruebas de conocimientos y capacidades.

Clasificación en cuanto a la manera como se elaboran las pruebas.- Se clasifican según la manera como se elaboran en: Pruebas tradicionales, objetivas, mixtas, psicométricas y de personalidad.

Pruebas tradicionales.-

Estas pruebas miden la profundidad del conocimiento, son subjetivas, este tipo de pruebas se usa mucho en los exámenes mensuales o semestrales.

Pruebas objetivas.-

Las pruebas objetivas son denominadas también test, son de cuidadosa planeación para transformar las preguntas tradicionales en ítems de pruebas. Los principales ítems son:

Test de alternativas simples (verdadero o falso).

- Test con espacios abiertos para completar preguntas.
- Test de selección múltiple con tres o cuatro alternativas.
- Test de ordenamiento o apareamiento (ejemplo números pares de un lado y enumerados y del otro lado los números).

Pruebas mixtas.-

Son aquellas pruebas que utilizan las preguntas discursivas e ítems en forma de test.

Pruebas psicométricas o test Psicológicos.-

Termino utilizado a las pruebas que se aplican a las personas para medir su desarrollo mental, sus aptitudes, habilidades, conocimientos, etc. Estas pruebas tienen como función el análisis en condiciones estandarizadas y compararlas con patrones estadísticos. Poseen dos características que las entrevistas no la tienen:

- Validez: es válido cuando es capaz de pronosticar el desempeño futuros.
- Precisión: un test tiene poca precisión.

Test de personalidad.-

Determinas los rasgos de la personalidad de un individuo ya sean estos determinados por el carácter (adquiridos o fenotípicos) o por el temperamento que son rasgos heredados o genotípicos) los rasgos que posee los individuos en su personalidad es lo que los distingue uno de otro. Idalberto Chiavenato Pág. # 209 segunda Edición.

Test de simulación.-

Técnica que tiene como punto de partida el drama, son esencialmente técnicas de dinámica de grupo. Esta técnica abrirá un campo interesante en la selección de personas.

En la empresa Contecon Guayaquil S.A., se utiliza actualmente programas para realizar las pruebas a los aspirantes a ocupar una vacante en el área de seguridad física, las pruebas PSIGMA cuenta con dos formas de aplicación.

Aplicación en línea por medio de Psigma Online.

Aplicación con cuadernillo y hoja de respuesta.

Cuando la prueba es en línea se ingresa a www.psigmaonline.com

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

La empresa donde se realiza el estudio de la investigación es Contecon Guayaquil S.A. Con Ruc 0992506717001 creada o constituida el mes de mayo del año 2007 y que tiene como misión y visión lo siguiente:

MISIÓN

Acompañamos el crecimiento del Ecuador brindando servicios portuarios a nivel Internacional, con rentabilidad y responsabilidad social.

VISIÓN

En el 2017 Contecon será una empresa generadora de valor para sus clientes, rentable para sus accionistas, con un Capital Humano competente, procesos eficientes y tecnología de vanguardia responsable con sus colaboradores y el país.

Tiene como valores:

Rentabilidad

Este valor se caracterizará por la efectividad de nuestros procesos y la optimización de nuestros recursos; será el eje impulsor de nuestro éxito empresarial y organizacional.

Solo empresas rentables pueden crecer y de esta manera asegurar su permanencia en el mercado y así lograr retribuir adecuadamente a sus empleados, a la sociedad en general y a sus accionistas

Valores éticos

Nuestro comportamiento se basará y se ajustará a los valores éticos tradicionales Honestidad e Integridad. Estos valores NO son negociables.

Vocación de servicio

Entenderemos las necesidades de nuestros clientes tanto internos como externos, nos debemos a su satisfacción y direccionaremos nuestras actividades con pasión por servir ofreciendo un servicio disciplinado y sostenido.

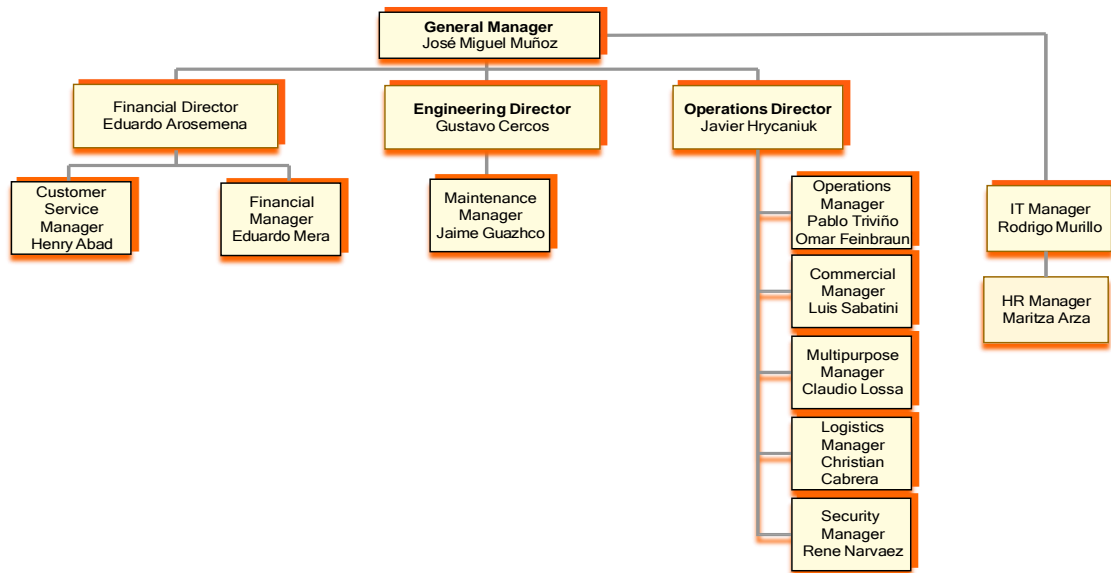
Sentido de Urgencia

El compromiso con el Ecuador y nuestros clientes nos obliga a actuar de manera eficiente, oportuna, proactiva, transparente y comprometida manteniendo un seguimiento y control exhaustivo que aseguren el éxito de nuestros procesos y de nuestra gestión empresarial.

Disciplina

Comprendemos que la manera de conseguir los objetivos de la misión corporativa de nuestra organización y personales de nuestros empleados es a través de la disciplina cumpliendo con los lineamientos establecidos por Contecon.

Estructura Organizativa



La empresa Contecon Guayaquil S. A. tiene un total de 1.405 colaboradores

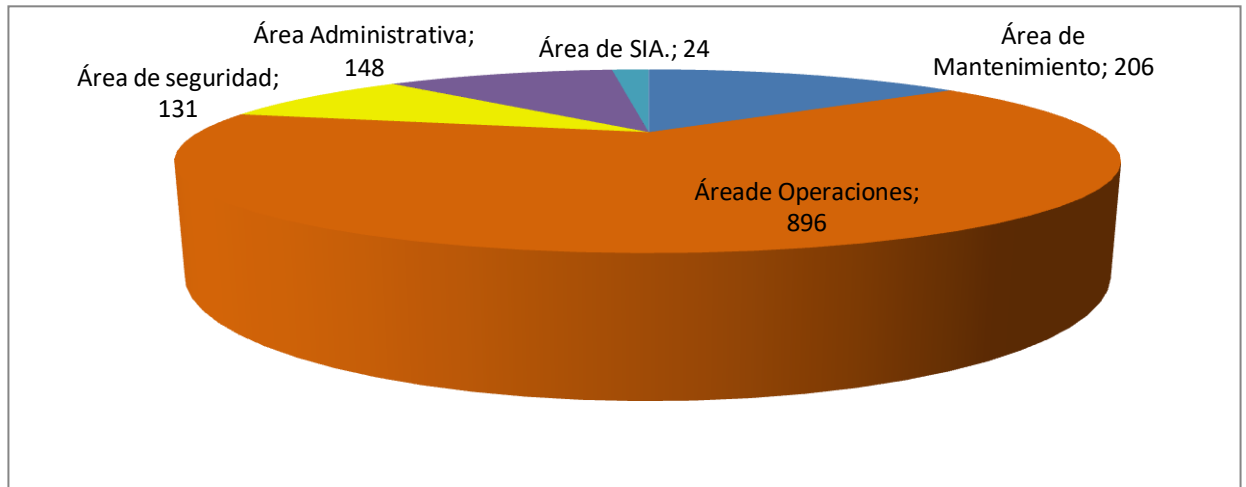
- Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Tabla N° 1 Empleado por área

Nombre de Área	N° de Empleados
Área de Mantenimiento	206
Área de Operaciones	896
Área de seguridad	131
Área Administrativa	148
Área de SIA.	24

Fuente: Elaboración del autor

Ilustración 1 Gráfico de colaboradores por área



Fuente: Elaboración del autor

Tabla Nº 2 Clientes, proveedores más importantes

CLIENTES	PROVEEDORES
MAERSK LINE	HIVIMAR
MEDITERRANEAN SHIPPING CO	POZO SERVICIOS
HAPAG LLOYD	REY SERVICIOS
HAMBURGSUD	JURADESA
TRINITY	DORINT S.A.
TRITONCSAV	TERMIPORT S.A
P& O NEDLLOYDCMA CGM	MC. PORT
CRONOS	SEVITHUNDER
CMA CGM	CABTELSA
CSAV	NAVESTIBAS
CHIQUITA	IBM
SAFMARINE	ESTIBESA S.A.
CAPITAL	ALCON S.A.
	SERVICONTRANSE

Fuente: Elaboración del autor

Tabla N° 3 Competidores más importantes

COMPETIDORES MAS IMPORTANTENTES
TRINIPUERTO
BANANAPUERTO
TPG (Terminal Portuario de Guayaquil)
ANDIPUERTO
DOLE
FERTISA

Fuente: Elaboración del autor

Principales productos o servicios

Ofertamos operaciones portuarias de transferencia de carga, (importaciones/exportaciones y almacenamiento de mercadería varias), satisfaciendo los requisitos legales aplicables y de clientes, previniendo la contaminación ambiental, los riesgos en la seguridad y Salud Ocupacional y las amenazas y riesgos de la seguridad para la Cadena de Suministros asociados con sus actividades, mejorando continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Integral y administrando por objetivos.

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

El proceso de selección de los agentes de seguridad portuaria para la empresa Contecon Guayaquil, S.A. es una tarea de altísima responsabilidad, en la cual se debe ejecutar y realizar paso a paso todos los procesos de selección establecidos por la empresa como el test psicológico, el test psicotécnico, la test de confiabilidad, entrevista personal, la ficha médica, etc., etc.,

El objetivo principal de este estudio es dar a conocer a los presentes y futuros agentes de seguridad portuaria; las obligaciones, procedimientos,

consignas y disposiciones que deben de dar fiel cumplimiento con relación a la Protección Marítima en cada una de sus actividades a fin de evitar novedades negativas como llamados de atención o sanciones al personal de agentes de seguridad por no cumplir con sus tareas asignadas en cada turno de guardia.

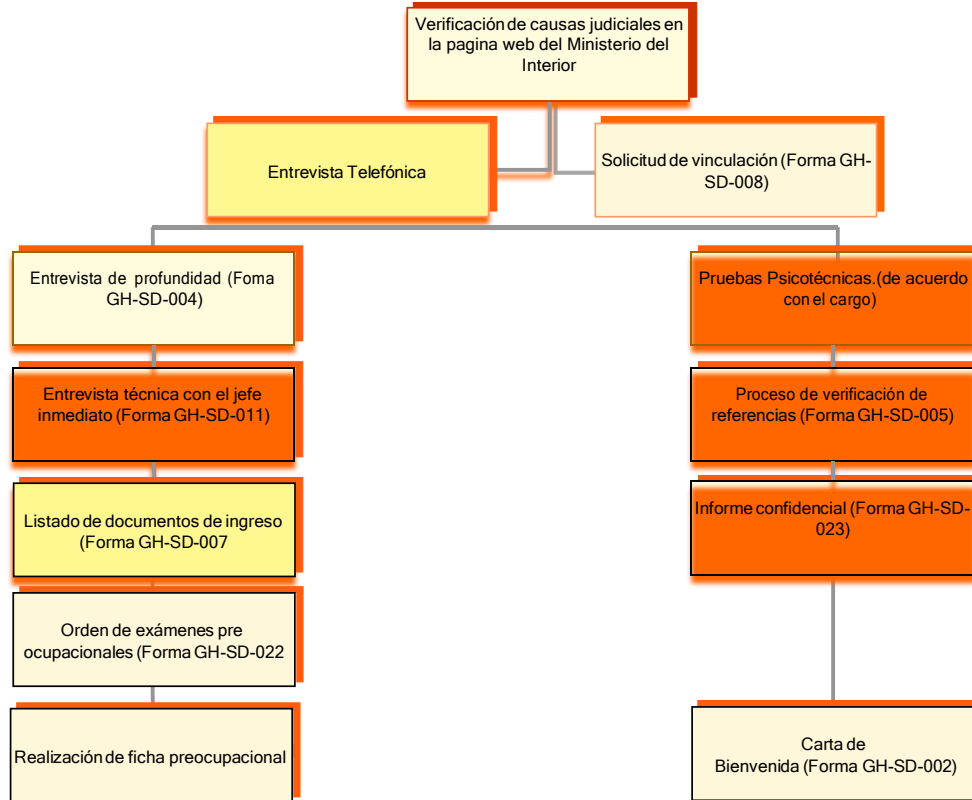
El proceso de selección de los agentes de seguridad portuaria para la empresa Contecon Guayaquil, S.A., que es el principal puerto del Ecuador y es por donde transita más del 80% de toda la carga o mercadería que Importa y exporta nuestro país, esta tarea es de altísima responsabilidad, en la cual se deben ejecutar y realizar paso a paso todos los procesos de selección establecidos por la empresa como; el test psicológico, el test psicotécnico, el test de confiabilidad, test de simulación, test de personalidad, entrevista personal, la ficha médica, entre otros.

Aparte de realizar todas estas pruebas se considera que el test primordial y el más importante es el bagaje de experiencia que tenga la futura persona contratada porque en varias oportunidades se contrata solo por cubrir las vacantes disponibles sin importar que la persona es discapacitada y que tiene la falta de conocimiento para custodiar de excelente manera los bienes, valores y mercancía de la empresa.

La falta de experiencia en los agentes de seguridad contratado nos ha llevado a que muchas de las personas contratadas nos complique el trabajo en el turno de servicio, no por la falta de capacitación o por la falta de adoctrinamiento de parte de los superiores, sino más bien porque hay muchos agentes de seguridad que les cuesta recibir disposiciones de los mandos y hacen caso omiso de los procedimientos establecidos en Contecon Guayaquil S. A.

Ilustración 2 Gráfico Organigrama de proceso de selección

ORGANIGRAMA DE PROCESO DE SELECCIÓN



Dentro de las políticas de selección de la empresa Contecon contempla que los empleados serán evaluados y seleccionados por el área de gestión humana de acuerdo con el proceso establecido para tal fin; de igual forma, deberán aprobar los estándares de resultados establecidos.

Una vez realizado el proceso de evaluación y tomada la decisión en consenso por parte del equipo responsable según el nivel del cargo, la jefatura de selección y desarrollo informará a todos los candidatos (internos y externos) los resultados obtenidos y el (los) empleado(s) seleccionado (s). Los candidatos no seleccionados, recibirán una comunicación por escrito agradeciendo su participación en el proceso. (Forma GH-SD-010).

Tabla Nº 4 Indicadores de gestión de proceso de selección

INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO DE SELECCIÓN		
Nivel Organizacional	Fases del Proceso	Indicador de Gestión
Cargos Operativos	Reclutamiento de hoja de vida	2 días
	Evaluación de candidatos	1 día
	Presentación de tema de candidatos	1 día
	Contratación	1 día
Duración total del proceso	5 días	
Cargos Técnicos	Reclutamiento de hoja de vida	2 días
	Evaluación de candidatos	1 día
	Presentación de tema de candidatos	1 día
	Contratación	1 día
Duración total del proceso	5 días	
Asistentes/ Analistas	Reclutamiento de hoja de vida	2 días
	Evaluación de candidatos	1 día
	Presentación de tema de candidatos	1 día
	Contratación	1 día
Duración total del proceso	5 días	
Coordinadores y Supervisores	Reclutamiento de hoja de vida	4 días
	Evaluación de candidatos	2 días
	Presentación de tema de candidatos	2 días
	Contratación	2 días
Duración total del proceso	10 días	
Jefes	Reclutamiento de hoja de vida	4 días
	Evaluación de candidatos	4 días
	Presentación de tema de candidatos	4 días
	Contratación	3 días
Duración total del proceso	15 días	
Gerentes	Reclutamiento de hoja de vida	4 días
	Evaluación de candidatos	4 días
	Presentación de tema de candidatos	4 días
	Contratación	3 días
Duración total del proceso	15 días	

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, entre otros).

Estados financiero 2015 empresa Contecon Guayaquil S.A.

1	ACTIVO	306.086.124,50
101	ACTIVO CORRIENTE	29.381.694,41
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	6.752.332,59
1010101	CAJA	6.590,24
1010102	INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS	0
1010103	INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS	6.745.742,35
10102	ACTIVOS FINANCIEROS	16.491.255,37
1010201	ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	0
101020101	RENTA VARIABLE	0
1010201010	VALORES DE TITULARIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN	0
1010201010	ACCIONES Y PARTICIPACIONES	0
1010201010	OTROS	0
1010201010	INVERSIONES EN EL EXTERIOR	0
1010201010	UNIDADES DE PARTICIPACIÓN	0
1010201010	CUOTAS DE FONDOS COLECTIVOS	0
101020102	RENTA FIJA	0
1010201020	BONOS DEL ESTADO	0
1010201020	AVALES	0
1010201020	CUPONES	0
1010201020	CERTIFICADOS DE DEPÓSITO	0
1010201020	CERTIFICADOS DE TESORERÍA	0
1010201020	CERTIFICADOS DE INVERSIÓN	0
1010201020	BONOS DE PRENDA	0
1010201020	CÉDULAS HIPOTECARIAS	0
1010201020	CERTIFICADOS FINANCIEROS	0
1010201021	PÓLIZAS DE ACUMULACIÓN	0
1010201021	PAGARÉS	0
1010201021	PAPEL COMERCIAL	0
1010201021	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	0
1010201021	OVERNIGHTS	0
1010201021	FACTURAS COMERCIALES NEGOCIABLES	0

1010201021	DEPÓSITOS A PLAZO	0
1010201021	LETRAS DE CAMBIO	0
1010201021	NOTAS DE CRÉDITO	0
1010201021	OBLIGACIONES	0
1010201022	OTROS	0
1010201022	INVERSIONES EN EL EXTERIOR	0
1010201022	VALORES DE TITULARIZACIÓN	0
1010201022	TÍTULOS DEL BANCO CENTRAL	0
101020103	DERIVADOS	0
1010201030	OTROS	0
1010201030	OPCIONES	0
1010201030	FUTUROS	0
1010201030	FORWARD	0
1010202	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	0
101020201	RENTA VARIABLE	0
1010202010	OTROS	0
1010202010	INVERSIONES EN EL EXTERIOR	0
1010202010	UNIDADES DE PARTICIPACIÓN	0
1010202010	CUOTAS DE FONDOS COLECTIVOS	0
1010202010	ACCIONES Y PARTICIPACIONES	0
1010202010	VALORES DE TITULARIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN	0
101020202	RENTA FIJA	0
1010202020	CERTIFICADOS FINANCIEROS	0
1010202020	CUPONES	0
1010202020	CERTIFICADOS DE DEPÓSITO	0
1010202020	CERTIFICADOS DE TESORERÍA	0
1010202020	CERTIFICADOS DE INVERSIÓN	0
1010202020	AVALES	0
1010202020	CÉDULAS HIPOTECARIAS	0
1010202020	BONOS DE PRENDA	0
1010202020	BONOS DEL ESTADO	0
1010202021	DEPÓSITOS A PLAZO	0
1010202021	LETRAS DE CAMBIO	0
1010202021	NOTAS DE CRÉDITO	0
1010202021	OBLIGACIONES	0
1010202021	FACTURAS COMERCIALES NEGOCIABLES	0
1010202021	PÓLIZAS DE ACUMULACIÓN	0
1010202021	PAGARÉS	0
1010202021	PAPEL COMERCIAL	0
1010202021	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	0
1010202021	OVERNIGHTS	0
1010202022	OTROS	0
1010202022	INVERSIONES EN EL EXTERIOR	0
1010202022	VALORES DE TITULARIZACIÓN	0

101020222	TÍTULOS DEL BANCO CENTRAL	0
1010203	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA EL VENCIMIENTO	0
101020301	RENTA VARIABLE	0
1010203010	INVERSIONES EN EL EXTERIOR	0
1010203010	OTROS	0
1010203010	VALORES DE TITULARIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN	0
1010203010	UNIDADES DE PARTICIPACIÓN	0
1010203010	CUOTAS DE FONDOS COLECTIVOS	0
1010203010	ACCIONES Y PARTICIPACIONES	0
101020302	RENTA FIJA	0
1010203020	CERTIFICADOS DE TESORERÍA	0
1010203020	CERTIFICADOS DE DEPÓSITO	0
1010203020	CUPONES	0
1010203020	CERTIFICADOS DE INVERSIÓN	0
1010203020	CERTIFICADOS FINANCIEROS	0
1010203020	CÉDULAS HIPOTECARIAS	0
1010203020	AVALES	0
1010203020	BONOS DEL ESTADO	0
1010203020	BONOS DE PRENDA	0
1010203021	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	0
1010203021	PAPEL COMERCIAL	0
1010203021	PAGARÉS	0
1010203021	PÓLIZAS DE ACUMULACIÓN	0
1010203021	OVERNIGHTS	0
1010203021	FACTURAS COMERCIALES NEGOCIABLES	0
1010203021	DEPÓSITOS A PLAZO	0
1010203021	LETRAS DE CAMBIO	0
1010203021	NOTAS DE CRÉDITO	0
1010203021	OBLIGACIONES	0
1010203022	OTROS	0
1010203022	INVERSIONES EN EL EXTERIOR	0
1010203022	VALORES DE TITULARIZACIÓN	0
1010203022	TÍTULOS DEL BANCO CENTRAL	0
1010204	PROVISIÓN POR DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS	0
101020401	ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	0
101020402	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	0
101020403	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA EL VENCIMIENTO	0
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADOS	16.579.277,64

101020501	DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE GENEREN INTERESES	0
1010205010	CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A TERCEROS	0
1010205010	CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A CLIENTES	0
101020502	DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE NO GENEREN INTERESES	16.579.277,64
1010205020	POR ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE FONDOS ADMINISTRADOS	0
1010205020	POR ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE PORTAFOLIOS DE TERCEROS	0
1010205020	POR SERVICIOS BURSÁTILES - PUESTOS INACTIVOS	0
1010205020	COMISIONES POR OPERACIONES BURSÁTILES	0
1010205020	CUENTAS POR COBRAR AL ORIGINADOR	0
1010205020	CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A TERCEROS	661.006,86
1010205020	CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A CLIENTES	15.918.270,78
1010205020	OPERACIONES EXTRABURSÁTILES	0
1010205020	CONTRATO DE UNDERWRITING	0
1010205021	RENDIMIENTOS POR COBRAR DIVIDENDOS	0
1010205021	ANTICIPO A CONSTRUCTOR POR AVANCE DE OBRA	0
1010205021	ANTICIPO A COMITENTES	0
1010205021	DEUDORES POR INTERMEDIACIÓN DE VALORES	0
1010205021	RENDIMIENTO POR COBRAR INTERESES	0
1010205021	POR ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE NEGOCIOS FIDUCIARIOS	0
1010205021	POR CUSTODIA Y CONSERVACIÓN DE VALORES MATERIALIZADOS	0
1010205021	POR ASESORÍA	0
1010205021	POR MANEJO DE LIBRO DE ACCIONES Y ACCIONISTAS	0

3.1 Diseño de la investigación

Diseño es un conjunto de estrategias, procedimientos, metodologías definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación.

Kerlinger (2002) “sostiene que generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio” (Pág. # 7). Es el plan y estructura de una investigación formadas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio. El diseño de investigación señala la forma de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños experimentales) y de recopilación y análisis de datos.

“La investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento.” (Tamayo, 1994. Pág. # 45).

Otra óptica al respecto es de Hernández, et, al. (2003) señalan que es un instrumento de dirección “guía” con un conjunto de pautas, bajo las cuales se realiza una investigación. En mérito de ello el término diseño de investigación se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea.

Conceptuaremos que es un plan, estructura y estrategia de la investigación.-

Plan: se entiende como un esquema general o programa de la investigación.

Estructura: paradigma llamado también modelo de las operaciones viables.

Estrategia: métodos para recopilar y analizar los datos, para dar una respuesta a la pregunta de estudio.

Según Trochim (2005), el diseño de la investigación “es el pegamento que mantiene el proyecto de investigación cohesionado. Un diseño es utilizado para estructurar la investigación, para mostrar cómo todas las partes

principales del proyecto de investigación funcionan en conjunto con el objetivo de responder a las preguntas centrales de la investigación.” El diseño de la investigación es como una receta. Así como una receta ofrece una lista de ingredientes y las instrucciones para preparar un platillo, el diseño de la investigación ofrece los componentes y el plan para llevar a cabo el estudio de manera satisfactoria. El diseño de la investigación es la “columna vertebral” del protocolo de investigación.

Los estudios de investigación son diseñados de una manera particular para incrementar las oportunidades de recolectar la información necesaria para responder a una pregunta en particular. La información recolectada durante una investigación sólo es útil si el diseño de investigación es sólido y sigue el protocolo de investigación. El seguir cuidadosamente los procedimientos y las técnicas delineadas en el protocolo de investigación incrementará la probabilidad de que los resultados de la investigación sean exactos y significativos para otras personas. Seguir el protocolo de investigación y, por lo mismo, el diseño del estudio, es también importante porque los resultados pueden ser repetidos posteriormente por otros investigadores. Además, el diseño de la investigación debe clarificar los procedimientos utilizados para asegurar la protección de los sujetos de investigación, sean humanos o animales, y de mantener la integridad de la información recolectada en el estudio.

Otra postura responde a Arnau (1995) define el diseño de investigación como un plan estructurado de acción que, en función de unos objetivos básicos, está orientado a la obtención de información o datos relevantes a los problemas planteados (Pág. # 27).

Así, el diseño de una investigación se entiende como el plan de acción que permitirá al investigador recoger los datos para solucionar el problema de su investigación. Para elaborar este plan, el investigador deberá tomar una serie de decisiones. Por ejemplo: decidirá cómo seleccionará la muestra, el número de grupos con los que va a trabajar, la

manera en que formará los grupos, el número de observaciones que se registrará de cada unidad, la forma en que se medirán las variables, los controles que se aplicarán sobre el fenómeno que quiere estudiar, etcétera.

3.2 Tipos de Investigación

La presente investigación es de tipo correlacional, descriptiva y explicativa.

Investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Sampieri, R. 2004. Pág. # 80).

Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. # 35), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (Pág. # 51).

Según el autor (Fidias G. Arias .2012. Pág. # 24), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Es descriptivo porque busca especificar las propiedades más importantes del fenómeno de estudio. Mide de manera independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver y sus objetivos se formulan consecuentemente con medir, estimar, etc.

La Investigación Correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (Sampieri, R. 2004.Pág. # 81).

La investigación es correlacional y tiene, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa respecto a la causa y al efecto.

El trabajo es correlacional por que tiene como propósito evaluar la relación entre las variables independientes y dependientes que presenta el tema escogido para el proyecto de tesis a desarrollar.

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o que se relacionan dos o más variables. Son mas estructuradas que los estudios con los demás alcances e implica (exploración, descripción y correlación o asociación). (Sampieri. R. 2004. Pág. # 85).

Según el autor (Fidias G. Arias ,2012.Pág. # 26), define: La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el

establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

Es explicativo porque va más allá de la descripción de conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, son sumamente estructurados.

La investigación está enmarcada en un modelo cuantitativo, por tanto examinaremos los datos de forma numérica, a si mismo es un proyecto factible y orientado hacia una investigación descriptiva. (ARIAS, 2012).

3.3 Población y Muestra

Población

Arias (1999), señala que la población “es el conjunto de elementos con características comunes. (Balestrini, 1997, pág. # 98) Indica que son objetos de análisis y para los cuales serán validas las conclusiones de la investigación”.

Se establece como población el grupo de 25 agentes de seguridad Física de la empresa Contecon Guayaquil S.A, donde se extraerá la información requerida para esta investigación.

Muestra

Para Balestrini (Hurtado, 1998) (R.Bizquera, 1990, pág. # 138), La muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”.

Para Hurtado .1998, Pág. # 77), consiste: “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la valides de los resultados”.

Tomamos como muestra para obtener la información a un conjunto de 10 preguntas dirigidas a ser contestadas por la población de 25 agentes de seguridad física de la empresa Contecon S.A. de la ciudad de Guayaquil.

Tabla N° 5 muestra

MUESTRA	POBLACIÓN
10 Preguntas	25 Agentes de seguridad

Muestreo no Probabilístico

Llamado también muestreo circunstancial. Se caracteriza porque a los elementos de la muestra no se les ha definido la probabilidad de ser incluidos en la misma. Además, el error de muestreo no se puede medir. Los principales tipos de muestreo no probabilístico son: muestreo por conveniencia, muestreo por criterio y muestreo por cuota. (Álvarez, 2006, págs. #284, #285).

En esta investigación se va a utilizar el método no probabilístico para la tabulación de los datos, porque es un método que no aplica formula y solo se aplica un porcentaje de la muestra. Por este medio se puede determinar mi muestra significativa solo con un porcentaje de la población.

3.4 Técnicas de la investigación

Las técnicas de recolección de datos, son definidas por Tamayo .1999, Pág. # 126, como la expresión operativa del diseño de investigación y que específica concretamente como se hizo la investigación.

Así mismo Bizquera R, 1990. Pág. # 28, define las técnicas como aquellos medios técnicos que se utiliza para registrar observaciones y facilitar el tratamiento de las mismas”.

La Entrevista, para Arias F.1.997, Pág. # 47, es un “Método o técnica que consiste en obtener información acerca de un grupo de individuos. Puede ser oral (entrevista) o escrita (cuestionario)”.

Un instrumento de recolección de datos, es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Dentro del instrumento pueden distinguirse dos aspectos diferentes, una forma y un contenido (Sabino. 1986, Pág. # 129).

El cuestionario es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que, el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite además, aislar ciertos problemas que interesan, principalmente, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio (Tamayo y Tamayo, 1998 Pág. # 124).

En opinión de Rodríguez-Peñuelas, (2008, Pág. # 10) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

Instrumento:

Según Stanton, Etzel y Walker, una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente.

Para Richard L. Sandhusen, las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo.

Según Naresh K. Malhotra, las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

Para la investigación el autor estima necesario utilizar la técnica de la encuesta dirigida al personal de seguridad física de Contecon S.A de Guayaquil, aplicando como instrumento un cuestionario de 10 preguntas las cuales van a servir para la tabulación de datos.

Encuesta:

(Díaz, R. 2001. Pág. # 13), describe a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

Para ello, el cuestionario de la encuesta debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir. Refiere que básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. (Gómez. 2006. Pág. #127-128).

Para Hernández, Fernández y Baptista (1.998. Pág. # 243) "la validez en

términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir”.

3.5 Procedimiento de la Investigación

La presente investigación se desarrolló en varias etapas.

Etapa 1: Se realizó la planificación de las actividades necesarias para poder cumplir con los objetivos de la investigación, reuniendo toda la información para armar el marco conceptual.

Etapa dos: Se llevó a cabo la elaboración de las preguntas con previo análisis para su conceptualización y obtener la información necesaria en la encuesta que se realizó a los trabajadores del área de seguridad de la empresa Contecon Guayaquil S.A., en esta etapa se solicitó información al departamento de gestión humana de la empresa.

Etapa tres: comprendió el análisis e interpretación de los resultados, además de la incorporación de toda la información recopilada tanto en libros, en la web y toda la información obtenida de la empresa Contecon Guayaquil S.A.

Para concluir la investigación el autor presentará un plan de mejoras, con el cual expone las opciones desde su punto de vista y por todo el trabajo realizado, las cuales resolverán o mejorarán el inconveniente que existe en el proceso de selección y contratación del personal de seguridad y mejorar el desempeño de sus funciones además de garantizar el control de la seguridad de la empresa Contecon Guayaquil S.A.



ENCUESTA PARA TABULAR DATOS DE TESIS

1.- ¿Antes de Contecon, usted ha laborado en el área de seguridad?

SI..... NO.....

2.- ¿Qué nivel de estudios académicos tiene Ud.?

PRIMARIA (....) SECUNDARIA (.....) SUPERIOR (.....)

3.- ¿Fue Ud. Entrevistado (a) por gestión humana cuando estuvo en el proceso de selección?

SI..... NO.....

4.- ¿Cuando aplicó a la vacante de seguridad, le tomaron pruebas?

SI..... NO.....

5.- ¿Qué tipo de pruebas rindió Ud. al aplicar a la vacante de seguridad?

Psicológicas..... De conocimiento.....

6.- ¿Ha realizado usted algún curso de atención a clientes?

SI..... NO.....

7.- ¿A Cuántas capacitaciones de personal ha asistido Ud.?.....

8.- ¿Ha tenido algún tipo de llamado de atención por actos de indisciplina?

SI..... NO.....

9.- ¿Se siente Ud. Capacitado(a) para solucionar algún tipo de conflicto con algún usuario?

SI..... NO.....

10. ¿Cada qué tiempo cree usted que se debe de capacitar al personal?

3 meses..... 6 meses..... 12meses.....

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabla N° 6

PREGUNTA # 1

¿Antes de Contecon, usted ha laborado en el área de seguridad?

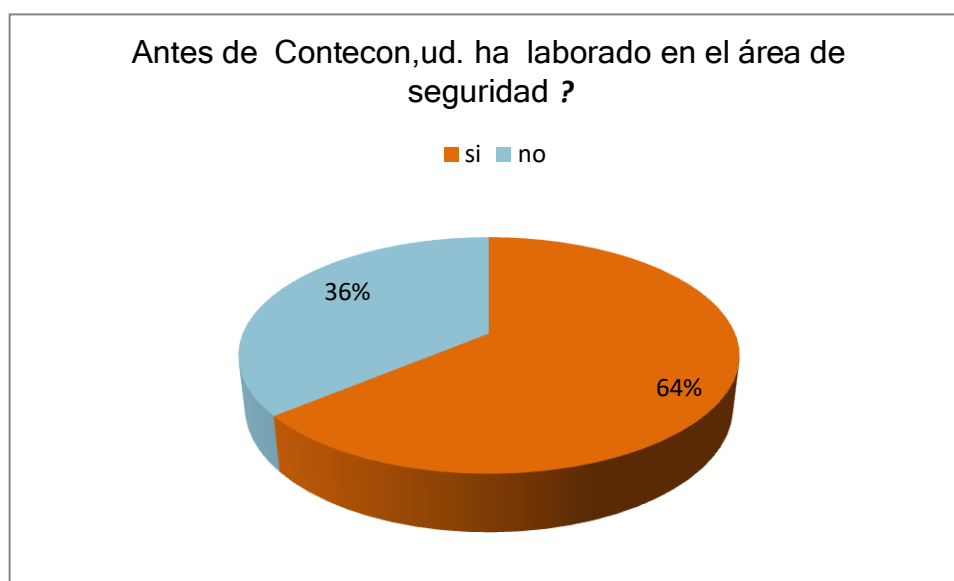
ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	16	64%
NO	9	36%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración del autor

ANÁLISIS PREGUNTA # 1

Los resultados evidencian que de un total de 25 trabajadores de seguridad física de un turno, 16 trabajadores que representan el 64%, tienen experiencia en el cargo, y 9 trabajadores que representan el 36% no tienen experiencia.

Ilustración 3 Gráfico Personal de seguridad que tuvo experiencia previa



Fuente: Elaboración del autor

Tabla N° 7

PREGUNTA # 2

2.- ¿Qué nivel de estudios académicos tiene Ud.?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
PRIMARIA	1	4%
SECUNDARIA	23	92%
SUPERIOR	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración del autor

ANÁLISIS PREGUNTA # 2

Los resultados indican que un 92% que equivale a 23 trabajadores del área de seguridad tienen un nivel de estudios secundario, y un 4 % del grupo posee instrucción primaria y un 4% posee instrucción superior.

Ilustración 4 Gráfico de Nivel de estudios



Fuente: Elaboración del autor

Tabla Nº 8

PREGUNTA # 3

3.- ¿Fue Ud. Entrevistado (a) por gestión humana cuando estuvo en el proceso de selección?

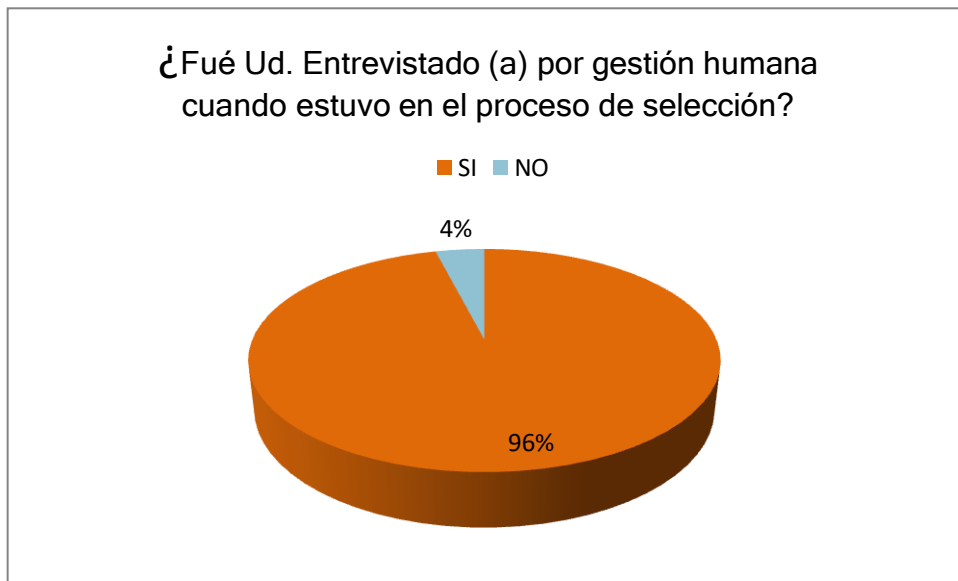
ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	24	96%
NO	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración del autor

ANÁLISIS PREGUNTA # 3

En esta pregunta se obtuvo como resultado que un 96 % de los trabajadores si fueron entrevistados mientras que un 4 % no tuvo entrevista con gestión humana.

Ilustración 5 Gráfico Personal entrevistado por gestión humana



Fuente: Elaboración del autor

Tabla Nº 9

PREGUNTA # 4

4.- ¿Cuando aplicó a la vacante de seguridad, le tomaron pruebas?

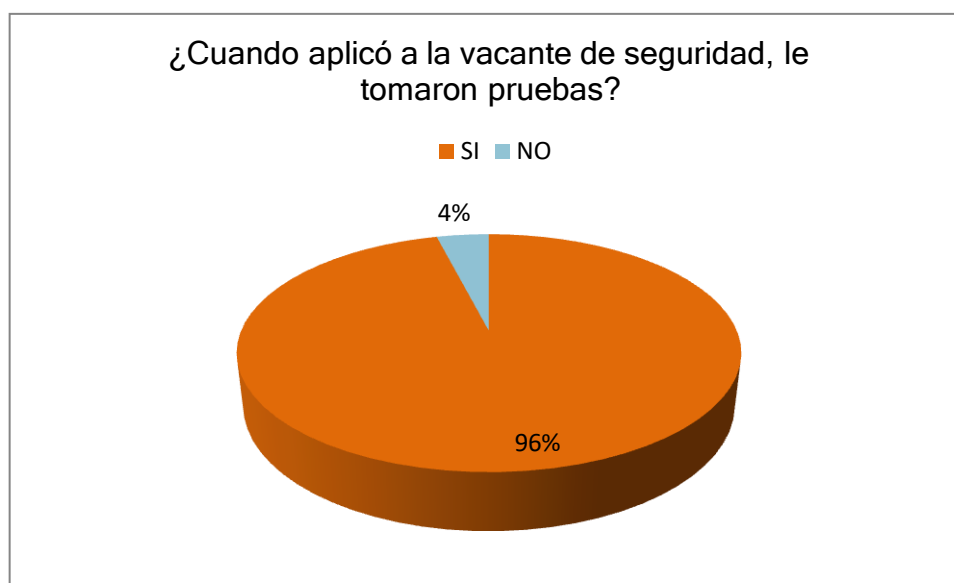
ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	24	96%
NO	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración del autor

ANÁLISIS PREGUNTA # 4

En la pregunta # 4, los resultados indican que un 96% de los trabajadores, que representan 24 trabajadores de 25 si rindieron algún tipo de prueba mientras el 4 % indicaron no haber realizado ninguna.

Ilustración 6 Gráfico 6. Personal de seguridad que rindió pruebas



Fuente: Elaboración del autor

Tabla Nº 10

PREGUNTA # 5

5.- ¿Qué tipo de pruebas rindió Ud. al aplicar a la vacante de seguridad?

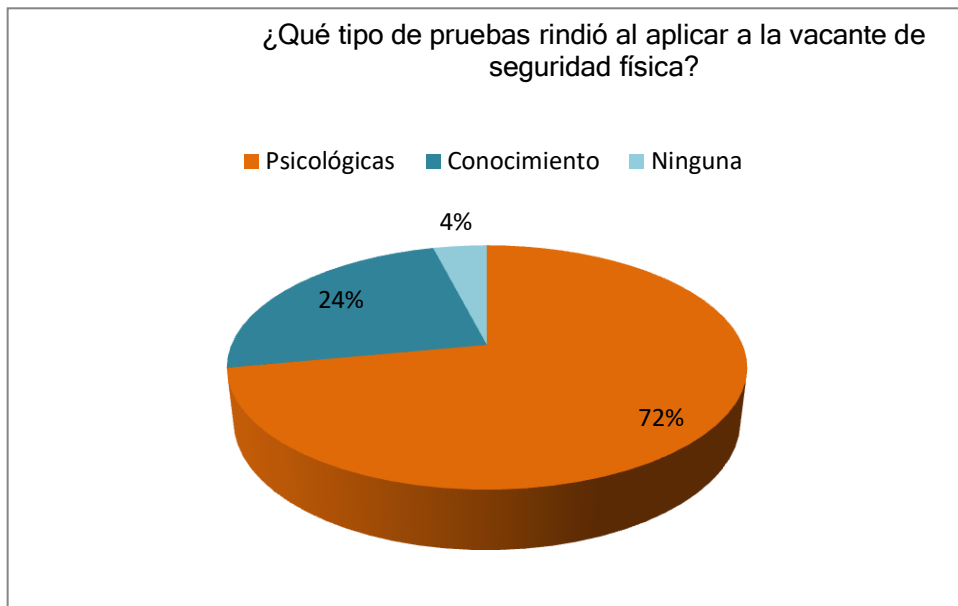
ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
PSICOLÓGICA	18	72%
CONOCIMIENTO	6	24%
NINGUNA	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración del autor

ANÁLISIS PREGUNTA # 5

Los resultados de la pregunta # 5 evidencia un 72% de trabajadores rindieron pruebas de tipo psicológicas, un 24 % rindió pruebas de conocimiento y un 4% no rindieron pruebas.

Ilustración 7 Gráfico. Tipos de pruebas que rindió personal de seguridad



Fuente: Elaboración del autor

Tabla Nº 11

PREGUNTA # 6

6.- ¿Ha realizado usted algún curso de atención a clientes?

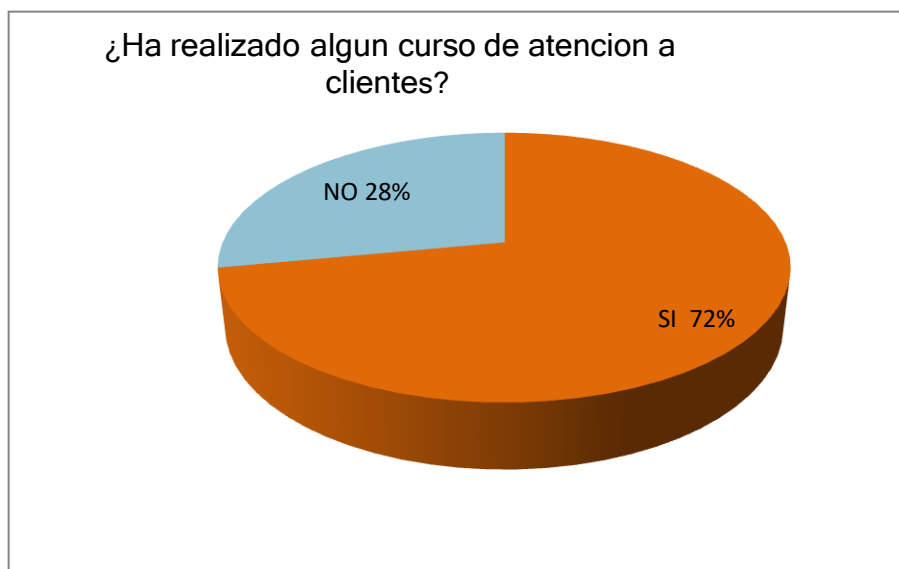
ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	18	72%
NO	7	28%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración del autor

ANÁLISIS PREGUNTA # 6

En la pregunta #6 se refleja que un 72 % indican Sí haber realizado algún curso de atención a clientes mientras un 28 % indicaron que nunca lo habían hecho. Gráficamente se presenta de la siguiente manera:

Ilustración 8 Gráfico Personal de seguridad que realizó cursos de atención de clientes



Fuente: Elaboración del autor

Tabla Nº 12

PREGUNTA # 7

7.- ¿A Cuántas capacitaciones de personal ha asistido Ud.?

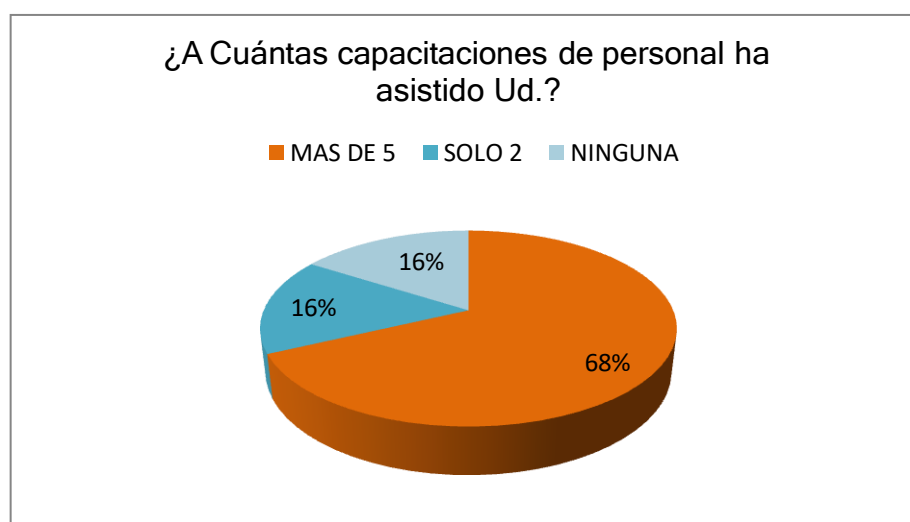
ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
MAS DE 5	17	68 %
SOLO DOS	4	16 %
NINGUNA	4	16 %
TOTAL	25	100 %

Fuente: Elaboración del autor

ANÁLISIS PREGUNTA # 7

Los resultados de la pregunta # 7 muestran que el 68% de los trabajadores del área de seguridad física , han asistido a más de 5 capacitaciones desde el tiempo que están en el área, un 16 % solo a dos capacitaciones ,y otro 16 % no han asistido nunca a una.

Ilustración 9 Gráfico Cantidad de capacitaciones que ha asistido Personal de seguridad



Fuente: Elaboración del autor

Tabla Nº 13

PREGUNTA # 8

8.- ¿Ha tenido UD. algún tipo de llamado de atención por actos de indisciplina?

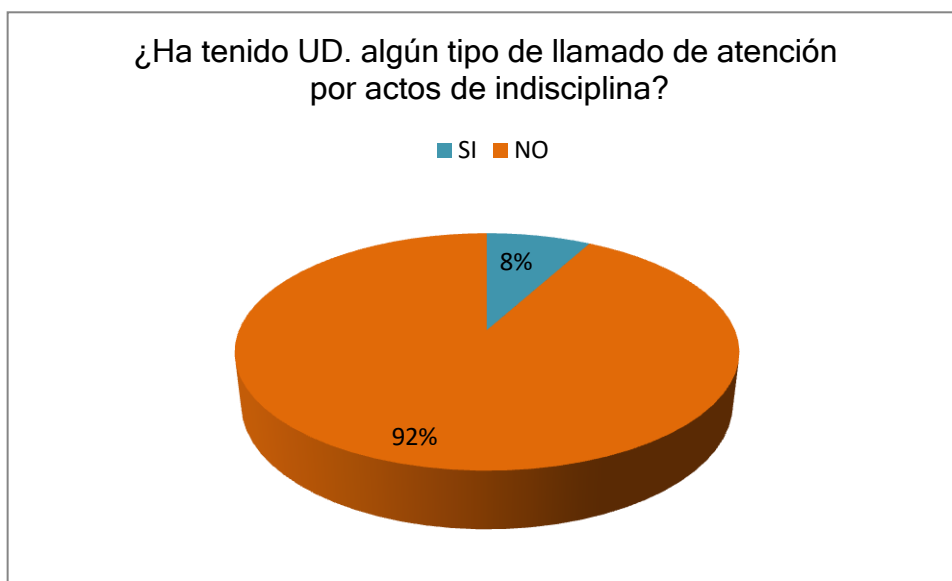
ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	2	8%
NO	23	92%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración del autor

ANÁLISIS PREGUNTA # 8

En la pregunta # 8 indicaron los encuestados de manera muy franca que dos de 25 trabajadores si han recibido algún tipo de llamado de atención por actos de indisciplina.

Ilustración 10 Gráfico Personal de seguridad que tuvo llamados de atención



Fuente: Elaboración del autor

Tabla Nº 14

PREGUNTA # 9

9.- ¿Se siente Ud. Capacitado(a) para solucionar algún tipo de conflicto con algún usuario?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración del autor

ANÁLISIS PREGUNTA # 9

En la pregunta # 9 todos los encuestados respondieron de manera unánime que si están preparados para manejar un conflicto.

Ilustración 11 Gráfico Personal de seguridad se siente capacitado para solucionar conflictos



Fuente: Elaboración del autor

Tabla Nº 15

PREGUNTA # 10

10.- ¿Cada qué tiempo cree usted que se debe de capacitar al personal?

3 meses.....

6 meses.....

12meses.....

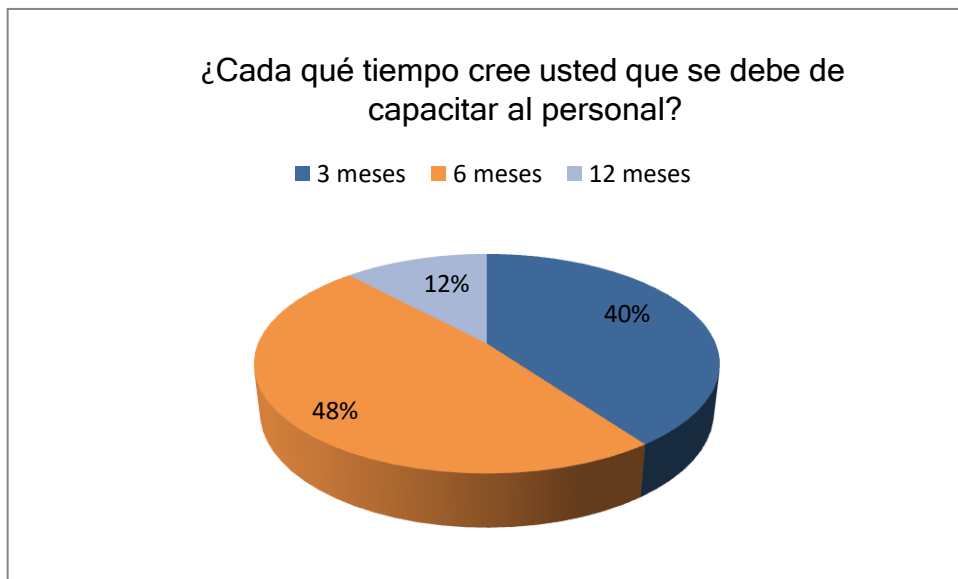
ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
3 meses	10	40%
6 meses	12	48%
12 meses	3	2%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración del autor

ANÁLISIS PREGUNTA # 10

En la pregunta # 10 los encuestados respondieron de manera dividida debido a que un 48% respondió que opinaba que las capacitaciones deberían de dictarse cada seis meses, un 40% respondió que deberían de dictarse cada 3 meses y solo un 12% opinó que deberían de ser anuales.

Ilustración 12 Gráfico Cada qué tiempo cree el personal de seguridad que deben capacitarse



Fuente: Elaboración del autor

En función a los resultados y en base a las estadísticas obtenidas de la encuesta realizada a los trabajadores del área de seguridad física de Contecon S.A Guayaquil podemos concluir las siguientes observaciones:

1. Que un 36% del personal que actualmente labora en el área de seguridad física de la empresa no tiene experiencia en seguridad.
2. Que existe personal con un nivel académico de educación primaria.
3. Que existen trabajadores que no han sido entrevistados en el proceso de selección para la vacante.

4. Que existen trabajadores que no han rendido pruebas en el proceso de selección para el cargo de agente de seguridad.
5. Que no hay un proceso unánime para todos los aspirantes a una vacante de seguridad, porque a unos les tomaron pruebas, psicológicas a otros de conocimiento y a otro porcentaje no les hicieron rendir pruebas.
6. Que existen un porcentaje de agentes que si han realizado cursos de atención de clientes pero también existen los agentes que nunca han estudiado técnicas para atender a clientes.
7. Que no existe una equidad en el número de las capacitaciones recibidas, un grupo de agentes han recibido varias capacitaciones y otro grupo pocas o ninguna.
8. Que existen agentes a los cuales si se le ha llamado la atención por algún motivo de indisciplina.
9. Que a su modo de ver, están capacitados para solucionar cualquier tipo de conflicto con los usuarios.
10. Que la reacción frente a la consulta de cada qué tiempo consideran prudente o acertadas las capacitaciones de personal, no es unánime; existe diversidad de pensamiento ya que un 12% prefieren que sean anuales, el 48% desearía que se efectúen cada seis meses y solo un 40 % del personal encuestado está más comprometido con su labor como agente de seguridad física y desearían ser capacitados cada tres meses para poder desempeñar mejor sus funciones.

PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAS

Ya obtenidos los resultados de la investigación y realizada la encuesta a los trabajadores del área de seguridad física de la empresa Contecon Guayaquil S.A. con respecto a varios aspectos importantes, que se debe tener presente en el proceso de selección y contratación de personal, y

mediante la debida interpretación de resultados, es evidente que existe algunas falencias, no ejecuciones en el proceso que actualmente rige al departamento de gestión humana. Encargado de la selección y contratación de personal.

Sólo se podrá alcanzar los objetivos organizacionales, en tanto y en cuanto se mejore o se cumpla con la aplicación, en su totalidad de los procesos actuales a todos los aspirantes a una vacante en el área de seguridad física, realizando de manera eficaz se conseguirá mejorar el desempeño en sus funciones en el campo de trabajo y se logrará garantizar el control en el área.

Se conseguirá llenar las vacantes con personal calificado para aumentar la productividad, por tal motivo se conseguirá mejorar el servicio y aleatoriamente mejorará la atención a los clientes. Porque ingresará personal idóneo, capacitado y experimentado para el cumplimiento de sus funciones, Se requiere de algunas etapas importantes, que es primordial que se apliquen de forma correcta y adecuada, para disminuir las deficiencias que incidieron negativamente en los resultados obtenidos en el ejercicio 2015, donde se evidenciaron los problemas de insatisfacción de los clientes y una falta de criterio para manejar situación cotidianas donde se presentan conflictos con algunos usuarios de las instalaciones portuarias.

Por sobre todas las cosas los procesos de selección y contratación de personal de seguridad tienen que ser supervisados y auditados por la gerencia del área cada determinado tiempo, a fin de controlar que los procesos de contratación y selección de personal se estén cumpliendo a cabalidad por parte del personal del área de selección y que no se estén incumpliendo los procesos. En base a todo lo expuesto se realiza la siguiente propuesta de mejoras encaminada a resolver el problema planteado.

Tabla Nº 16 Propuesta de mejoras.

Oportunidad de mejora:	Adecuar el proceso de selección y contratación de personal para generar un eficiente desempeño de sus funciones y la garantía del control en la empresa Contecon Guayaquil S.A. durante el ejercicio 2015.						
Objetivos:	Evaluar la incidencia del proceso de selección y contratación del personal de seguridad en el desempeño y el control de seguridad de la empresa Contecon Guayaquil S.A., en el periodo 2015.						
Meta: ¹	Reducir la tasa de inconformidad en el desempeño de las funciones y en la garantía del control de los agentes de seguridad física, de la empresa Contecon Guayaquil S.A. Por el inadecuado proceso de selección y contratación de personal, durante el ejercicio 2015.						
Responsable:	Juan Alberto Quiroga Albán						
#	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
1	Mejorar la selección y contratación de personal de área de seguridad física	Para eliminar la insatisfacción de los clientes	Solicitando un mejor nivel de preparación a los aspirantes a agentes de seguridad	En el proceso de selección y contratación (2016-2017)	Departamento de Recursos Humanos de empresa Contecon Guayaquil S.A	Contecon S.A. Av. La marina vía al Puerto Marítimo	Predeterminado por la empresa

Fuente: Elaboración del autor

#	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
1.1	Mejorar la selección y contratación de personal de área de seguridad física	Para evitar problemas de actitud y aptitud del personal contratado para ocupar las vacantes en el área de seguridad física.	Supervisar el cumplimiento de la totalidad del proceso establecido para la selección y contratación del personal de seguridad física por parte del personal de gestión humana encargado de llevar a cabo este proceso.	En el proceso de selección y contratación (2016-2017)	Jefatura del departamento de Recursos Humanos de empresa Contecon Guayaquil S.A	Contecon S.A. Av. La marina vía al Puerto Marítimo	Predeterminado por la empresa
1.2	Mejorar la selección y contratación de personal de área de seguridad física	Para evitar problemas de conducta de los agentes de seguridad física	Desarrollar y aplicar pruebas que ayudan a determinar los perfiles de conducta a los aspirantes a agentes de seguridad física	En el proceso de selección del aspirante a agente de seguridad física.	Juan Alberto Quiroga Albán	Contecon S. A. Av. La marina vía al Puerto Marítimo	Predeterminado por la empresa

Fuente: Elaboración del autor

#	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
2	Mejorar el desempeño y garantizar el control en la empresa Contecon Guayaquil S.A.	Para alcanzar las metas en el desempeño y control de la seguridad física esperadas por la empresa	Aplicando todos los criterios de evaluación que ya se encuentran establecidos en los procesos para la contratación del personal	En los procesos de selección y contratación	Juan Alberto Quiroga Albán	Contecon S.A. Av. La marina vía al Puerto Marítimo	Predeterminado por la empresa
3	Plan de capacitaciones	Para subir la productividad y el desempeño de los agentes de seguridad física	Llevar un plan de capacitaciones trimestrales	En el transcurso del año	Jefe de área y recursos humanos/ capacitador	Área de seguridad física de Contecon S.A.	Costo promedio de un capacitador profesional \$40 la hora, se propone dos horas cada cuatro meses para los cuatro turnos de seguridad física. Serían : 8hs*\$40*4 (grupos) = \$960 anuales

Fuente: Elaboración del autor

Propuesta corresponde a la aplicación de estrategias y de criterios de mejora continua en el área de gestión humana que es el departamento encargado de la ejecución del proceso de selección y contratación del personal de seguridad física en la empresa, esta fase estará dirigida a dos aspectos muy importantes, el primero relacionado con la formulación de estrategias y criterios de selección de mejoras y el segundo con los criterios de evaluación.

Los criterios de selección y estrategias han sido diseñados por especialistas de la propia empresa, pero se ha encontrado falencias debido a que no se cumplen o no se aplican todos los procesos establecidos para contratación de empleados, situación que se evidenció en la encuesta. Entonces se propone:

- Que se supervise minuciosamente que se cumplan al 100% los procesos establecidos a cargo de la gerencia general de GG. HH.
- Que el programa existente y las pruebas sean tomadas a todos los aspirantes.
- Desarrollar estudios de perfiles de conducta a los agentes.
- Poner énfasis al solicitar a los aspirantes a agentes de seguridad, posean conocimientos de atención a clientes/ relaciones humanas.
- Ya contratado el personal realizar capacitaciones de manejo de recursos y de empatía laboral.

CONCLUSIONES

En la actualidad en la empresa Contecon Guayaquil S.A se ha presentado situaciones en el área de seguridad que ha dado lugar a esta investigación .debido a que se ha evidenciado falta de criterio para solucionar situaciones con los usuarios, además de indisciplina de parte de los agentes al no tener buena actitud para acatar órdenes de superiores lo cual ha producido malestares en el área. La insatisfacción

de los usuarios en la mayoría de casos es por motivo de imprudencias o poco tino para interactuarlo cual ha dejado ver que la mayoría de agentes no están preparados para desempeñar sus funciones.

Al realizar el estudio de la presente investigación se ha evidenciado la importancia que tiene que el personal llegue con experiencia en el campo de seguridad física , conocimiento de estrategias de atención a clientes, y conocimiento de empatía laboral, buena actitud para lograr cumplir con las exigencia del puesto, que implica tratar con cientos de personas diariamente y si el agente de seguridad llega con aptitudes y actitudes no adecuadas se refleja en los resultados que se obtienen en toda el área.

La propuesta de mejora ofrece corregir, disminuir toda esta situación de conflicto presentada en el área de seguridad física de Contecon Guayaquil S.A., trazando estrategias de cumplimiento de los procesos, mejor manejo de clientes y diseñando un plan de capacitaciones.

RECOMENDACIONES

Para obtener buenos resultados en el campo de trabajo del área de seguridad física de la empresa Contecon Guayaquil S.A. se recomienda:

Constatar el cumplimiento en su totalidad de los procesos actuales establecidos en la selección y contratación de personal a todos los aspirantes.

Adoptar las políticas y normas de pruebas que determinen la personalidad y la posible reacción o conducta del aspirante a una vacante de seguridad física, frente a una posible situación de conflicto con clientes. Es decir que puedan manejar a los clientes de una forma efectiva. Enfatizar en solicitar experiencia en atención a clientes.

Supervisar al personal nuevo, realizarle el respectivo seguimiento para verificación de cumplimiento de objetivos y desempeño, con el fin de corregir falencias dentro de los primeros meses de modo que no se agudicen los vacíos o falta de información que puedan tener los agentes y poder ajustar y corregir errores a tiempo para obtener buenos resultados en el desempeño de sus labores y lograr cumplir objetivos de garantizar el orden y control del área.

Diseñar un plan de capacitaciones trimestrales al personal ya contratado para poder mantener un nivel de desempeño óptimo

BIBLIOGRAFÍA

.Werther, W. B. *Administración De Personal y Recursos Humanos Pg 197*. Mexico: Mc Graw Hill .

Aguero, P. Z. (2010). *Breve esbozo historico del proceso de seleccion de personal*.

Álvarez, C. E. (2006). *Diseño y Desarrollo DEl Proceso De Investigación Con Énfasis En Ciencias Empresariales*. Bogotá: Editorial Limusa.

ARIAS, F. G. (2012). *Metodología de la investigacion P. 24*.

Balestrini. (1997). *Metodología de la investigacion p.138*.

Barcena. (2010).

Bohlander, S. A. (1994). *Administración DE Recursos Humanos*. Mexico D.F.: Grupo Editorial Iberoamericana.

Brunet, L. (1999). *Clima del trabajo de las organizacion*. Mexico: Trillas .

Chiavenato. (2005). *Administración de recursos humanos*. Bogota: Mc Graww- HILL INTERAMERICANA,S.A.

Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos Pg 195 segunda Edición*. Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos, Pg 238 Quinta Edición*. Bogota.

Chiavenato, I. (2007). *Administracion De Reursos Humanos Octava Edicion Pg 169*. Mexico: Mc - HILL.

CHRUDEN/SHERMAN. (1980). *Administracion De Personal*. Mexico: South-Western Publishing.

Desarrollo, S. N. (2013-207). *Buen vivir Plan Nacional primera edicion*. Quito: Senplades.

Dessler, G. (1991). *Administracion de Personal*. Mexico: Hispana Americana S.A.

Diccionario Manual de la Lengua Española. (2007). Larousse Editorial.

DR Roberto Hernandez Sampieri, M. d. (2010). *Metodoligia de la Investigacion quinta edicion*. Mexico: MC GRAW -HILL.

Editorial, L. (2009). *Diccionario Enciclopedico*. Larousse.

Eslava, E. (2008). *coaching en la gestion del capital humano*. *Revista Vision Humana de Panama* .

Eslava, E. (2008). *Empowermwnt en la gestion gerencial*. *Revista Vision Humana de Panamá* .

Galicia, F. A. (1980). *Administracion De Recursos Humanos*. Mexico: Trillas.

Galicia, L. F. (2006). *Administracion de Recursos Humanos para el alto desempeño*. Trillas.

Gilbreth, L. (1914). *La Psicologia de la Administracion*.

González Cerda, J. M. (2014). *Recursos Humanos*.

Huarte, J. (Siglo XVI). *Examen de ingenios*. España.

- Hurtado. (1998). *Metodologia de la investigacion p.77.*
- Larrea. (2013 Pg. 148).
- Mayntz. (1976).
- Mondy, R. W. (2010). *Administracion De Recursos Humanos Decimoprimer Edicion Pg. 158 y 128.* Mexico: Pearson Educacion.
- Munsterberg. (1911). *Psychologie und Wirtschefeblen.*
- Musnterberg. (1912). *Psicologia de la actividad industrial.*
- R.Bizquera. (1990). *Metodologia de la investigacion P.28.*
- Rada, D. d. (2001).
- Roberto, H. S. (2004). *Introduccion a la Psicologia p.2.* La Habana: Felix Varela.
- Sabino. (1986). *Metodologia de la investigacion P.51.*
- Sampieri, R. H. (1991). *Metodologia de la investigacion.* Mexico: MC Graw-Hill.
- Sartain, L. (2003). New York.
- Stephen, R. (1999). *comportamiento organizacional.* Mexico: Price Hall .
- Taylor. (1911). *Organizacion cientifica del trabajo.*
- Taylor, F. (1903). *Shop Management.*
- taylor, F. (1911). *The principles of scientific management.* New york.
- Tmayo. (1994).

ANEXOS
