



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE TALENTO  
HUMANO DE LA EMPRESA INGECSEG CIA LTDA DE LA  
CIUDAD DE QUITO.**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

**TANIA MARIBEL CHALO CHANGO**

Riobamba – Ecuador

2022



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE TALENTO**

**HUMANO DE LA EMPRESA INGECSEG CIA LTDA DE LA**

**CIUDAD DE QUITO.**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA: TANIA MARIBEL CHALO CHANGO**

**DIRECTOR: ING. JUAN ARNULFO CARRASCO PÉREZ**

Riobamba – Ecuador

2022

**©2022, Tania Maribel Chalo Chango**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el derecho de autor.

Yo, Tania Maribel Chalo Chango, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados expuestos del mismo son originales e innegables. Los textos en el documento que provienen por otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, acepto la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 27 de mayo de 2022



---

Tania Maribel Chalo Chango

C.I. 1756246383

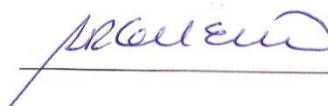
**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto de Investigación: **DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA INGESEG CIA LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO**, realizado por la señorita: **TANIA MARIBEL CHALO CHANGO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

**FIRMA**

**FECHA**

Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



**2022/05/27**

Ing. Juan Arnulfo Carrasco Pérez  
**DIRECTOR DEL TRABAJO  
DE TITULACIÓN**



**2022/05/27**

Ing. Carmita Efigenia Andrade Álvarez  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**



**2022/05/27**

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres Alfredo Chalo y Rebeca Chango por siempre apoyarme en mis estudios y que gracias a ellos soy una mujer con buenos principios.

A cada uno de mis familiares por darme consejos que han servido como motivación para continuar en la carrera de un estudiante y en especial a mi tía Elena Chalo quien ahora ya se encuentra en la gloria de Dios.

Finalmente, a mis compañeros y amigos, quienes también me ayudaron y apoyaron para seguir con el sueño de tener una profesión.

Tania

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo va dedicado a mi Dios todopoderoso quien me ha permitido seguir la travesía de una vida con salud y sobre todo por haber cuidado en cada decisión he tomado.

Doy gracias a mi querida ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO por darme la oportunidad de conocer a profesores de calidad profesional con conocimientos suficientes lo que servirán para mi crecimiento profesional.

A mi director de tesis Ing. Juan Carrasco y miembro del tribunal la Ing. Carmita Andrade quienes me ayudaron con sus ilustraciones para dar por definitivo mi trabajo de titulación.

Tania

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

## CAPÍTULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Marco teórico.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1. Talento humano.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2. Objetivos del talento humano.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.3. Los procesos de talento humano.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.4. Integración de talento humano.....</b>	<b>4</b>
1.2.4.1. Reclutamiento:.....	4
1.2.4.2. Selección:.....	4
1.2.4.3. Contratación:.....	4
1.2.4.4. Inducción:.....	4
1.2.4.5. Evaluación:.....	5
1.2.4.6. Capacitación:.....	5
<b>1.2.5. Métodos de selección.....</b>	<b>5</b>
1.2.5.1. Entrevista:.....	5
1.2.5.2. Test psicológicos:.....	5
1.2.5.3. Pruebas físicas:.....	5
<b>1.2.6. Métodos de evaluación.....</b>	<b>6</b>
1.2.6.1. Método de escala grafica.....	6
1.2.6.2. Método de eleccion forzosa.....	6
1.2.6.3. Método de investigación de campo.....	6
1.2.6.4. Método de comparación por pares.....	6
<b>1.2.7. Proceso.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.8. Procedimiento.....</b>	<b>7</b>



<b>1.2.9.</b>	<b><i>Gestión por procesos</i></b> .....	7
1.2.9.1.	<i>Partes de un proceso</i> .....	7
<b>1.2.10.</b>	<b><i>Indicadores</i></b> .....	8

## CAPÍTULO II

<b>2.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	9
<b>2.1.</b>	<b>Enfoque de investigación</b> .....	9
2.1.1.	<i>Cualitativa</i> .....	9
2.1.2.	<i>Cuantitativa</i> .....	9
<b>2.2.</b>	<b>Nivel de investigación</b> .....	9
2.2.1.	<i>Exploratorio</i> .....	9
2.2.2.	<i>Descriptivo</i> .....	9
<b>2.3.</b>	<b>Diseño de investigación</b> .....	10
2.3.1.	<i>Según la manipulación de la variable independiente</i> .....	10
2.3.1.1.	<i>No experimental</i> .....	10
2.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i> .....	10
2.3.2.1.	<i>Transversal</i> .....	10
<b>2.4.</b>	<b>Tipo de estudio - investigación</b> .....	10
2.4.1.	<i>Documental</i> .....	10
2.4.2.	<i>Investigación de campo</i> .....	10
<b>2.5.</b>	<b>Población y muestra</b> .....	10
2.5.1.	<i>Población</i> .....	10
<b>2.6.</b>	<b>Muestra</b> .....	11
<b>2.7.</b>	<b>Técnicas e instrumentos de investigación.</b> .....	11
2.7.1.	<i>Técnicas</i> .....	11
2.7.1.1.	<i>Encuesta</i> .....	11
2.7.1.2.	<i>Entrevista</i> .....	11
2.7.2.	<i>Instrumentos</i> .....	13
2.7.2.1.	<i>Cuestionarios</i> .....	13

## CAPÍTULO III

<b>3.</b>	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	14
<b>3.1.</b>	<b>Resultados</b> .....	14
3.1.1.	<i>Tabulación y análisis de encuestas</i> .....	14
3.1.2.	<i>Resultado de entrevista</i> .....	24

<b>3.2.</b>	<b>Discusión de resultados</b> .....	25
<b>3.3.</b>	<b>Propuesta</b> .....	26
<b>3.3.1.</b>	<i>Antecedentes históricos</i> .....	26
<b>3.3.2.</b>	<i>Misión</i> .....	26
<b>3.3.3.</b>	<i>Visión</i> .....	26
<b>3.3.4.</b>	<i>Valores</i> .....	26
<b>3.3.5.</b>	<i>Organigrama estructural</i> .....	27
<b>3.4.</b>	<b>Tema</b> .....	28
<b>3.4.1.</b>	<i>Cadena de procesos</i> .....	28
<b>3.4.2.</b>	<i>Reclutamiento del personal</i> .....	29
3.4.2.1.	<i>Verificación de la necesidad</i> .....	29
3.4.2.2.	<i>Selección del personal</i> .....	30
3.4.2.3.	<i>Contratación del personal</i> .....	35
<b>3.4.3.</b>	<i>Inducción del personal</i> .....	37
<b>3.4.4.</b>	<i>Evaluación de desempeño del personal</i> .....	39
<b>3.4.5.</b>	<i>Capacitación del personal</i> .....	42
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	46
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	47
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-3:</b>	Datos generales.....	14
<b>Tabla 2-3:</b>	Manual de procesos .....	15
<b>Tabla 3-3:</b>	Manual de funciones.....	16
<b>Tabla 4-3:</b>	Misión y visión.....	17
<b>Tabla 5-3:</b>	Motivo .....	18
<b>Tabla 6-3:</b>	Relación laboral.....	19
<b>Tabla 7-3:</b>	Trabajos en equipo .....	20
<b>Tabla 8-3:</b>	Ingreso a la compañía .....	21
<b>Tabla 9-3:</b>	Proceso de adaptación y sociabilización .....	22
<b>Tabla 10-3:</b>	Incentivos .....	23
<b>Tabla 11-3:</b>	Características del puesto .....	31
<b>Tabla 12-3:</b>	Modelo de solicitud de empleo .....	32
<b>Tabla 13-3:</b>	Tabla de calificación.....	39
<b>Tabla 14-3:</b>	Matriz de evaluación al desempeño .....	40
<b>Tabla 15-3:</b>	Tabla de rango de calificación .....	41
<b>Tabla 16-3:</b>	Dictado de capacitaciones.....	42
<b>Tabla 17-3:</b>	Coordinación de las capacitaciones .....	43
<b>Tabla 18-3:</b>	Cronograma de capacitación.....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b>	Partes de un proceso .....	7
<b>Figura 1-3:</b>	Cadena de procesos .....	28

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	Datos generales .....	14
<b>Gráfico 2-3:</b>	Manual de procesos .....	15
<b>Gráfico 3-3:</b>	Manual de funciones .....	16
<b>Gráfico 4-3:</b>	Misión y visión.....	17
<b>Gráfico 5-3:</b>	Motivo.....	18
<b>Gráfico 6-3:</b>	Relación laboral.....	19
<b>Gráfico 7-3:</b>	Trabajos en equipo .....	20
<b>Gráfico 8-3:</b>	Ingreso a la compañía.....	21
<b>Gráfico 9-3:</b>	Proceso de adaptación y sociabilización.....	22
<b>Gráfico 10-3:</b>	Incentivos .....	23
<b>Gráfico 11-3:</b>	Organigrama estructural .....	27

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

- ANEXO A:** MODELO DE ENCUESTA
- ANEXO B:** MODELO DE ENTREVISTA
- ANEXO C:** ENCUESTA LLENADA
- ANEXO D:** ENTREVISTA LLENADA
- ANEXO E:** PERSONAL DE SEGURIDAD
- ANEXO F:** PERSONAL DE SEGURIDAD 2
- ANEXO G:** REFUERZO CANINO
- ANEXO H:** INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA

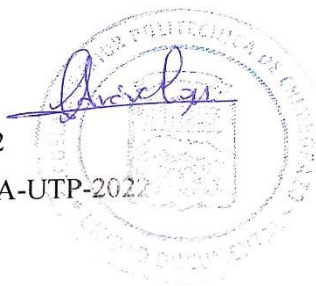
## RESUMEN

El presente trabajo investigativo “DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA INGECSEG CIA LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO”, tuvo como fin mejorar los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, evaluación y capacitación para los nuevos empleados quienes integren a la compañía. Con el apoyo de los antecedentes investigativos utilizados como guías, se desarrolló el contenido de este documento. La empresa cuenta con 111 trabajadores en la matriz de la ciudad de Quito. Para la recolección de información se tomó en cuenta 5 personas en grado administrativo y el restante son los empleados quienes ayudaron a hallar los problemas que posee la compañía, también se utilizó metodologías básicas como la aplicación de encuestas, para los empleados y entrevista, para la encargada del departamento de talento humano. Obteniendo como resultado una empresa que tiene mayor afinidad en el proceso de reclutamiento a través de recomendaciones personales. Se concluye que los procesos de talento humano son aplicados de forma constante para el reclutamiento de un nuevo personal y posee empleados calificados y aptos para los puestos de trabajo. Como recomendación es importante no considerar el reclutamiento a través de recomendación personal puesto que puede causar problemas internos entre los empleados.

Palabras claves: <TALENTO HUMANO>, <SATISFACCIÓN>, <SEGURIDAD PRIVADA>, <MANUAL DE PROCESOS>, <RECLUTAMIENTO>, <INTELIGENCIA>

04-07-2022

1403-DBRA-UTP-2022



## ABSTRACT

The present research work "DESIGN AND IMPROVEMENT OF THE HUMAN TALENT PROCESSES OF THE COMPANY INGECSEG CIA LTDA IN QUITO CITY" had the purpose of improving the processes of recruitment, selection, hiring, induction, evaluation, and training for new employees who join the company. With the support of the research background used as guidelines, the content of this document was developed. The company has 111 employees at its headquarters in the city of Quito. For the collection of information, we took into account five people in administrative grade, and the rest are the employees who helped to find the problems that the company has; we also used basic methodologies such as the application of surveys for employees and interviews for the person in charge of the human talent department. The result was a company with greater affinity in the recruitment process through personal recommendations. It is concluded that the human talent processes are constantly applied to recruit new personnel and have qualified and suitable employees for the job positions. It is essential not to consider recruiting through personal recommendation since it can cause internal employee problems.

**Keywords:** <HUMAN TALENT>, <SATISFACTION>, <PRIVATE SECURITY>, <PROCESS MANUAL>, <RECRUITMENT>, <INTELLIGENCE>.



---

Lcda. Carina Fernanda Vallejo Barreno

C.I 0603925611



## **INTRODUCCIÓN**

La Empresa Ingecseg Cia Ltda., se dedica a brindar servicios de guardia y seguridad privada, con personal altamente capacitado para realizar el trabajo. Para incorporar personal con conocimientos sobre el tema de prevención. La propuesta de diseñar y mejorar los procesos de talento humano permitirá tener un mayor énfasis al momento de reclutar personal nuevo a la compañía.

Capítulo I.- Se presenta los antecedentes investigativos similares al problema que la empresa posee, utilizados como referencias para el desarrollo del trabajo, también se describe el marco teórico con algunas definiciones de autores que conceptualizan al talento humano.

Capítulo II.- Se muestra la metodología aplicada para recolectar información. Las encuestas fueron aplicadas a la matriz, ubicada en la ciudad de Quito, aproximadamente a 111 empleados y la entrevista está dirigida a la encargada del departamento de talento humano.

Capítulo III.- Constituye los resultados obtenidos en las encuestas y entrevista, concluyendo con la discusión de los mismos, seguidamente una pequeña reseña histórica de la empresa, la misión, visión, valores y organigrama estructural, y finalmente el desarrollo de la propuesta.

Al final de los 3 capítulos se encuentra desarrollada las conclusiones y recomendaciones, bibliografías y anexos.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Antecedentes de la investigación

Mejorar los procesos de talento humano de la empresa Ingecseg Cia Ltda., permitirá a la organización a continuar el camino del éxito, a través del diseño y mejoramiento que la empresa necesita. Se requerirá de algunas referencias de trabajos anteriores con temas similares como guías para elaborar el presente trabajo.

Según el autor (Armijos, 2016), a través de su trabajo de investigación basado en un: “Modelo de gestión para el personal de la empresa Galán y Miño”. Menciona, que las personas son los únicos seres con poder para resolver problemas a través de sus destrezas y habilidades. En la compañía el crecimiento es notable, pero sus trabajadores no corren con la misma suerte, las capacitaciones y entrenamientos para brindar un mejor servicio, son escasos.

Por otro lado, el autor (Sarmiento, 2016) en su trabajo titulado: “Propuesta de mejoramiento para la gestión de talento humano en la empresa constructora Contarim Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Quito”, da a conocer que la empresa posee dificultades en el proceso de capacitación de talento humano.

Los dos casos son similares al problema que la empresa Ingecseg cia Ltda., posee. Ambos buscan el mismo objetivo, fortalecer sus procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, evaluación y capacitación.

#### 1.2. Marco teórico

##### 1.2.1. *Talento humano*

Es el motor de la organización, que ayuda a alcanzar los objetivos empresariales. Con el tiempo las empresas sufren crisis y en que su mayoría son económicas, los únicos capaces de buscar soluciones al problema, son las personas, a través de sus conocimientos en el campo laboral con mayor experiencia: “Las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales y son consideradas como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, personalidad, aspiraciones, percepciones, etc.” (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007, pág. 9).

### **1.2.2. *Objetivos del talento humano***

Para las empresas su principal objetivo es crecer financieramente, lo cual es importante pero muy superficial.

Es raro que coloquen como prioridad a los empleados en los objetivos empresariales, porque no se dan cuenta que motivar al talento humano ayudará a conseguir los objetivos ágilmente: “En la organización las personas son el recurso infalible por lo que no se debe descuidar ninguna de sus necesidades laborales” (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009).

Como parte de la organización las personas deben tener en cuenta los siguientes objetivos mencionados por (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009).

1. Apoyar a la empresa a cumplir sus objetivos, misión y visión.
2. El personal debe facilitar una competitividad productiva para la empresa.
3. Otorgar personas calificadas para el bienestar del ente.
4. Desarrollar un ambiente laboral agradable para sus otros compañeros.
5. Motivar siempre a un cambio.
6. Hacer de sus políticas y valores aplicables de forma responsable.
7. Edificar una empresa de calidad y el mejor equipo de trabajo.

### **1.2.3. *Los procesos de talento humano***

Para la integración de un nuevo empleado en la organización, existe seis procesos de talento humano (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 15) menciona los siguientes:

1. Incorporar personas: Es el proceso que incluye nuevos empleados. Donde abarca también la selección del personal.
2. Estructurar a las personas: Son actividades que realizarán los nuevos reclutados durante su instancia en la empresa.
3. Retribuir a las personas: son los procesos que mantiene a los reclutados motivados para satisfacer sus necesidades laborales.
4. Perfeccionar a las personas: capacita al empleado para un mejor desarrollo profesional en su área.
5. Conservar al personal: tener un ambiente laboral adecuado para los trabajadores.
6. Evaluación a los trabajadores: son los procesos que permite conocer el rendimiento laboral de sus empleados.

Los 6 procesos mencionados por el autor están entre lazadas, uno influye en el otro de manera que acumula cierta experiencia en cada proceso. Es decir, como una cadena que están sujetas fuertemente para hacer del objeto algo duradero y servible, pero si se rompe una deja de funcionar y retrasa su función. Es lo mismo, con el personal de la empresa al momento de reclutar.

#### **1.2.4. Integración de talento humano**

##### **1.2.4.1. Reclutamiento:**

Empresas a cada momento buscan integrar personal nuevo que posean conocimientos basados en las nuevas tendencias del mundo. Para atraer los posibles candidatos, compañías utilizan técnicas como publicaciones de ofertas de nuevas vacantes en páginas web de la misma empresa o páginas web de trabajo, periódicos, redes sociales entre otros métodos: “Es la habilidad de desarrollar técnicas o recursos necesarios para captar la atención de los posibles candidatos que tengan los conocimientos suficientes para poder trabajar en el área de vacante disponible” (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007, pág. 148).

##### **1.2.4.2. Selección:**

Una vez realizada el primer proceso de integración, la empresa hace un llamado a las personas reclutadas, utilizando también técnicas como una entrevista con el jefe del departamento de talento humano o pruebas de conocimientos, psicológicas, etc.: “Este proceso es uno de los más importante dentro del reclutamiento del nuevo empleado a la empresa puesto que se encarga de seleccionar al candidato que cumpla con los requerimientos del puesto” (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007, pág. 168).

##### **1.2.4.3. Contratación:**

El personal es importante, por ello reflejar lo valioso que es el empleado se lo hace bajo un escrito, lo que llamamos contrato, dentro de este documento se describe las cláusulas que debe cumplir tanto el empleado y el empleador, y las leyes que protege a ambas partes.

Este documento sirve de prueba para que se sepa que ambas partes estuvieron de acuerdo y no tengan ningún inconveniente a largo plazo. “Este proceso se compone por dos personas, el contratador y el contratado, la etapa es obligatoria para la empresa puesto que sustenta la responsabilidad de haberse apoyado en requerimientos legales para la contratación” (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor, 2016, pág. 176).

##### **1.2.4.4. Inducción:**

Esta es la parte más importante del proceso porque ayudará al nuevo empleado a conocer el entorno interno de la empresa, como sus nuevos compañeros o jefe, el lugar donde estará, el horario de entrada y salida, el establecimiento en general de la empresa: “Este proceso se encarga de averiguar que el empleado se acostumbre al clima organizacional y la sociabilización con los otros trabajadores” (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007).

#### 1.2.4.5. *Evaluación:*

Es primordial realizar este proceso, gracias a este método las empresas han reconocido a los empleados potenciales para el puesto de trabajo y a los que no están trabajando como debería ser: “Evalúa la manera de trabajar de cada empleado, examinando su desempeño en el puesto de trabajo y averiguar si su potencial es lo suficiente” (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007, pág. 241).

#### 1.2.4.6. *Capacitación:*

Cada cierto tiempo es recomendable realizar capacitaciones, el mundo a cada momento se actualiza y para las empresas tener empleados capacitados ayudará a conseguir sus objetivos: “La capacitación se fundamenta es transmitir los conocimientos del trabajo de la tarea y del ambiente al personal como también apoyar es su proceso de mejoramiento de sus habilidades y competencias” (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007, pág. 384).

### **1.2.5. *Métodos de selección***

#### 1.2.5.1. *Entrevista:*

Es una de las técnicas más utilizada por los reclutadores porque ayuda reconocer al candidato adecuado a través de preguntas directas: “El reclutador realiza preguntas del tipo de respuestas deseadas que quiere oír del candidato. Es la mejor manera de reconocer aspectos de la persona” (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007, pág. 179).

#### 1.2.5.2. *Test psicológicos:*

Para una empresa realizar pruebas son esenciales puesto que ayuda a conocer sus habilidades y conocimientos al momento de realizar operaciones: “El término test designa un conjunto de pruebas que se aplican a las personas para valorar su desarrollo mental, sus aptitudes, habilidades, conocimientos, etc.” (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007, pág. 185).

#### 1.2.5.3. *Pruebas físicas:*

En las organizaciones existe variedad de pruebas para seleccionar y reconocer al candidato idóneo para el puesto, las pruebas físicas son una serie de ejercicios donde se verifica velocidad, resistencia, fuerza: “El estado físico permite desarrollar un trabajo de esfuerzo físico que accede a cumplir con retos sport” (Campos, 2018, pág. 4).

## **1.2.6. Métodos de evaluación**

### **1.2.6.1. Método de escala grafica**

Son factores precisos ya establecidos por la misma empresa ideando correctamente lo que quiere encontrar al candidato calificado para el puesto: “Utiliza un cuestionario, donde las líneas horizontales representan los factores a evaluar, mientras que las columnas verticales representan los grados de diferenciación (débil o insatisfactorio y óptimo o excelente) de los factores” (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007, pág. 251).

### **1.2.6.2. Método de elección forzosa**

Está conformado por frases donde el reclutado debe elegir en lo que es malo o bueno, por lo general estas variantes son positivas o negativas, este proceso no requiere de la gestación de los evaluadores: “Consiste en evaluar el desempeño de las personas a través de frases que representan el tipo de desempeño de cada trabajador” (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007, pág. 255).

### **1.2.6.3. Método de investigación de campo**

Este tipo de evaluación es más extenso pues consiste en una entrevista donde ayuda a encontrar los motivos o causas del desempeño: “El jefe se encarga de hacer la evaluación del desempeño, pero con la ayuda de un experto en el tema, en este caso la investigación de campo” (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007).

### **1.2.6.4. Método de comparación por pares**

Este proceso de evaluación no es una de las más eficientes, solo es aplicado cuando el reclutador no tiene las herramientas para aplicar métodos más complejos: “Compara a los empleados de dos en dos, se anota en la columna de la derecha al que es considerado mejor en relación con el desempeño” (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007).

## **1.2.7. Proceso**

Son actividades consecutivas que detallan un tema en específico, dicho proceso ayuda a conseguir un objetivo determinado: “Son diferentes actividades que se requieren para conseguir un objetivo mayor, dichas actividades se ven apoyadas de varios pasos o procedimientos para un resultado final” (Hernandez, Martínez, & Cardona, 2016).

### 1.2.8. Procedimiento

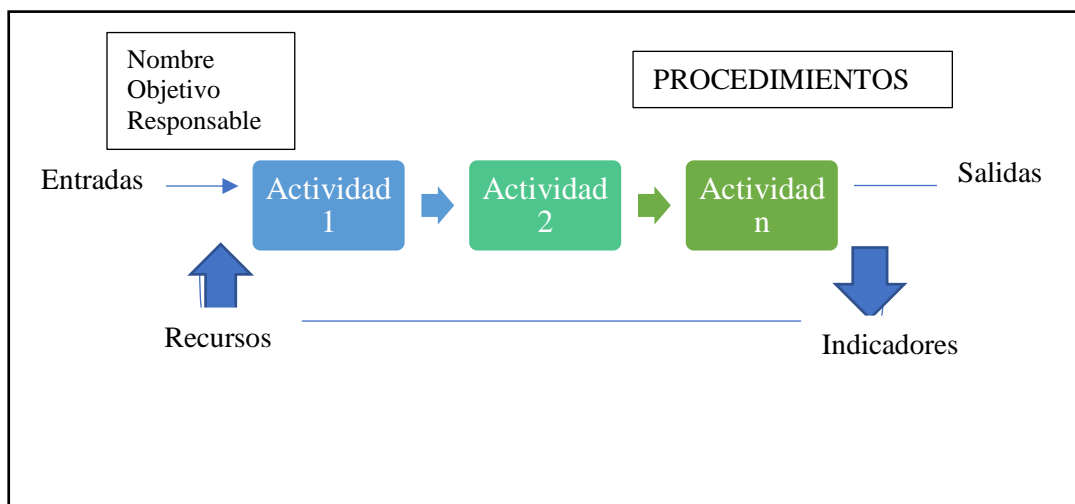
Son aquellos objetivos específicos o pasos fijos dentro de un proceso que tiene un fin determinado: “Es la secuencia de puntos detallados y fijos, con el único propósito de desarrollar correctamente el objetivo general o el proceso” (Riquelme, 2019).

### 1.2.9. Gestión por procesos

Las empresas al ser un ente desarrollador de productos y servicios, manejan todo tipo de procesos desde el reclutar personal hasta la producción de un producto.

Es importante elaborar un modelo de gestión por procesos porque ayuda a las personas a seguir de manera satisfactoria una etapa: “El modelo de gestión basado en procesos, se fundamenta en el cumplimiento de la misión de las organizaciones, direccionando las actividades necesarias, hacia la satisfacción del cliente, proveedores, personal, accionista y sociedad en general” (Hernandez, Martínez, & Cardona, 2016, pág. 10).

#### 1.2.9.1. Partes de un proceso



**Figura 1-1:** Partes de un proceso

**Procedimientos:** son pasos que lleva a cabo el proceso.

**Salidas:** es el resultado obtenido del proceso.

**Recursos:** son herramientas adicionales que ayudan a realizar el proceso.

**Indicador:** son datos específicos para medir el proceso

**Alcance:** son delimitaciones que conlleva el proceso.

### **1.2.10. *Indicadores***

Son datos específicos y medibles de actividades o tareas que permite evaluar si se está cumpliendo o no con los objetivos: “Permite recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a la ejecución y los resultados de uno varios procesos” (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor, 2016, pág. 34).



## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de investigación

Para la investigación el enfoque es una combinación entre la contextualización cualitativa y cuantitativa.

##### 2.1.1. *Cualitativa*

“Es una investigación basada en la recolección de datos, que no necesariamente es en valores numéricos” (Rocha, 2015). Ayudará a analizar los resultados que se obtendrán de las herramientas de obtención de datos.

##### 2.1.2. *Cuantitativa*

“Al contrario que el método cualitativo, este si se basa en valores” (Edison, Diego, & Torres, 2018, pág. 19). Permitirá calcular e interpretar los datos obtenidos a través de las herramientas antes utilizadas, para determinar la situación actual de la empresa.

#### 2.2. Nivel de investigación

##### 2.2.1. *Exploratorio*

Para realizar la investigación, es necesario el reconocimiento de factores que podría estar causando problemas dentro de la empresa: “se encarga de analizar un espacio que no ha sido examinado” (Edison, Diego, & Torres, 2018, pág. 68).

##### 2.2.2. *Descriptivo*

La aplicación de encuestas y entrevista a todo personal de la empresa, ayudará a entender las deficiencias que se encuentren y que posteriormente serán analizadas: “Su objetivo es detallar los hechos presentados en la investigación en el tiempo real” (Edison, Diego, & Torres, 2018, pág. 68).

## **2.3. Diseño de investigación**

### **2.3.1. Según la manipulación de la variable independiente**

#### *2.3.1.1. No experimental*

Para el caso la información, datos y variables obtenidos no serán modificados o manipulados de ninguna manera, se presentarán tal cual se exhibe en el mercado: “En este tipo de investigación estudia el suceso tal y como se presenta sin maniobrar los detalles o datos encontrados” (Edison, Diego, & Torres, 2018, pág. 79).

### **2.3.2. Según las intervenciones en el trabajo de campo**

#### *2.3.2.1. Transversal*

En la empresa para tener información, solo se necesitará de una sola vez la utilización de técnicas de recopilación de datos. Ya que en investigaciones las muestras solo se hacen una y última vez: “en Este tipo de investigación los hechos descubiertos son almacenados por una sola vez” (Edison, Diego, & Torres, 2018, pág. 79).

## **2.4. Tipo de estudio - investigación**

### **2.4.1. Documental**

En la realización de esta investigación se hará una revisión bibliográfica de trabajos anteriores con el mismo ítem de esta investigación: “Es aquella que se apoya el trabajos o fuentes de información, con la única misión de sustentarse de su contenido para llegar a un fin en especial” (Rocha, 2015).

### **2.4.2. Investigación de campo**

El eje de la investigación será los empleados y la encargada del departamento de talento humano porque es necesario incidir en conocer la situación de la empresa desde su punto de observación: “Para almacenar información de la investigación de campo es imprescindible utilizar técnicas de recolección de datos como técnicas de entrevistas y encuestas o cuestionarios” (Rocha, 2015).

## **2.5. Población y muestra**

### **2.5.1. Población**

“Son personas o datos de un conjunto grande dentro del estudio que son utilizados para mostrar la situación real de la investigación” (Edison, Diego, & Torres, 2018, pág. 88).

La población a investigar es la comunidad de la empresa Ingecseg Cia Ltda., 5 personas en el grado administrativo y el restante se centrará en los empleados, 106.

## **2.6. Muestra**

El muestreo es un subconjunto de una cantidad inmensa, es decir que proviene de la población, pero para este caso solo se requiere conocer cómo funciona el proceso de talento humano de la empresa matriz, por lo que se considera suficiente 111 muestras de los empleados para tener conocimiento suficiente del problema que la empresa tiene: “La población es el subconjunto de la investigación que permitirá conocer datos específicos del estudio realizado” (Edison, Diego, & Torres, 2018, pág. 93).

## **2.7. Técnicas e instrumentos de investigación.**

### **2.7.1. Técnicas**

#### *2.7.1.1. Encuesta*

Esta técnica será de mucha ayuda para obtener información, para estar envuelto en la problemática de la empresa. Por lo que se aplicó 10 preguntas a todos los empleados: “La encuesta puede combinar preguntas abiertas o cerradas esta técnica es utilizada para deducir la forma de trabajar o tener una opinión más certera de sus operaciones” (Edison, Diego, & Torres, 2018, pág. 81).

#### *2.7.1.2. Entrevista*

“La entrevista es la técnica con mayor fiabilidad al recolectar información puesto que son personales y se tiene un mejor punto de vista” (Rocha, 2015)., la entrevista por lo general es aplicada a la máxima autoridad de la empresa, pero en esta ocasión por razones de salud el gerente no pudo estar presente.

En su puesto, quien proporcionó la información en la entrevista es la encargada del departamento de talento humano. A continuación, se muestra el formato guía a manejarse:

### **FORMATO GUÍA DE LA ENTREVISTA A LA ENCARGADA DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO INGECSEG CIA LTDA.**

- Saludo
- Explicar el motivo
- Pedir permiso para comenzar
- Preguntas que contiene la entrevista.

1. **¿Los manuales de funciones como de procesos están publicados físicamente en un espacio visible para los trabajadores?**  
 SI ..... NO .....
2. **¿Se aplica en la empresa la misión organizacional?**  
 SI ..... NO .....
3. **¿Con que regularidad se realiza capacitaciones?**  
 MENSUALMENTE .....  
 SEMESTRALMENTE .....  
 CADA AÑO .....
4. **¿Se evalúa el desempeño laboral a los empleados?**  
 SI ..... NO .....
5. **¿Con que regularidad se evalúa el desempeño laboral a los empleados?**  
 MENSUALMENTE .....  
 SEMESTRALMENTE .....  
 CADA AÑO .....
6. **¿Qué tipo de incentivos ofrece la empresa a sus empleados?**  
 SALARIALES .....  
 VACACIONES .....  
 BONOS .....  
 VIAJES .....
7. **¿La empresa cuenta con recursos suficientes para ejecutar las actividades de trabajo tanto de empleados como de funcionarios?**  
 SI ..... NO .....
8. **¿Qué tipo de pruebas aplica la empresa para la selección de personal?**  
 PRUEBAS DE CONOCIMIENTO .....  
 PRUEBAS PSICOLÓGICAS .....  
 PRUEBAS FÍSICAS .....  
 PRUEBAS DE INTELEGENCIA .....  
 ENTREVISTAS .....
9. **¿Qué medios de comunicación utiliza para dar a conocer la existencia de una oferta laboral?**  
 TV .....  
 RADIO .....  
 PERIÓDICO .....  
 REDES SOCIALES .....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## **2.7.2. Instrumentos**

### **2.7.2.1. Cuestionarios**

Esta opción es la primera en utilizarse en toda investigación porque se emplea preguntas ya sean cerradas o abiertas a un número de personas a diferencia de las entrevistas: “Se centra en preguntas basadas en la investigación, pueden ser cerradas o abiertas, donde es más fácil medir o calificar al cuestionario cerrado” (Rocha, 2015).

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1. Resultados

##### 3.1.1. Tabulación y análisis de encuestas

A continuación, se presentará los resultados obtenidos una vez planteados a los empleados y funcionarios de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la Ciudad de Quito.

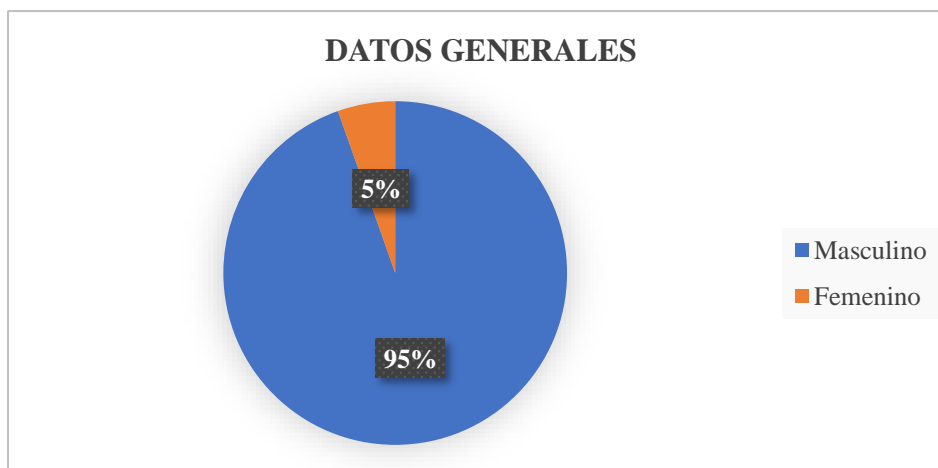
#### 1. Datos generales

**Tabla 1-3:** Datos generales

Descripción	# personas	%
Masculino	105	95%
Femenino	6	5%
Total	111	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202



**Gráfico 1-3:** Datos generales

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202

#### Interpretación:

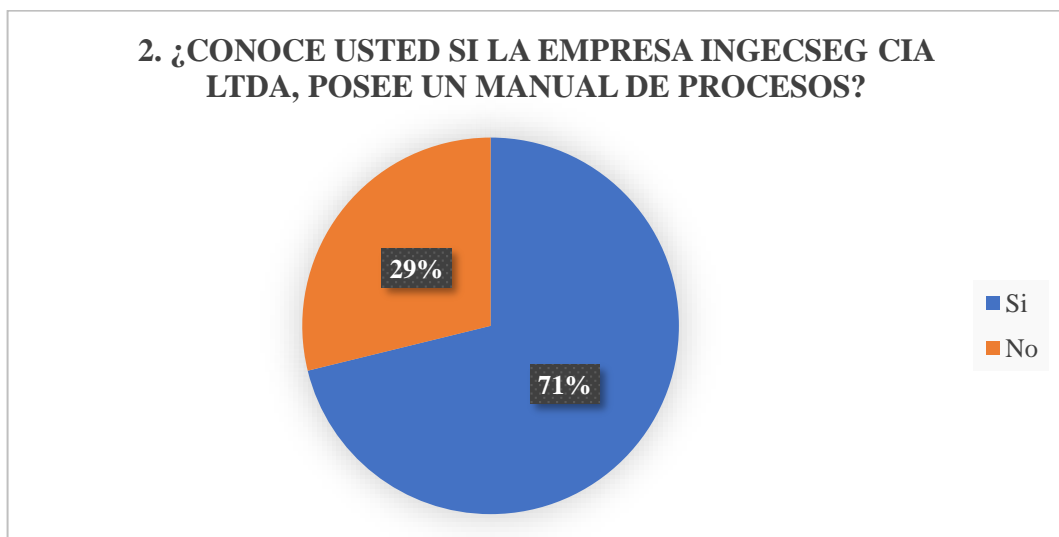
Por la naturaleza misma de la empresa que brinda servicios de guardia y seguridad privada se evidencia mayor participación de hombres que de mujeres.

2. ¿Conoce usted si la empresa Ingecseg Cia Ltda, posee un manual de procesos?

**Tabla 2-3:** Manual de procesos

Descripción	# personas	%
Si	79	71%
No	32	29%
Total	111	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.  
**Elaborado por:** Chalo, T. 202



**Gráfico 2-3:** Manual de procesos

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.  
**Elaborado por:** Chalo, T. 202

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados tienen pleno conocimiento de que existe un manual de procesos. Aunque la mínima cantidad no es muy significativa, a largo plazo puede perjudicar en los procesos de talento humano de la compañía. Dando entender que la empresa no cumple con las políticas y normas al momento de reclutar.

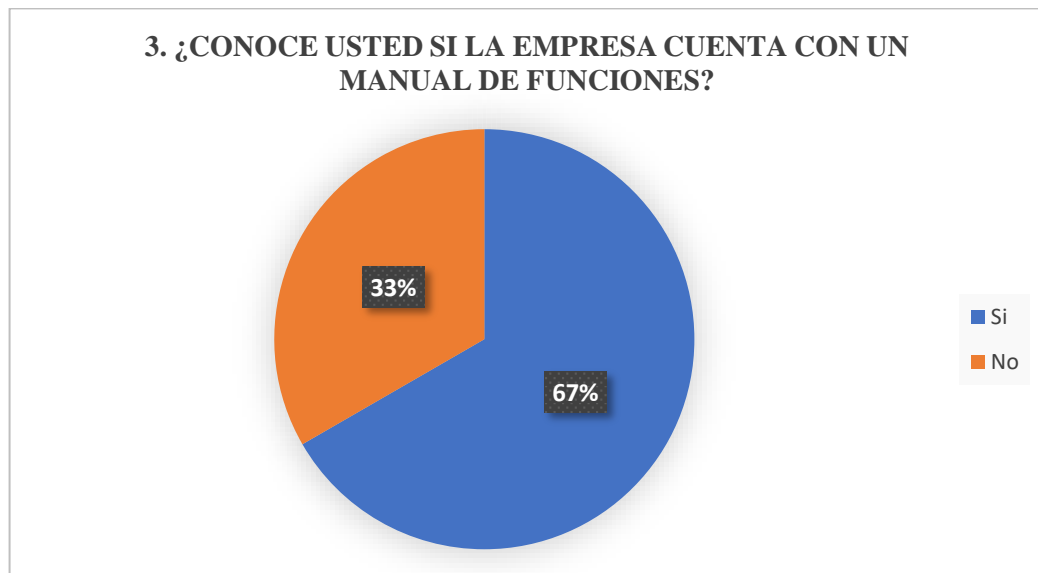
### 3. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de funciones?

**Tabla 3-3:** Manual de funciones

Descripción	# personas	%
Si	74	67%
No	37	33%
Total	111	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202



**Gráfico 3-3:** Manual de funciones

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202

#### **Interpretación:**

Como se muestra en el gráfico, esa diferencia porcentual puede perjudicar a largo plazo, por el hecho, de que los empleados podrían realizar sus funciones sin ningún conocimiento del proceso técnico que se necesita para cumplirlo.

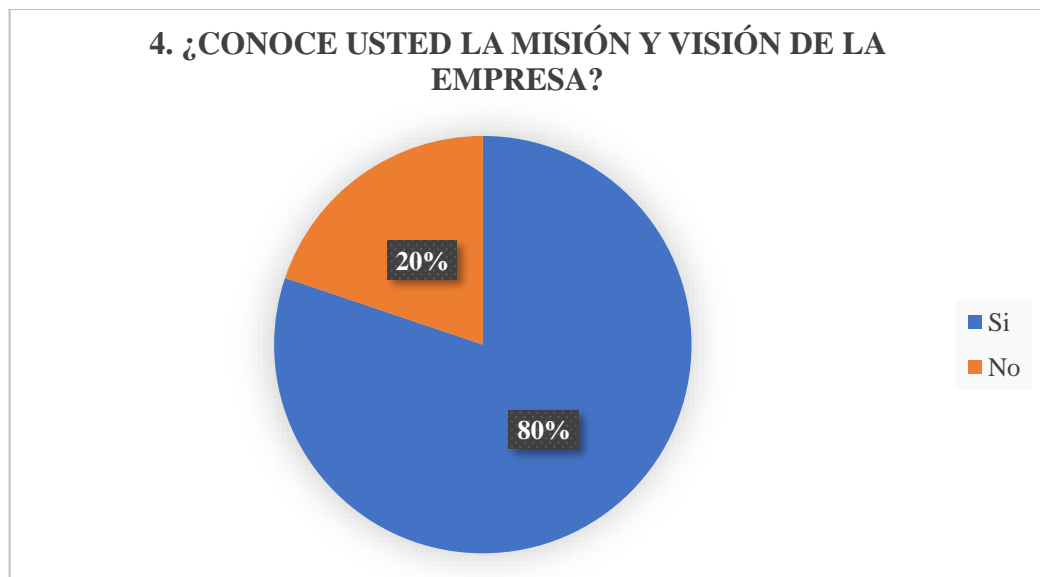


#### 4. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

**Tabla 4-3:** Misión y visión

Descripción	# personas	%
Si	89	80%
No	22	20%
Total	111	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.  
**Elaborado por:** Chalo, T. 202



**Gráfico 4-3:** Misión y visión

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.  
**Elaborado por:** Chalo, T. 202

#### **Interpretación:**

La mayoría de empleados tiene presente en el desarrollo de sus actividades diarias los principios corporativos de la empresa (misión y visión).

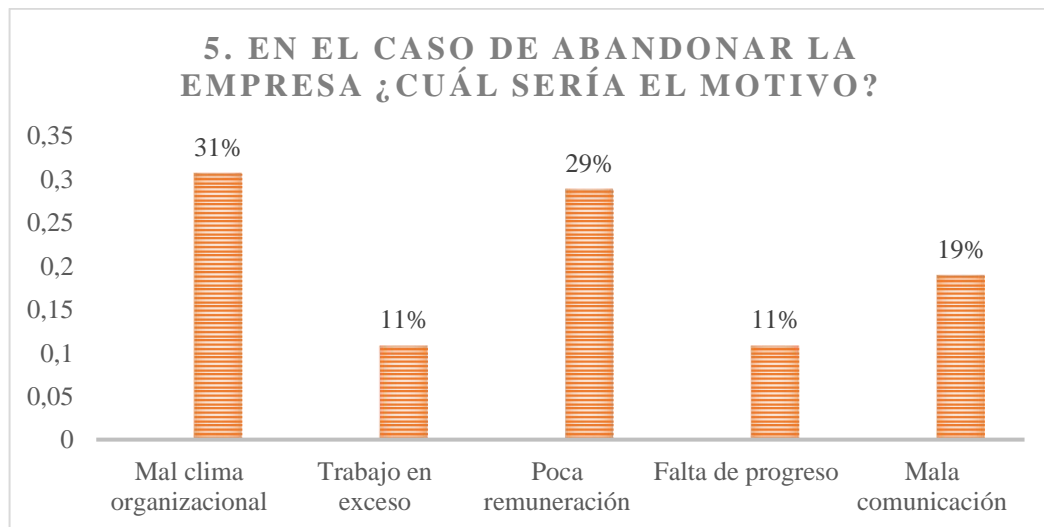
## 5. En el caso de abandonar la empresa ¿Cuál sería el motivo?

**Tabla 5-3:** Motivo

Descripción	# personas	%
Mal clima organizacional	34	31%
Trabajo en exceso	12	11%
Poca remuneración	32	29%
Falta de progreso	12	11%
Mala comunicación	21	19%
Total	111	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202



**Gráfico 5-3:** Motivo

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202

### Interpretación:

Los dos porcentajes altos muestran que pueden ser la causa de abandono de los empleados. Ocasionalmente con conocimientos técnicos que incitaría nuevamente a los procesos de talento humano.

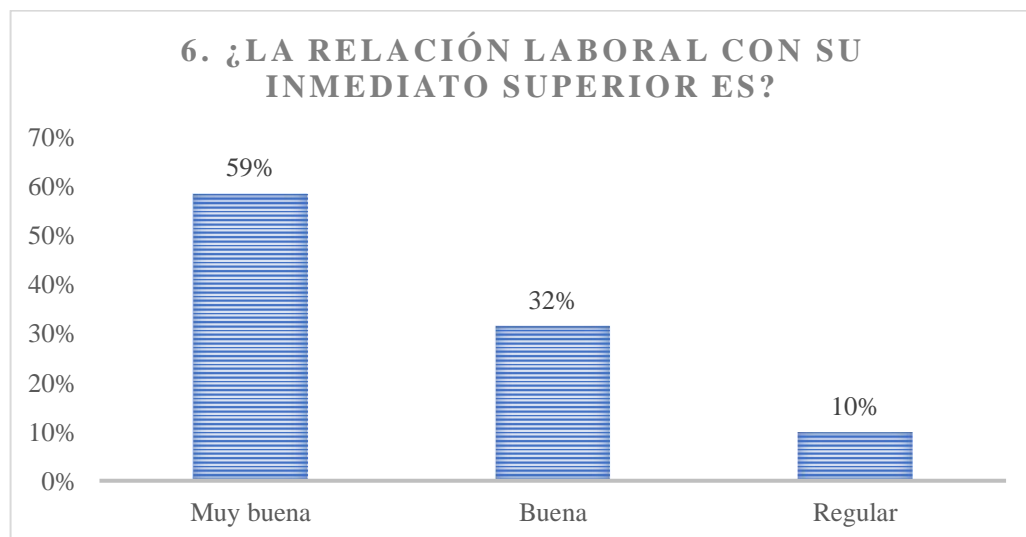
## 6. ¿La relación laboral con su inmediato superior es?

**Tabla 6-3:** Relación laboral

Descripción	# personas	%
Muy buena	65	59%
Buena	35	32%
Regular	11	10%
Total	111	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202



**Gráfico 6-3:** Relación laboral

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202

### Interpretación:

Como el 59% sobrepasa de la mitad del porcentaje. Esto indica que la mayoría de los trabajadores tienen un relación muy buena con su jefe, lo que hace que sus actividades se realicen de manera satisfactoria beneficiando a la empresa.

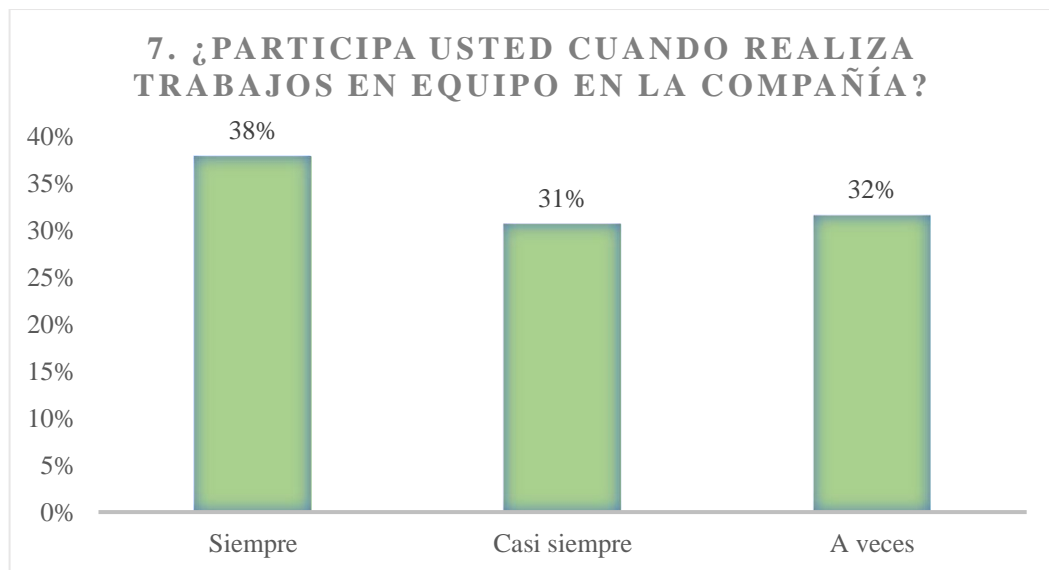
## 7. ¿Participa usted cuando realizan trabajos en equipo en la compañía?

**Tabla 7-3:** Trabajos en equipo

Descripción	# personas	%
Siempre	42	38%
Casi siempre	34	31%
A veces	35	32%
Total	111	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202



**Gráfico 7-3:** Trabajos en equipo

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202

### Interpretación:

Este resultado muestra que existe un bajo porcentaje de los empleados involucrados en procesos de trabajo en equipo. Para mejorar la participación de los empleados en la empresa, es recomendable realizar cursos de capacitación que ayuden a fomentar actividades en equipo.

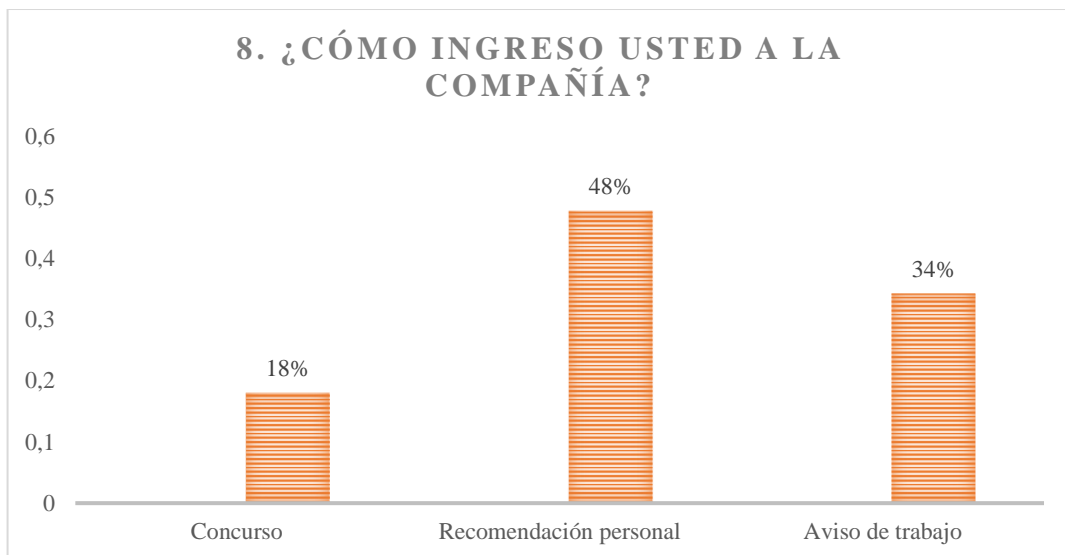
## 8. ¿Cómo ingresó usted a la compañía?

**Tabla 8-3:** Ingreso a la compañía

Descripción	# personas	%
Concurso	20	18%
Recomendación personal	53	48%
Aviso de trabajo	38	34%
Total	111	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202



**Gráfico 8-3:** Ingreso a la compañía

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202

### Interpretación:

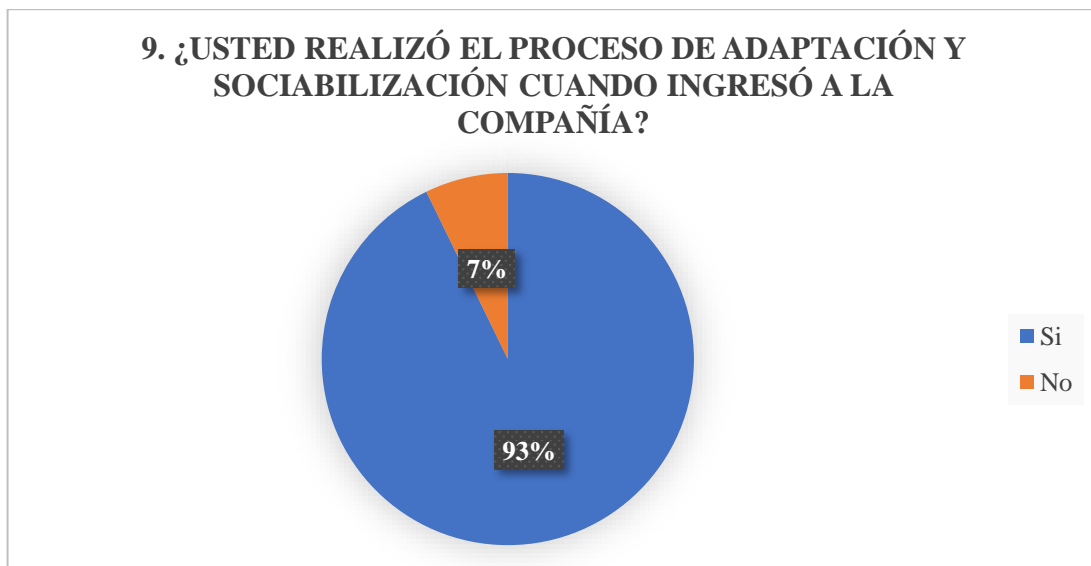
La compañía muestra un comportamiento favoritista por reclutar a trabajadores por recomendación. Es recomendable que la compañía deba cambiar la política de ingreso del personal y dar más prioridad a otros métodos de reclutamiento.

9. ¿Usted realizó el proceso de adaptación y sociabilización cuando ingresó a la compañía?

**Tabla 9-3:** Proceso de adaptación y sociabilización

Descripción	# personas	%
Si	103	93%
No	8	7%
Total	111	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.  
**Elaborado por:** Chalo, T. 202



**Gráfico 9-3:** Proceso de adaptación y sociabilización

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.  
**Elaborado por:** Chalo, T. 202

**Interpretación:**

La mínima cantidad debería tomarse en cuenta, porque es recomendable que cada empleado que ingresa a la empresa realice el proceso de inducción.

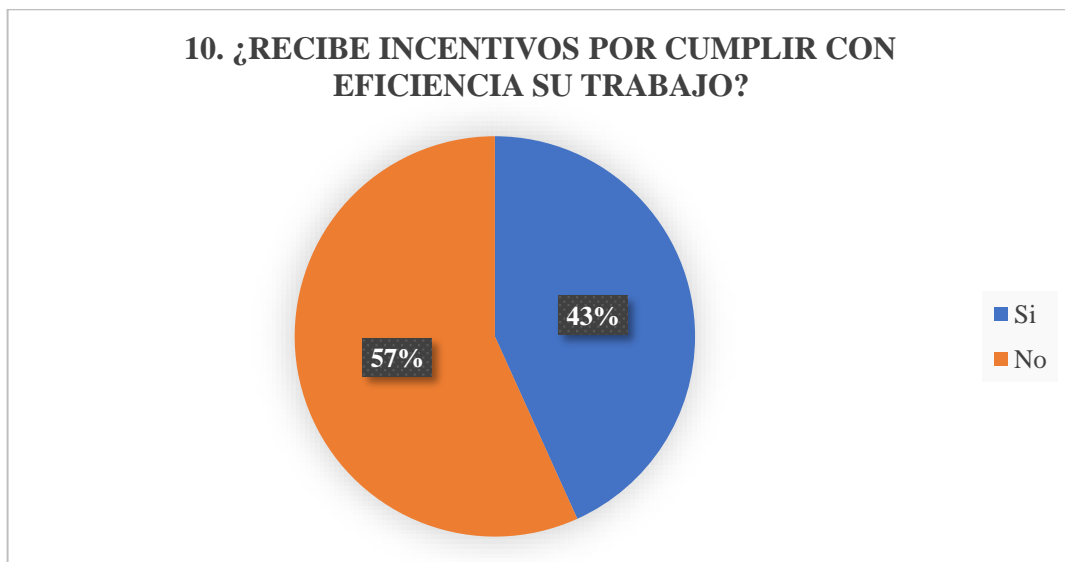
## 10. ¿Recibe incentivos por cumplir con eficiencia su trabajo?

**Tabla 10-3:** Incentivos

Descripción	# personas	%
Si	48	43%
No	63	57%
Total	111	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202



**Gráfico 10-3:** Incentivos

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Elaborado por:** Chalo, T. 202

### Interpretación:

El porcentaje mayor muestra que la compañía no se preocupa por motivar a todos sus empleados para que sigan laborando de manera satisfactoria, proceso que debe mejorar para que los trabajadores tengan un mejor clima laboral.

### 3.1.2. Resultado de entrevista

Entrevista a la encargada del departamento de talento humano de la empresa Ingecseg Cia Ltda. de la ciudad de Quito.

1. ¿Los manuales de funciones como de procesos están publicados físicamente en un espacio visible para los trabajadores?

NO

2. ¿Se aplica en la empresa la misión organizacional?

SI

3. ¿Con que regularidad se realiza capacitaciones?

SEMESTRALMENTE

4. ¿Se evalúa el desempeño laboral a los empleados?

SI

5. ¿Con que regularidad se evalúa el desempeño laboral a los empleados?

SEMESTRALMENTE

6. ¿Qué tipo de incentivos ofrece la empresa a sus empleados?

VACACIONES

7. ¿La empresa cuenta con recursos suficientes para ejecutar las actividades de trabajo tanto de empleados como de funcionarios?

SI

8. ¿Qué tipo de pruebas aplica la empresa para la selección de personal?

PRUEBAS DE CONOCIMIENTO

PRUEBAS PSICOLÓGICAS

PRUEBAS FÍSICAS

PRUEBAS DE INTELIGENCIA

ENTREVISTAS

9. ¿Qué medios de comunicación utiliza para dar a conocer la existencia de una oferta laboral?

REDES SOCIALES (FACEBOOK)



### **3.2. Discusión de resultados**

Los resultados obtenidos de las encuestas y de la entrevista, muestra a la compañía como un ente con personal calificado que conoce la manera de laborar, que sabe la finalidad que la compañía busca a corto y a largo plazo. Se puede decir que la mitad de los trabajadores están satisfechos en la empresa y la otra mitad no lo están, la mayoría de ellos sostienen muy buena relación con sus jefes, pero el clima organizacional en general no es bastante estable.

Adicionalmente, la empresa Ingecseg Cia Ltda, maneja su proceso de reclutamiento con normalidad, realiza todo tipo de pruebas como físicas, de conocimiento, psicológicas, de inteligencia y la entrevista, también cuenta con suficientes recursos económicos para solventar cualquier capacitación hasta incentivos. Cada semestre la empresa capacita y evalúa a sus empleados para mantener la calidad del servicio.

Sin embargo, existe desventajas para la compañía puesto que los manuales de funciones como de procesos no están publicados físicamente en un espacio visible para los trabajadores. Además, para reclutar personal manejan solo plataformas de redes sociales sin tomar en cuenta otros medios como periódicos, tv o radio.

Por tal razón, la propuesta de diseño y mejoramiento de los procesos de talento humano podrán resolver los problemas que se han encontrado.

### **3.3. Propuesta**

#### **3.3.1. Antecedentes históricos**

INGECSEG cuenta con una experiencia en seguridad de más de 27 años. Desde sus inicios, su principal objetivo ha sido trabajar en la prevención, es por esta razón, que a todas las bases se ha capacitado y consolidado esta premisa lo que se ha visto reflejado en los resultados logrados.

#### **3.3.2. Misión**

Proveer servicios y productos integrales en seguridad, ofrecer asesoría técnica para prevenir problemas y dar soluciones profesionales y efectivas que permitan garantizar un servicio de excelencia a nuestros clientes actuales y potenciales.

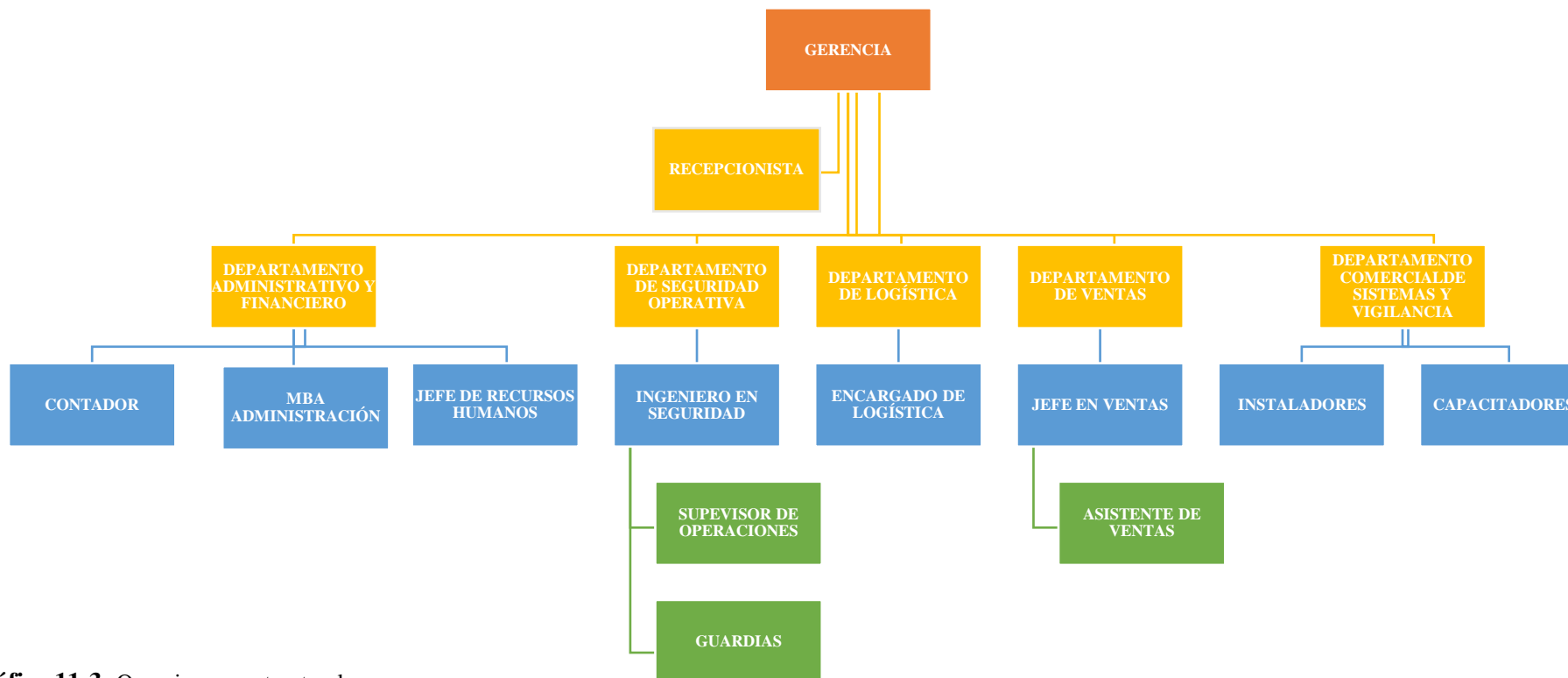
#### **3.3.3. Visión**

Ser una empresa de seguridad reconocida en el mercado que operamos por la calidad de nuestros servicios y productos integrales, totalmente tecnificada y manejando estándares comparables a los internacionales logrando fidelidad y crecimiento permanente en el mercado local y nacional.

#### **3.3.4. Valores**

- Compromiso
- Honestidad
- Voluntad de servicio
- Pro actividad
- Profesionalismo

### 3.3.5. Organigrama estructural



**Gráfico 11-3:** Organigrama estructural

Fuente: sitio web de la compañía

Elaborado por: Chalo, T. 2022

### 3.4. Tema

#### **DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA INGECSEG CIA LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO”**

A continuación, se detallará cada proceso de talento humano que la empresa deberá tomar en consideración para conseguir personales realmente capaces de cumplir el trabajo y que sobre todo ayude a alcanzar los objetivos de la empresa.

#### **Alcance**

Todo el personal de la empresa.

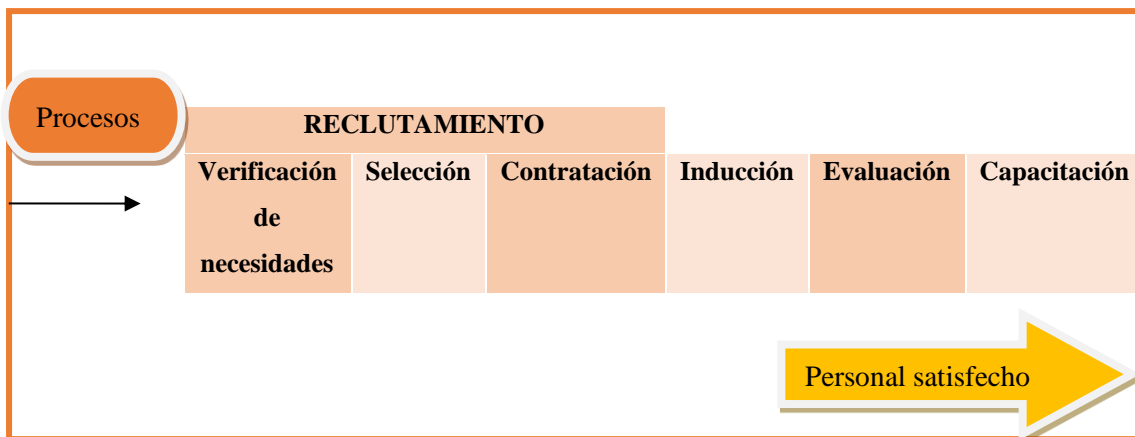
#### **Objetivo**

Identificar y desarrollar correctamente los procesos de talento humano.

#### **Responsable**

Jefe del departamento de talento humano.

#### **3.4.1. Cadena de procesos**



**Figura. 1-3:** Cadena de procesos

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Chalo, T. 2022

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Reclutamiento del personal
		<b>Subproceso</b>	Selección del personal

### 3.4.2. *Reclutamiento del personal*

#### 3.4.2.1. *Verificación de la necesidad*

##### **Objetivo**

Determinar las necesidades de talento humano para la empresa.

##### **Alcance**

Desde el inicio del análisis de talento humano hasta la determinación de necesidades.

##### **Entrada**

Informe de necesidad de personal.

##### **Salida**

Candidato que cumple con los requerimientos.

##### **Responsable**

Jefe del departamento de talento humano.

##### **Procedimiento**

1. Verificar las necesidades de los directores departamentales.
2. Elaborar características para cada puesto (experiencia, académicas, técnicas, etc.)
3. Elaboración de un informe de la necesidad.

##### **Indicador**

Cargos vacantes %

$$\frac{\text{número de vacantes disponibles}}{\text{número de cargos existentes}} \times 100$$

##### **Recursos**

Físico: computadora

Humano: personal

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Reclutamiento del personal
		<b>Subproceso</b>	Selección del personal

#### 3.4.2.2. Selección del personal

##### **Objetivo**

Elegir al candidato que cumple con los requisitos de la convocatoria.

##### **Alcance**

Desde publicación del proceso de selección hasta la determinación de un candidato.

##### **Entrada**

Listado del personal que cumple con los requerimientos.

##### **Salida**

Listado de los candidatos seleccionados.

##### **Responsable**

Jefe del departamento de talento humano

##### **Procedimiento**

1. Publicar en medios digitales el aviso de vacantes. (socio empleo, CompuTrabajo, multitrabajos, Facebook).
2. Receptar carpetas.
3. Analizar las carpetas.
4. Hacer el llamado a los candidatos seleccionados.
5. Realizar la entrevista.
6. Seguidamente atender al candidato para la entrevista.
7. Realizar las pruebas pertinentes.
8. Elaborar un informe de los postulantes seleccionados.
9. Seleccionar al candidato

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Reclutamiento del personal
		<b>Subproceso</b>	Selección del personal

**Tabla 11-3:** Características del puesto

<p><b>IMPORTANTE EMPRESA DE SEGURIDAD, REQUIERE PESONAL PARA GUARDIA DE SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE QUITO.</b></p> <p>Requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mínimo ciclo básico aprobado</li> <li>- Estatura de 1.70 cm</li> <li>- Documentos en regla</li> <li>- Conocimientos básicos en seguridad y vigilancia</li> </ul> <p>Interesados presentarse en las oficinas de 10:00 am hasta las 16:00 pm. Calle Gonzalo serrano E11-62 y Av. 6 de diciembre con hoja de vida.</p>
---

Elaborado por: Tania Chalo

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Reclutamiento del personal
		<b>Subproceso</b>	Selección del personal

Para la selección del personal se deberá aplicar el siguiente documento de trabajo

**Modelo de solicitud de empleo para Ingecseg**

**Tabla 12-3:** Modelo de solicitud de empleo

INGECSEG CIA LTDA			
<b>Puesto que solicita:</b> _____			
<b>Sueldo deseado:</b> _____			
<b>Datos personales:</b>			
<b>Nombres:</b> _____		<b>Apellidos:</b> _____	
<b>Cedula N°:</b> _____		<b>Fecha de nacimiento:</b> _____	
<b>Nacionalidad:</b> _____		<b>Estado civil:</b> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>	
<b>Estatura:</b> _____		<b>Teléfono:</b> _____	
<b>Domicilio:</b> _____		<b>Celular:</b> _____	
Escolaridad			
Nombre de la institución	Desde	Hasta	Título obtenido
Primaria			
Secundaria			
Posgrado			
Empleo anterior o actual			
Empresa	Cargo	Desde	Hasta



 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Reclutamiento del personal
		<b>Subproceso</b>	Selección del personal

<b>Referencias personales</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Ocupación</b>
<b>Conocimientos</b>			
<b>Idiomas</b>	<b>Hablado %</b>	<b>Escrito %</b>	
<b>Información adicional</b>			
<b>¿Cómo supo del empleo?</b> Periódico: <input type="checkbox"/> Redes sociales: <input type="checkbox"/>			
<b>¿Tiene parientes trabajando en esta empresa?</b> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
<b>¿Puede viajar?</b> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
<b>Firma del entrevistador</b>		<b>Firma del entrevistado</b>	

Elaborado por: Tania Chalo

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Talento humano
		<b>Subproceso</b>	Selección del personal

Para obtener mejores resultados una apropiada entrevista ayudará a seleccionar al candidato indicado. A continuación, algunas preguntas para una buena entrevista.

#### ENTREVISTA

1. Háblame de usted
2. ¿Por qué le interesa trabajar en esta empresa?
3. ¿Por qué le deberíamos contratar?
4. ¿Por qué dejan su trabajo actual?
5. ¿Cómo manejas el estrés y la presión?
6. ¿Qué opinión tiene de su jefe anterior?
7. ¿Cuáles son sus pretensiones salariales?
8. ¿Cómo era su relación laboral en tu trabajo anterior?
9. ¿Tiene alguna duda?

#### Indicadores

Vacantes abastecidas %	$\frac{\text{Número de vacantes abastecidas}}{\text{Número de vacantes}} \times 100$
Rotación del personal %	$\frac{\text{Número de empleados} + \text{número empleados salientes}}{\text{Número total de empleados}} \times 100$

#### Recursos

Físico: computadora, muebles y enseres, suministros de oficina.

Humano: personal

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Talento humano
		<b>Subproceso</b>	Contratación del personal

### 3.4.2.3. Contratación del personal

#### **Objetivo**

Formalizar el contrato para el empleado.

#### **Alcance**

Desde el análisis del informe hasta contrato hasta la firma del contrato.

#### **Entrada**

Listado de candidatos a contratarse.

#### **Salida**

Listado de los candidatos contratados.

#### **Responsables**

Jefe del departamento de talento humano.

#### **Procedimiento**

1. Contactar a los candidatos para la legalización de documentos.
2. Entregar listado de documentos habilitantes.
  - Copia de cedula y papeleta votación.
  - Hoja de vida.
  - Croquis del domicilio.
  - Certificado de trabajo.
  - Certificado de honorabilidad.
  - Actas de estudio.
  - Carnet de tipo de sangre.
  - Credencial AFIS.
  - Certificado del curso de 120 horas.
  - Mecanizado del IEISS.
  - Plantilla de algún servicio donde se verifique la dirección domiciliaria.
3. El candidato deberá conseguir todos los documentos que la empresa solicita.
4. El candidato tendrá que entregar su carpeta con todos los documentos.
5. Por parte de la empresa, deberá verificar los documentos.

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Talento humano
		<b>Subproceso</b>	Contratación del personal

6. Elaborar el contrato.
7. Firmar el contrato.
8. Legalizar el contrato.
9. Cuando los documentos pertinentes estén firmados el empleado obtendrá una copia de cada uno.

**Indicador**

Personal contratado %

Número de empleados contratados

Número total de empleados

x 100

**Recursos**

Físico: computadora, muebles y enseres, suministros de oficina, y Humano: personal

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Talento humano
		<b>Subproceso</b>	Inducción del personal

### 3.4.3. *Inducción del personal*

#### **Objetivo**

Introducir al reclutado con toda la información de la empresa.

#### **Alcance**

Desde el ingreso del empleado hasta la familiarización con los otros empleados.

#### **Entrada**

Manual de funciones, manuales técnicos.

#### **Salida**

Informe técnico que confirme que el trabajador es apto para el puesto.

#### **Responsable**

Jefe del departamento de talento humano.

#### **Procedimientos**

1. Entrega de documentos o guías para el nuevo empleado.
2. Proceso general de inducción:
  - Familiarización de la compañía.
  - Mostrar la cultura organizacional.
  - Los procedimientos que se realiza en la compañía.
  - Jerarquía de la empresa.
  - Misión y visión.
  - Los valores organizacionales.
  - Objetivos organizacionales.
3. Presentación de su lugar de trabajo
  - Jefe.
  - Equipo de trabajo.
  - Implementos a utilizar.
  - Espacio de trabajo.
  - Horario de trabajo.

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Talento humano
		<b>Subproceso</b>	Inducción del personal

4. Informe del proceso de inducción.

**Indicador**

Empleados nuevos que reciben inducción %

$$\frac{\text{Número de empleados que realizan inducción}}{\text{Número de empleados nuevos}} \times 100$$

**Recursos**

Físico: computadora, muebles y enseres, suministros de oficina.

Humano: personal

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Talento humano
		<b>Subproceso</b>	Evaluación de desempeño del personal

#### 3.4.4. *Evaluación de desempeño del personal*

##### **Objetivo**

Calificar la capacidad de trabajo de los empleados y si cumple sus funciones.

##### **Alcance**

Desde el inicio de las actividades hasta la finalización del proceso.

##### **Entrada**

Informe del proceso de inducción, estándares de comparación.

##### **Salida**

Informe del proceso de evaluación.

##### **Responsable**

Jefe del departamento de talento humano.

##### **Procedimiento**

1. Seleccionar el estándar de medición.
  - Puestos de trabajo
2. Elegir el método de evaluación

Método de escala grafica

**Tabla 13-3:** Tabla de calificación

Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Tolerable	2
Malo	1

**Elaborado por:** Chalo, T. 2022

##### 3. Factores a evaluar

Existen varias opciones que se puede evaluar, pero por general son los siguientes:

- Calidad del trabajo.
- Conocimiento del trabajo.
- Comunicación entre compañeros.
- Comunicación con el jefe superior.

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Talento humano
		<b>Subproceso</b>	Evaluación de desempeño del personal

- Responsabilidades.
- Creatividad.

4. Procesar un formato para la evaluación de desempeño: Matriz propuesta para la evaluación.

### Evaluación de desempeño

Ingecseg Cia Ltda.

Fecha.....

Nombre del trabajador.....

Cargo.....

Evaluador.....

**Tabla 14-3:** Matriz de evaluación al desempeño

FACTORES	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	TOLERABLE (2)	MALO (1)	PUNTAJE
<b>Calidad del trabajo</b>	<input type="checkbox"/> Máxima calidad en el trabajo	<input type="checkbox"/> Calidad privilegiada en el trabajo	<input type="checkbox"/> Calidad agradable	<input type="checkbox"/> Calidad delectable	<input type="checkbox"/> Calidad malísima	
<b>Producción</b>	<input type="checkbox"/> Estándares sobresalientes	<input type="checkbox"/> Estándares superiores	<input type="checkbox"/> Estándares normales	<input type="checkbox"/> Estándares insatisfactorios	<input type="checkbox"/> Pésimos estándares	
<b>Conocimiento del trabajo</b>	<input type="checkbox"/> Óptimos conocimientos	<input type="checkbox"/> Excelentes conocimientos	<input type="checkbox"/> Conocimientos básicos	<input type="checkbox"/> Poco conocimiento	<input type="checkbox"/> Ningún conocimiento	
<b>Creatividad</b>	<input type="checkbox"/> Constante ideas	<input type="checkbox"/> Ideas favorables	<input type="checkbox"/> Ideas usuales	<input type="checkbox"/> Ideas poco usuales	<input type="checkbox"/> Nunca tiene ideas	
<b>Comprensión de situaciones</b>	<input type="checkbox"/> Extraordinaria capacidad para resolver problemas	<input type="checkbox"/> Ordinaria capacidad para resolver problemas	<input type="checkbox"/> Normal capacidad para resolver problemas	<input type="checkbox"/> Poca capacidad para resolver problemas	<input type="checkbox"/> Ninguna capacidad para resolver problemas	
<b>Realización</b>	<input type="checkbox"/> Capacidad para hacer el trabajo sobresaliente	<input type="checkbox"/> Favorable capacidad para hacer el trabajo	<input type="checkbox"/> Normal capacidad para hacer el trabajo	<input type="checkbox"/> Capacidad para hacer el trabajo pasable	<input type="checkbox"/> Pésima capacidad para hacer el trabajo	
<b>Cooperación</b>	<input type="checkbox"/> Magnífica relación laboral	<input type="checkbox"/> Buena relación laboral	<input type="checkbox"/> Relación laboral normal	<input type="checkbox"/> Poca relación laboral	<input type="checkbox"/> Ninguna relación laboral	
<b>TOTAL</b>						

Elaborado por: Chalo, T. 2022



 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Talento humano
		<b>Subproceso</b>	Evaluación de desempeño del personal

**Tabla 15-3:** Tabla de rango de calificación

DESEMPEÑO	RANGO
Excelente	35-27
Bueno	28-20
Regular	21-13
Tolerable	14-9
Malo	8-3

Elaborado por: Chalo, T. 2022

5. Evaluar
6. Realizar un informe
7. Presentar el informe

#### Indicador

Evaluación de desempeño %  $\frac{\text{Números de empleados evaluados}}{\text{Número total de empleados}} \times 100$

#### Recursos

Físico: computadora, muebles y enseres, suministros de oficina.

Humano: personal

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Talento humano
		<b>Subproceso</b>	Capacitación del personal

### 3.4.5. *Capacitación del personal*

#### **Objetivo**

Mejorar las técnicas y conocimientos de los empleados.

#### **Alcance**

Desde el conocimiento del informe de evaluación hasta la elaboración del informe de capacitación.

#### **Entrada**

Informe de evaluación de desempeño.

#### **Salida**

Empleados capacitados.

#### **Responsable**

Jefe del departamento de talento humano.

#### **Procedimiento**

1. Conocimiento del informe de evaluación.
2. Elaboración de un plan de capacitación.

A continuación, se propone un plan de capacitación para la empresa.

Modalidad: las capacitaciones se realizarán en las propias oficinas de la empresa. En los turnos de la mañana.

Horas de capacitación: 4 horas en dos días laborables dando un total de 8 horas en el mes.

Dictado: las capacitaciones serán impartidas por

**Tabla 16-3:** Dictado de capacitaciones

Jefe del departamento de talento humano	Políticas de la empresa
Jefe de operaciones	Procedimientos de trabajo
Capacitador externo	Manejo de armas de fuego

Elaborado por: Chalo, T. 2022

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Talento humano
		<b>Subproceso</b>	Capacitación del personal

Coordinación:


**Tabla 17-3:** Coordinación de las capacitaciones

GRUPOS	HORARIO
Grupo 1	8:00 a 10:00
Grupo 2	11:00 a 13:00
Grupo 3	8:00 a 10:00
Grupo 4	11:00 a 13:00

Elaborado por: Chalo, T. 2022

Tamaño del grupo:

30 personas en cada grupo.

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Talento humano
		<b>Subproceso</b>	Capacitación del personal

3. Cronograma de capacitación:

**Tabla 18-3:** Cronograma de capacitación

**CAPACITACIÓN  
INGECSEG CIA LTDA**

GRUPOS	PARTICIPANTES	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					HORAS DE CAPACITACIÓN POR DÍA	HORAS SEMANALES
		L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	N	J	V	L	M	M	J	V		
GRUPO 1	30																					2 HORAS	8
GRUPO 2	30																					2 HORAS	8
GRUPO 3	30																					2 HORAS	8
GRUPO 4	30																					2 HORAS	8

Elaborado por: Chalo, T. 2022

Este cronograma es propuesto para los nuevos y antiguos empleados de la empresa.

 <b>INGECSEG</b> INGENIERÍA EN CIENCIAS DE SEGURIDAD	<b>INGECSEG</b> <b>CIA LTDA.</b>	<b>Elaborado</b>	T.CH
		<b>Versión</b>	Propuesto
		<b>Proceso</b>	Talento humano
		<b>Subproceso</b>	Capacitación del personal

4. Presentación a la alta dirección para su aprobación.
5. Sociabilización
6. Ejecución de las actividades de capacitación.
7. Evaluación.
8. Elaboración del informe.

**Indicador**

Asistencia %

$$\frac{\text{Número de empleados que asisten}}{\text{Número total de empleados}} \times 100$$

**Recursos**

Físico: computadora, muebles y enseres, suministros de oficina e infraestructura.

Humano: personal

## CONCLUSIONES

1. El análisis del marco teórico se convierte en una base fundamental en el desarrollo de la investigación ya que los autores investigados de forma documental, proporcionan información relevante, los mismos que permitieron tener claro el funcionamiento de los procesos de talento humano y su incidencia que estos tienen en la productividad de las organizaciones empresariales.
2. El talento humano demuestra empoderamiento al tener siempre presente la misión y visión de la organización en el desarrollo de sus funciones. Sin embargo, los procesos de selección al personal no son los adecuados por cuanto se da mayor énfasis al reclutamiento a través de recomendaciones.
3. La propuesta realizada tiene como base los resultados obtenidos a través de la investigación de campo que permitirá fortalecer desde el principio hasta el fin cada uno de los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, evaluación y capacitación que permitirá a la empresa incorporar personal calificado e idóneo para laborar y alcanzar los objetivos propuestos por la misma.

## **RECOMENDACIONES**

1. Es necesario conocer las revisiones bibliográficas, páginas web, trabajos investigativos, entre otras fuentes, para un mejor desarrollo del talento humano e impactar en el bienestar de las personas y de la organización.
2. Contratar el personal idóneo requiere de la minuciosidad y perseverancia de los procesos de talento humano por parte de la empresa para que el servicio de guardia y seguridad privada sea fructífero y genere un impacto positivo en los clientes como en la compañía.
3. Aplicar cada uno de los procesos de talento humano sin interrupción, puesto que ayudará a atraer, captar y seleccionar personas esenciales a la empresa, por eso que se ha hecho tan efectiva la propuesta de diseño y mejoramiento de talento humano.

## BIBLIOGRAFÍA

- Armijos, D. (2016). *Modelo de gestión de talento humano para la empresa Galán y Miño de la provincia de Chimborazo*. (Trabajo de titulación, ESPOCH) Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5962/1/82T00624.pdf>
- Beltrán, J., Carmona, M. A., Carrasco, R., Rivas, M. A., & Tejedor, F. (2016). *Guía para una gestión basada en procesos*. Obtenido de <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiagestionprocesos.pdf>
- Campos, E.. (2018). *Manual de pruebas para evaluación de la forma física..* Obtenido de <https://www.deportes.uady.mx/recursos/manualpruebasfisicas.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Edison, C., Diego, N., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la Investigación científica*. (Trabajo de titulación, ESPE) Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Hernandez, H., Martínez, D., & Cardona, D. (2016). *Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación*. Obtenido de <file:///D:/Dialnet-EnfoqueBasadoEnProcesosComoEstrategiaDeDireccionPa-5847006.pdf>
- Montoya, C., Boyero, M., & Guzmán, V. (2016). *La gestión humana: un socio estratégico organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357943291005.pdf>
- Riquelme, M. (2019). *Web y empresas*. Obtenido de: <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/>
- Rocha, C. (2015). *Metodología de la investigación..* Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Sarmiento, R. (2016). *Propuesta de mejoramiento para la gestión de talento humano en la empresa constructura Contarim cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Quito*. (Tesis de grado, UCE) Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10358>.



## ANEXOS

### ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA

**Objetivo:** Recopilar información que se obtenga de la encuesta y que servirá para el diseño y mejoramiento los procesos de talento humano de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Instructivo:** por favor responda con una (x) cada una de las preguntas.

#### Desarrollo:

**1. Datos generales**

MASCULINO .....

FEMENINO .....

**2. ¿Conoce usted si la empresa Ingecseg Cia Ltda, posee un manual de procesos?**

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

**3. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de funciones?**

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

**4. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?**

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

**5. En el caso de abandonar la empresa ¿Cuál sería el motivo?**

MAL CLIMA ORGANIZACIONAL .....

TRABAJO EN EXCESO .....

POCA REMUNERACIÓN .....

FALTA DE PROGRESO .....

MALA COMUNICACIÓN .....

**6. ¿La relación laboral con su inmediato superior es?**

MUY BUENA .....

BUENA .....

REGULAR .....

**7. ¿Participa usted cuando realizan trabajos en equipo en la compañía?**

SIEMPRE .....

CASI SIEMPRE .....

A VECES .....

**8. ¿Cómo ingreso usted a la compañía?**

CONCURSO .....

RECOMENDACIÓN PERSONAL .....

AVISO DE TRABAJO .....

**9. ¿Usted realizó el proceso de adaptación y sociabilización cuando ingresó a la compañía?**

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

**10. ¿Recibe incentivos por cumplir con eficiencia su trabajo?**

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

## **ANEXO B: MODELO DE ENTREVISTA**

**Objetivo:** Recopilar información que se obtenga de la encuesta y que servirá para el diseño y mejoramiento los procesos de talento humano de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Instructivo:** por favor responda con veracidad cada una de las preguntas.

### **Desarrollo:**

- 1. ¿Los manuales de funciones como de procesos están publicados físicamente en un espacio visible para los trabajadores?**  
SI ..... NO .....
- 2. ¿Se aplica en la empresa la misión organizacional?**  
SI ..... NO .....
- 3. ¿Con que regularidad se realiza capacitaciones?**  
MENSUALMENTE .....  
SEMESTRALMENTE .....  
CADA AÑO .....
- 4. ¿Se evalúa el desempeño laboral a los empleados?**  
SI ..... NO .....
- 5. ¿Con que regularidad se evalúa el desempeño laboral a los empleados?**  
MENSUALMENTE .....  
SEMESTRALMENTE .....  
CADA AÑO .....
- 6. ¿Qué tipo de incentivos ofrece la empresa a sus empleados?**  
SALARIALES .....  
VACACIONES .....  
BONOS .....  
VIAJES .....
- 7. ¿La empresa cuenta con recursos suficientes para ejecutar las actividades de trabajo tanto de empleados como de funcionarios?**  
SI ..... NO .....
- 8. ¿Qué tipo de pruebas aplica la empresa para la selección de personal?**  
PRUEBAS DE CONOCIMIENTO .....  
PRUEBAS PSICOLÓGICAS .....  
PRUEBAS FÍSICAS .....  
PRUEBAS DE INTELEGENCIA .....  
ENTREVISTAS .....

**9. ¿Qué medios de comunicación utiliza para dar a conocer la existencia de una oferta laboral?**

TV .....

RADIO .....

PERIÓDICO .....

REDES SOCIALES .....

## ANEXO C: ENCUESTA LLENADA

### ENCUESTA

**Objetivo:** Recopilar información que se obtenga de la encuesta y que servirá para el diseño y mejoramiento los procesos de talento humano de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Instructivo:** por favor responda con una ( x ) cada una de las preguntas.

#### Desarrollo:

1. **Datos generales**  
MASCULINO .....  
FEMENINO .....
2. **¿Conoce usted si la empresa Ingecseg Cia Ltda, posee un manual de procesos?**  
SI ..... NO .....
3. **¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de funciones?**  
SI ..... NO .....
4. **¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?**  
SI ..... NO .....
5. **En el caso de abandonar la empresa ¿Cuál sería el motivo?**  
MAL CLIMA ORGANIZACIONAL .....  
TRABAJO EN EXCESO .....  
POCA REMUNERACIÓN .....  
FALTA DE PROGRESO .....  
MALA COMUNICACIÓN .....
6. **¿La relación laboral con su inmediato superior es?**  
MUY BUENA .....  
BUENA .....  
REGULAR .....
7. **¿Participa usted cuando realizan trabajos en equipo en la compañía?**  
SIEMPRE .....  
CASI SIEMPRE .....  
A VECES .....
8. **¿Cómo ingreso usted a la compañía?**  
CONCURSO .....  
RECOMENDACIÓN PERSONAL .....  
AVISO DE TRABAJO .....
9. **¿Usted realizó el proceso de adaptación y sociabilización cuando ingresó a la compañía?**  
SI ..... NO .....
10. **¿Recibe incentivos por cumplir con eficiencia su trabajo?**  
SI ..... NO .....

## ANEXO D: ENTREVISTA LLENADA

### ENTREVISTA

**Objetivo:** Recopilar información que se obtenga de la encuesta y que servirá para el diseño y mejoramiento los procesos de talento humano de la empresa Ingecseg Cia Ltda de la ciudad de Quito.

**Instructivo:** por favor responda con veracidad cada una de las preguntas.

**Desarrollo:**

1. ¿Los manuales de funciones como de procesos están publicados físicamente en un espacio visible para los trabajadores?  
SI ..... NO
2. ¿Se aplica en la empresa la misión organizacional?  
SI  NO .....
3. ¿Con que regularidad se realiza capacitaciones?  
MENSUALMENTE .....  
SEMESTRALMENTE   
CADA AÑO .....
4. ¿Se evalúa el desempeño laboral a los empleados?  
SI  NO .....
5. ¿Con que regularidad se evalúa el desempeño laboral a los empleados?  
MENSUALMENTE .....  
SEMESTRALMENTE   
CADA AÑO .....
6. ¿Qué tipo de incentivos ofrece la empresa a sus empleados?  
SALARIALES .....  
VACACIONES   
BONOS .....  
VIAJES .....
7. ¿La empresa cuenta con recursos suficientes para ejecutar las actividades de trabajo tanto de empleados como de funcionarios?  
SI  NO .....
8. ¿Qué tipo de pruebas aplica la empresa para la selección de personal?  
PRUEBAS DE CONOCIMIENTO .....  
PRUEBAS PSICOLÓGICAS .....  
PRUEBAS FÍSICAS .....  
PRUEBAS DE INTELEGENCIA .....  
ENTREVISTAS .....
9. ¿Qué medios de comunicación utiliza para dar a conocer la existencia de una oferta laboral?  
TV .....  
RADIO .....  
PERIÓDICO .....  
REDES SOCIALES

**ANEXO E: PERSONAL DE SEGURIDAD**



**ANEXO F: PERSONAL DE SEGURIDAD 2**



## ANEXO G: REFUERZO CANINO



## ANEXO H: INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA

