



## **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

### **CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

#### **TÍTULO DEL TRABAJO**

**“ESTUDIO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS COMPAÑÍAS DE  
SEGURIDAD PRIVADA DEL CANTÓN GUARANDA, AÑO 2019”.**

#### **AUTORES:**

Andache Bonilla Mercedes Jessica

Galarza Sisa Dolores Katherine

Guaranda, diciembre 2019



**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título de  
Ingenieras Comerciales**

**“ESTUDIO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS COMPAÑÍAS  
DE SEGURIDAD PRIVADA DEL CANTÓN GUARANDA, AÑO 2019”.**

**Autores:**

**ANDACHE BONILLA MERCEDES JESSICA**

**GALARZA SISA DOLORES KATHERINE**

**Director**

**DR. C. DIOMEDES NÚÑEZ M.**

**Pares:**

**LIC. GINA ACEBO**

**ING. MÓNICA MOYANO**

**Guaranda – Ecuador**

**Año 2019**

## **Agradecimiento**

Agradecemos infinitamente a Dios por darnos salud y vida, por habernos guiado siempre por el camino correcto y así poder cumplir cada una de nuestras etapas propuestas, a nuestros padres por ser el pilar fundamental y habernos apoyado incondicionalmente ante las adversidades y logros alcanzados.

A nuestro Director de tesis Dr. C. Diomedes Núñez M. quien, con su experiencia, conocimientos, y apoyo constante nos orientó en el desarrollo de la investigación, a nuestros pares académicos por su tiempo brindado y conocimientos compartidos.

Un sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática quienes nos abrieron las puertas para continuar con nuestra preparación profesional y a los docentes quienes supieron transmitir sus conocimientos y ayudarnos en nuestra formación académica.

Andache Bonilla Mercedes Jessica

Galarza Sisa Dolores Katherine

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a Dios por iluminar mi camino, a mis padres por brindarme amor, apoyo y sacrificio, mismos que hicieron de mí una persona humilde y luchadora, el cual me sirvió para alcanzar esta etapa muy importante de mi vida profesional, a todos mis hermanos por su apoyo incondicional quienes me motivaron a cumplir con cada uno de mis objetivos y a toda mi familia, que de una u otra manera supieron apoyarme durante mi proceso de preparación profesional.

Andache Bonilla Mercedes Jessica

El presente trabajo de investigación le dedico a Dios por ser mi fortaleza para salir adelante, a mi madre por ser mi guía principal en el trascurso de mi vida inculcándome valores que me han ayudado a crecer como persona y brindarme su apoyo incondicional para cumplir con éxito esta fase de mi vida, a mis hermanos y a toda mi familia por haberme apoyado, motivado y aconsejando constantemente para hacer realidad mis anhelos propuestos.

Galarza Sisa Dolores Katherine

**DR. C. DIOMEDES NÚÑEZ M. EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA**

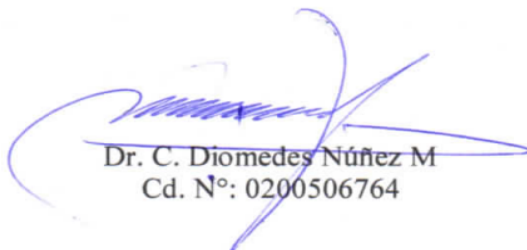
**CERTIFICA**

Que las señoritas **ANDACHE BONILLA MERCEDES JESSICA Y GALARZA SISA DOLORES KATHERINE** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto determinado **“ESTUDIO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGURIDAD PRIVADA DEL CANTÓN GUARANDA, AÑO 2019”**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 18 de diciembre del 2019

Atentamente,



Dr. C. Diomedes Núñez M  
Cd. N°: 0200506764

**LIC. GINA MARISOL ACEBO DEL VALLE EN CALIDAD DE PAR  
ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE  
PARTE INTERESADA**

**CERTIFICA**

Que las señoritas **ANDACHE BONILLA MERCEDES JESSICA Y GALARZA SISA DOLORES KATHERINE** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto determinado **“ESTUDIO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGURIDAD PRIVADA DEL CANTÓN GUARANDA, AÑO 2019”**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 18 de diciembre del 2019

Atentamente,

Lic. Gina Marisol Acebo del Valle  
Cd. N°: 1304701939

**ING. MÓNICA FERNANDA MOYANO AGUAY MG. EN CALIDAD DE  
PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A  
PETICIÓN DE PARTE INTERESADA**

**CERTIFICA**

Que las señoritas **ANDACHE BONILLA MERCEDES JESSICA Y GALARZA SISA DOLORES KATHERINE** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto determinado **“ESTUDIO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGURIDAD PRIVADA DEL CANTÓN GUARANDA, AÑO 2019”**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 18 de diciembre del 2019

Atentamente,



Ing. Mónica Fernanda Moyano Aguay Mg.  
Cd. N°: 0604123307



### Declaración Juramentada

Nosotros, **Andache Bonilla Mercedes Jessica** y **Galarza Sisa Dolores Katherine** en calidad de autores del trabajo de investigación: **ESTUDIO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGURIDAD PRIVADA DEL CANTÓN GUARANDA, AÑO 2019**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autores nos corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 9 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice las digitaciones y publicaciones de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.

Andache Bonilla Mercedes Jessica

Cd. N° 0202276028

Galarza Sisa Dolores Katherine

Cd. N° 0202126629





**Notaría Tercera del Cantón Guaranda**  
 Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez  
 Notario



....rio

**Nº ESCRITURA 20200201003P00059**

**DECLARACION JURAMENTADA**

**OTORGADA POR:**

**DOLORES KATHERINE GALARZA SISA Y MERCEDES JESSICA ANDACHE BONILLA**  
**INDETERMINADA**

**DI: 2 COPIAS L.L.**

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día catorce de enero del dos mil veinte, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparecen las señoritas DOLORES KATHERINE GALARZA SISA soltera, domiciliada en el Cantón Chillanes y de paso por esta ciudad, celular 0997024338; y, MERCEDES JESSICA ANDACHE BONILLA soltera, domiciliada en el Cantón San Miguel y de paso por esta ciudad, celular 0939460719; por sus propios y personales derechos, obligarse a quienes de conocerlos doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana; bien instruidas por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertidos de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento declaran lo siguientes "Previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial., manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "ESTUDIO DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO DE LAS COMPAÑIAS DE SEGURIDAD PRIVADA DEL CANTON GUARANDA, AÑO 2019, es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras". Es todo cuanto podemos declarar en honor a la verdad, la misma que la hacemos para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que les fue a las comparecientes por mí el Notario en unidad de acto, aquel se ratifica y firma conmigo de todo lo cual doy Fe.

DOLORES KATHERINE GALARZA SISA  
 C.C. 020212662-9

MERCEDES JESSICA ANDACHE BONILLA  
 C.C. 090227602-8

AB. HENRY ROJAS NARVAEZ

**NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA**



## Índice de Contenidos

Índice de Contenidos .....	VIII
Índice de Gráficos.....	XII
Índice de Tablas.....	XIV
Resumen Ejecutivo .....	XVI
Abstract .....	XVIII
Tema .....	1
Introducción .....	2
Antecedentes .....	5
Descripción del Problema .....	7
Formulación del Problema .....	8
Justificación.....	9
Objetivos .....	10
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos.....	10
Preguntas Directrices .....	11
Capitulo I. - Marco Teórico .....	12
Marco Referencial.....	12
Marco Conceptual.....	14
Administración.....	14
Proceso administrativo.....	14
Etapas del proceso administrativo.....	14
Gestión.....	16

Modelo de Gestión.....	17
Talento humano.....	18
Gestión del talento humano.....	18
Procesos del modelo de gestión del talento humano.....	20
Seguridad.....	23
Seguridad privada.....	23
Importancia de seguridad privada.....	23
Características del proceso de selección en las empresas de seguridad privada.....	24
Marco Geo Referencial.....	25
Marco Legal.....	28
Constitución de la República del Ecuador.....	28
Código del trabajo.....	29
Ley de vigilancia y seguridad privada; 22-jul.-2003.....	30
Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada.....	32
Capitulo II.- Metodología.....	34
Tipo de investigación.....	34
Investigación exploratoria.....	34
Investigación de campo.....	34
Investigación descriptiva.....	34
Investigación cualitativa.....	35
Investigación bibliográfica.....	35
Métodos.....	35
Método analítico.....	35

Método sintético.....	35
Método inductivo.....	36
Método deductivo.....	36
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	36
Entrevista.....	36
Encuesta.....	37
Universo y Muestra.....	37
Universo.....	37
Muestra.....	38
Procesamiento de la Información.....	39
Personal Administrativo.....	40
Personal Operativo.....	46
Entrevista a los gerentes de las compañías de seguridad privada.....	55
Capítulo III.- Resultados y Discusión.....	71
Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	71
Cumplimiento de Objetivos.....	76
Propuesta de la Investigación.....	77
Tema.....	77
Justificación.....	78
Objetivos.....	79
Desarrollo de la Propuesta.....	80
Reclutamiento.....	80
Selección.....	82

Capacitación.....	84
Remuneración.....	87
Evaluación de desempeño.....	88
Conclusiones .....	94
Recomendaciones .....	96
Bibliografía .....	98
Presupuesto .....	111
Cronograma.....	112

## Índice de Gráficos

<b>Gráfica 1</b> Mapa Geo referencial de la compañía de seguridad privada SEGURIVANOV CIA.LTDA.....	25
<b>Gráfica 2</b> Mapa Geo referencial de la compañía de seguridad privada MAX. SECURITY CIA.LIDA.....	25
<b>Gráfica 3</b> Mapa Geo referencial de la compañía de seguridad privada VIDA PROTEC CIA. LTDA.....	26
<b>Gráfica 4</b> Mapa Geo referencial de la compañía de seguridad privada PROTINGRAL CIA. LTDA.....	26
<b>Gráfica 5</b> Mapa Geo referencial de la compañía de seguridad privada SESEVIPROP CIA. LTDA.....	27
<b>Gráfica 6</b> Mapa geo referencial de la compañía de seguridad privada NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA.....	27
<b>Gráfica 7</b> ¿Conoce usted si están aplicando procesos de gestión de talento humano en la compañía de seguridad privada?.....	40
<b>Gráfica 8</b> ¿Las funciones que usted desempeña son previamente planificadas por la compañía?.....	41
<b>Gráfica 9</b> Mediante que modalidad ingresó usted a formar parte de la compañía.....	42
<b>Gráfica 10</b> ¿La compañía ofrece actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades de sus empleados?.....	43
<b>Gráfica 11</b> ¿Usted está de acuerdo con el sueldo que recibe de parte de la compañía de seguridad privada?.....	44
<b>Gráfica 12</b> ¿Cómo considera usted el nivel de desempeño laboral en el cumplimiento sus funciones?.....	45
<b>Gráfica 13</b> ¿Mediante que mecanismo ingresó a trabajar en la compañía?.....	46
<b>Gráfica 14</b> ¿Al ingresar a trabajar en la compañía de seguridad privada le hicieron conocer sus obligaciones y ante quien debía reportar su labor?.....	47

<b>Gráfica 15</b> ¿Considera usted que las funciones que desempeña, están siendo asignadas racionalmente?.....	48
<b>Gráfica 16</b> ¿Antes de ingresar a laborar en esta compañía conocía cuál era su remuneración? .....	49
<b>Gráfica 17</b> ¿Cómo considera usted que ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?.....	50
<b>Gráfica 18</b> ¿Con que seguridad cree usted que la compañía de seguridad privada evalúa el desempeño de sus empleados?.....	51
<b>Gráfica 19</b> ¿Cualifique su nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo que le ofrece la compañía?.....	52
<b>Gráfica 20</b> ¿Cualifique como considera usted la remuneración que recibe de la compañía de seguridad privada?.....	53

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> ¿Conoce usted si están aplicando procesos de gestión de talento humano en la compañía de seguridad privada?.....	40
<b>Tabla 2.</b> ¿Las funciones que usted desempeña son previamente planificadas por la compañía?.....	41
<b>Tabla 3.</b> Mediante que modalidad ingresó usted a formar parte de la compañía.....	42
<b>Tabla 4.</b> ¿La compañía ofrece actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades de sus empleados?.....	43
<b>Tabla 5.</b> ¿Usted está de acuerdo con el sueldo que recibe de parte de la compañía de seguridad privada?.....	44
<b>Tabla 6.</b> ¿Cómo considera usted el nivel de desempeño laboral en el cumplimiento sus funciones?.....	45
<b>Tabla 7.</b> ¿Mediante que mecanismo ingresó a trabajar en la compañía?.....	46
<b>Tabla 8.</b> ¿Al ingresar a trabajar en la compañía de seguridad privada le hicieron conocer sus obligaciones y ante quien debía reportar su labor?.....	47
<b>Tabla 9.</b> ¿Considera usted que las funciones que desempeña, están siendo asignadas racionalmente?.....	48
<b>Tabla 10.</b> ¿Antes de ingresar a laborar en esta compañía conocía cuál era su remuneración?.....	49
<b>Tabla 11.</b> ¿Cómo considera usted que ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?.....	50
<b>Tabla 12.</b> ¿Con que seguridad cree usted que la compañía de seguridad privada evalúa el desempeño de sus empleados?.....	51
<b>Tabla 13.</b> ¿Cualifique su nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo que le ofrece la compañía?.....	52
<b>Tabla 14.</b> ¿Cualifique como considera usted la remuneración que recibe de la compañía de seguridad privada?.....	53
<b>Tabla 15.</b> Plan de aplicación.....	91
<b>Tabla 16.</b> Personal administrativo y operativo de las compañías de seguridad privada.....	101



<b>Tabla 17.</b> Presupuesto.....	111
<b>Tabla 18.</b> Cronograma de actividades.....	112

## Resumen Ejecutivo

Esta investigación titulada “Estudio de la Gestión del Talento Humano de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, año 2019. Como problema principal tuvo: ¿Cómo afecta la inaplicación de procesos en la gestión talento humano de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda? Para hallar la solución se planteó como propósito: Elaborar un modelo de gestión de talento humano basado en fundamentos teóricos y la normatividad vigente para las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, año 2019, mientras que los objetivos específicos fueron: identificar los procesos que se aplican en la gestión de talento humano de las compañías de seguridad; analizar el sistema de gestión de talento humano aplicable a las compañías de seguridad privada, y, proponer una estructura para la gestión de talento humano para estas compañías de seguridad privada. Para conocer los procesos de gestión cumplidos, se involucró al personal operativo y directivo de las compañías en estudio, a quienes se aplicó una encuesta y entrevista, respectivamente; se utilizó fuentes secundarias de información como textos, libros y trabajos de investigación similares; lo que permitió sustentar teóricamente los hallazgos encontrados. Para recopilar información se empleó la investigación exploratoria, de campo, descriptiva, cualitativa y bibliográfica. Los métodos empleados fueron: analítico, sintético, inductivo, y, deductivo; que permitieron analizar los procesos de gestión de talentos humanos que se están cumpliendo en estas empresas, estableciéndose que en las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda cumplen parcialmente algunos procesos de gestión del talento humano en el área administrativa y operativa. Este trabajo concluye con la propuesta de una estructura para la gestión de talento humano para las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda; con lo cual se propende mejorar el nivel de desempeño de estas compañías, a través de la administración técnica de sus talentos humanos, procurando mejorar la

satisfacción de los clientes de las compañías de seguridad, con la producción y oferta de servicios de calidad, y garantizando un ambiente laboral propicio para el desarrollo organizacional, con el mejoramiento del clima laboral interno.

Palabras clave: seguridad privada, talento humano, gestión, procesos, compañías, estudio.

## Abstract

This research entitled “Study of the Management of Human Talent of the private security companies of the Guaranda canton, year 2019. As main problem it had: How does it affect the inapplication of processes in the human talent management of the private security companies of the Guaranda canton? To find the solution, the following was proposed: To develop a human talent management model based on theoretical foundations and current regulations for the private security companies of the Guaranda canton, year 2019, while the specific objectives were: to identify the processes that are apply in the management of human talent of security companies; analyze the human talent management system applicable to private security companies, and propose a structure for human talent management for these private security companies. In order to know the management processes accomplished, the operational and managerial personnel of the companies under study were involved, to whom a survey and interview was applied, respectively; secondary sources of information such as texts, books and similar research papers were used; which allowed to theoretically support the findings found. To gather information, exploratory, field, descriptive, qualitative and bibliographic research was used. The methods used were: analytical, synthetic, inductive, and, deductive; that allowed analyzing the processes of human talent management that are being fulfilled in these companies, establishing that in the private security companies of the Guaranda canton partially fulfill some human talent management processes in the administrative and operational area. This work concludes with the proposal of a structure for the management of human talent for the private security companies of the Guaranda canton; which aims to improve the level of performance of these companies, through the technical management of their human talents, trying to improve the satisfaction of customers of security companies, with the production and supply of quality services, and ensuring a work environment conducive to organizational development, with the improvement of the internal work environment.

Keywords: private security, human talent, management, processes, companies, study.

## **Tema**

Estudio de la gestión del Talento Humano de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, año 2019.

## **Introducción**

Esta investigación que versa sobre la gestión del talento humano en las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda que son las siguientes: SEGURIVANOV CIA. LTDA, SESEVIPROP CIA. LTDA, PROTINGRAL CIA. LTDA, MAX. SECURITY CIA. LTDA, VIDA PROTEC CIA. LTDA y NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA, en los actuales momentos en estas compañías no se está utilizando procesos técnicos apropiados esto implica que las compañías estén desarrollando actividades relativas a la administración del talento humano de manera intuitiva o simplemente improvisada, tomando en cuenta de que no siempre la intuición va de la mano con el conocimiento entonces para esto es necesario que las compañías se administren apropiadamente orientándose a los objetivos empresariales.

Al describir el problema, el que se plantea de la siguiente manera ¿Cómo afecta la inaplicación de procesos en la gestión talento humano de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda? En la investigación se pudieron establecer algunos parámetros para poder valorar el problema planteado inicialmente en la investigación.

### **Se proponen como objetivo general:**

Analizar la gestión de talento humano basado en fundamentos teóricos y la normatividad vigente para las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, año 2019.

### **Objetivos específicos:**

Identificar los procesos que se aplican en la gestión de talento humano de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, provincia Bolívar.

Revisar el sistema de gestión de talento humano aplicable a las compañías de seguridad privada.

Proponer una estructura de gestión administrativa para un mejor desempeño del departamento de talento humano para las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, provincia Bolívar.

El presente documento que es el resultado de un proceso investigativo se halla resumido en los siguientes capítulos: I, II y III; donde el primer capítulo está dedicado al marco teórico en el que consta: el marco referencial, marco geo referencial, marco legal, marco conceptual y marco científico.

En el capítulo II consta la metodología utilizada en la presente investigación de esa manera podemos indicar que se ha utilizado la investigación exploratoria, investigación de campo, investigación descriptiva, investigación cualitativa, investigación bibliográfica; de igual manera se establecen los métodos utilizados en esta investigación tales como el método analítico, método sintético, método inductivo, método deductivo. Para poder recopilar la información necesaria se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos de investigación entre ellos constan la entrevista que fue aplicada a los gerentes de las compañías de seguridad privada y las encuestas que fueron aplicadas tanto al personal administrativo como al personal operativo.

En el tercer capítulo se describen los resultados y se desarrolla la discusión de la investigación partiendo de los datos obtenidos, analizándolos e interpretando tanto la agrupación de los datos como la representación gráfica de los mismos. Posteriormente constan la explicación respectiva al cumplimiento de los objetivos; en el caso del tercer objetivo específico y para dar solución al problema detectado se presenta la propuesta denominada: Estructura para la gestión de talento humano para las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, año 2019 la misma que contiene los procesos de la gestión de talento humano que de ser aplicados conforme

al compromiso de los representantes de las compañías lograrán mejorar significativamente los resultados especialmente en la calidad de servicios brindados.

Finalmente constan las conclusiones y recomendaciones desarrolladas del trabajo investigativo.



## Antecedentes

En el desarrollo del presente proyecto se ha visto conveniente realizar un estudio de gestión del talento humano para las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, mediante la investigación se pudo profundizar en el tema planteado.

A inicios de los años 1997, durante el periodo del entonces señor Ministro de Gobierno Ec. César Verduga Vélez conjuntamente con el señor Comandante General de la Policía General Superior Marco Hernán Hinojosa, disponen al señor Inspector General de Policía, Dr. Jorge Humberto Villarroel Merino, que diseñe y estructure el andamiaje a fin de que comience a funcionar el Departamento del COSP, creándose dicho departamento ante la necesidad que exista el Control y Supervisión por parte del Estado hacia las compañías de seguridad privada en el Ecuador, dicho departamento estaría subordinado directamente a la Subinspección General, y se encontraría a cargo de un Señor Oficial superior quien será el encargado de orientar supervisar y controlar la constitución y funcionamiento de las organizaciones de seguridad privada en el país. (COSP, 2018)

Así fue que el 4 de marzo de 1997, al mando de un Señor Oficial y cuatro señores Clases empiezan a ejecutar las primeras inspecciones de control, supervisión y verificación del correcto funcionamiento de las compañías dedicadas a brindar este servicio de seguridad privada, el referido Departamento inició sus actividades con el siguiente personal policial: (COSP, 2018)

CPTN. Víctor Hugo Espinosa Jefe del Departamento del COSP.

CBOP. Efrén Veloz Camacho. Agente Supervisor.

CBOP. Fabián Oña Ñacato. Agente Supervisor.

CBOS. Cléber Patricio Rengifo C. Agente Supervisor.

CBOS. Gabriel Monar Medina. Agente Supervisor.

La primera compañía de seguridad privada fue SEGURIVANOV CIA LTDA, creada en el año 2012 y posteriormente se crean otras compañías; de esta manera, en la actualidad existen varias compañías de seguridad privada en el cantón Guaranda entre ellas SESEVIPROP CIA. LTDA, PROTINGRAL CIA. LTDA, MAX. SECURITY CIA. LTDA, VIDA PROTEC CIA. LTDA y NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA.

La importancia de aplicar procesos regularizados para la gestión de talento humano en este tipo de compañías radica en el hecho de que en los actuales momentos no se están utilizando procesos técnicos en la gestión del talento humano, esto implica que las compañías se estén desarrollando en actividades relativas a la administración de recursos humanos de manera improvisada, intuitiva e individualizada de acuerdo al interés, a los objetivos o a criterios de los propietarios de las compañías de seguridad.

## **Descripción del Problema**

El problema detectado a priori en las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, se manifiesta de diferentes maneras, afectando la calidad de servicio brindado a los usuarios, entre estas manifestaciones constan: el desconocimiento de las funciones por parte del personal que laboran en las compañías, la demora excesiva en dar respuesta a los requerimientos de los clientes, baja calidad en la prestación de servicios al usuario, la ausencia de trabajo en equipo.

A más de la duplicidad de funciones en el personal, se determina su elevada rotación; lo que desmejora el desempeño del personal de las compañías de seguridad privada

En estas circunstancias, se denota la ausencia de métodos de gestión de talento humano que permita la correcta aplicación de los sistemas de gestión de talento humano.

## **Formulación del Problema**

¿Cómo afecta la inaplicación de procesos en la gestión talento humano de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda?

## **Justificación**

Este proyecto se desarrolló con la finalidad de contribuir a la solución del problema detectado en la gestión de talento humano en las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, dada la importancia de estas organizaciones para la ciudadanía en general; lo que implica el nivel categórico de esta investigación. Los directivos y el personal de las compañías de seguridad privada locales han demostrado su interés para que este trabajo se desarrolle y se brinde una propuesta que les permita tener un buen rendimiento de los servicios producidos y ofertados en estas compañías, mejorando de esta manera el nivel de satisfacción de los beneficiarios directos e indirectos.

Se considera beneficiarios directos a todo el personal que labora en las compañías de seguridad privada de Guaranda, mientras que se determina como beneficiarios indirectos a los usuarios de los servicios que ofrecen estas empresas de la localidad y la sociedad en general.

La factibilidad para realizar este trabajo es amplia, tomando en cuenta que existe la apertura de parte de los directivos de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda y sus colaboradores; quienes han ofrecido dar todo el apoyo para que esta investigación tenga el éxito deseado.

Los resultados de esta investigación servirán de base para futuros trabajos a ser realizados por estudiantes e investigadores.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la gestión de talento humano basado en fundamentos teóricos y la normatividad vigente para las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, año 2019.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar los procesos que se aplican en la gestión de talento humano de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, provincia Bolívar.
2. Revisar el sistema de gestión de talento humano aplicable a las compañías de seguridad privada.
3. Proponer una estructura de gestión administrativa para un mejor desempeño del departamento de talento humano para las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, provincia Bolívar.

## **Preguntas Directrices**

- 1.** ¿Están aplicando procesos de gestión de talento humano en las compañías de seguridad privada en el cantón Guaranda?
- 2.** ¿La aplicación del sistema de procesos técnicos de gestión de talento humano mejorará el desempeño del personal de las compañías de seguridad privada?
- 3.** ¿De qué manera afecta la ausencia de una estructura de gestión de talento humano en el desempeño del personal de las compañías de seguridad privada?

## Capítulo I. - Marco Teórico

### Marco Referencial

**Poalasin Basantes Luis Enrique** realizó un trabajo de investigación sobre la **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO BASADO EN PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA CONTÍNUA DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EFIPERVIG, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL AÑO 2015”**, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, manifiesta que la gestión del talento humano es un pilar fundamental e importante que ayuda a la gerencia a guiar y controlar el desempeño de las funciones, ser competitivos e impulsar al talento humano a ser capaces de desarrollar funciones complejas con su inteligencia, habilidad, creatividad, destrezas y talento, los cuales les permite tener una ventaja competitiva.

Por otra parte, se determina que los autores **Bravo Catagua Estefanía Mercedes y Morán Figueroa Fátima Belén**, en su trabajo de titulación sobre la **“INCIDENCIA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LA SATISFACCIÓN DE LA EMPRESA GRUVIPRO CIA. LTDA EN EL AÑO 2018”**, UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, concluyen que el talento humano de las compañías de seguridad privada brindan un bien o un servicio, se establecen metas y objetivos con el fin de ser logrados, la eficiencia de la gestión del talento humano son varios aspectos como son: la tecnología, cultura organizacional, negocio organizacional, características del contexto ambiental y procesos internos. La gestión del talento humano les permite poner en prácticas sus habilidades, participación, creatividad de las personas y el mejoramiento continuo.

Otra estudiante de la **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**, Flores Villegas



**Narcisa Cecibel**, ella desarrollo una investigación cuyo tema fue **“ANÁLISIS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA SIDELCORSA CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL PERÍODO JUNIO- DICIEMBRE 2015**, en la parte concluyente manifiesta que el modelo de gestión del talento humano, es una herramienta necesaria ya que los nuevos estilos de trabajo requieren una forma sistemática para la identificación de los requerimientos de la competencia en las operaciones de una empresa.

Revisado los repositorios digitales de las universidades se determina que efectivamente existen trabajos de investigación desarrollados en base al talento humano de las compañías de seguridad privada lo cual permitió ampliar el espectro de conocimiento y propuesta del trabajo de investigación.

Dada la naturaleza de las funciones y de los servicios que prestan las compañías de seguridad privada, el personal debe ser apropiadamente seleccionado y capacitado, capaz de poder enfrentar condiciones adversas en el desempeño de sus labores, por considerar además que los procesos de gestión de talentos humanos son únicos no obstante dentro de las empresas de carácter privado, discrecionalmente se aplican en menor o mayor nivel dependiendo del interés de los propietarios de las compañías.

## **Marco Conceptual**

### **Administración.**

La administración es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados (Chiavenato, 2014, p.9)

“La administración es la coordinación y supervisión de las actividades laborales de otras personas, de tal manera que se realicen de forma eficiente y eficaz”(Robbins & Coulter, 2014, p. 7)

La administración se basa en una serie de actividades que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar, que permite lograr los objetivos establecidos y alcanzar resultados positivos para la organización.

### **Proceso administrativo.**

“El proceso administrativo posee una serie de etapas que son fundamentales aplicarlas en los enfoques de gestión” (Munch, 2014).

### **Etapas del proceso administrativo.**

Se menciona las siguientes etapas del proceso administrativo:

#### ***Planificar.***

“La planeación define cuáles serán los objetivos por alcanzar que se debe hacer para llegar a ellos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura” (Chiavenato, 2014, p. 124)

“Es la función administrativa que involucra la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos, y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades”(Robbins & Coulter, 2014, p. 9)

Esta fase es muy importante, porque a partir de ella se definen diferentes estrategias y se seleccionan alternativas que se van a desarrollar, en función de los objetivos y metas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos potenciales que permitan cumplir con lo planificados dentro de la compañía.

### ***Organizar.***

“Función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales” (Robbins & Coulter, 2014, p. 9)

Las compañías deben organizarse para realizar bien sus actividades en función de sus objetivos planteados, con la finalidad de ser competitivas y obtener los mejores resultados en un tiempo determinado.

### ***Dirigir.***

“La función de la dirección se relaciona de forma directa con la manera que se debe alcanzar los objetivos por medios de las actividades de las personas que componen la organización”(Chiavenato, 2014, p. 130)

“Función administrativa que involucra trabajar a través de las personas para lograr los objetivos organizacionales”(Robbins & Coulter, 2014, p. 9)

Relacionando los conceptos de los autores Chiavenato y Robbins & Coulter, se puede concluir, que dirigir es importante dentro de la gestión, ya que a través de ella se coordina las actividades para cada uno de sus colaboradores para que se mejore con eficiencia.

**Controlar.**

“Función administrativa que consiste en supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral”(Robbins & Coulter, 2014, p. 9)

El control es fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad. La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, organizado y dirigido se acerque lo más posible a los objetivos establecidos previamente (Chiavenato, 2014, p. 131)

El control es la fase en la que se evalúa el desempeño con relación a los objetivos, para corregir los errores y tomar las acciones correctivas. Por lo que hoy en la actualidad los gerentes investigan controles eficientes que les permita verificar de manera inmediata que se puedan suscitar en el desempeño de cada uno de los departamentos de las compañías.

**Gestión.**

Vilcarromero (2013) menciona que: La acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada (Aroca, 2017, p. 15)

Plaza & Janes (2007): “La Gestión es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera”. (Aroca, 2017, p. 15). La gestión permite administrar la organización para cumplir los objetivos propuestos, mediante el desarrollo de estrategias que ayuden a mejorar el desempeño del personal, tomando

en cuenta que la gestión es importante para el cumplimiento de las actividades que ayudarán a llegar al éxito deseado en la compañía.

### **Modelo de Gestión.**

En el (Consejo de Participación Ciudadana, 2012) menciona que: es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. De manera general, atraviesa varias fases: planificación, organización, dirección, ejecución y control. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública (Aroca, 2017, pp. 19-20)

La gestión de una organización se enfoca en las siguientes partes:

La admisión de personas, que se encuentra relacionada directamente con la selección y posterior contratación de personal eficiente.

En la aplicación de dichas personas, para que puedan ayudar en la compensación laboral, mediante la evaluación y el análisis del desempeño.

En el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo incluyendo también el de las personas en sus áreas laborales.

En la retención del personal utilizando en este caso los cursos de capacitación como medio para llevarla a cabo.

En el monitoreo y control de todas aquellas personas mediante diferentes sistemas de información.

Base de datos informáticos (Aroca, 2017, pp. 19-20)

En conclusión, un modelo de gestión del talento humano se refiere al trabajo que se realiza, teniendo en cuenta la manera de organizar y los recursos que se emplearán. En la

actualidad uno de los modelos de gestión que más se utiliza es el modelo que pertenece a Idalberto Chiavenato.

### **Talento humano.**

“El talento humano es considerado un valor intangible para las organizaciones, es decir que no tiene una entidad material, se conforma principalmente por los conocimientos, información, habilidades y destrezas que poseen los individuos” (Jiménez & Vizcaíno, 2017, p. 14)

“Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones”(Chiavenato, 2009 a, p. 42)

El talento humano constituye un subsistema de gran importancia para el logro de la misión estratégica de cualquier empresa, actualmente los avances de la ciencia, los avances tecnológicos, el crecimiento de las organizaciones y la demanda creciente de los clientes hacen que los individuos estén permanentemente sometidos a procesos de aprendizaje que los conduzca a estar actualizados o prepararse para un futuro a corto, mediano y largo plazo (Dania Acosta, Noel Batista, & Suárez Hurtado, 2016, p. 19)

El talento humano es indispensable dentro de la organización, por lo general requiere que las empresas capaciten, motiven e incentiven constantemente y estén preparados para enfrentar los cambios que van desarrollándose en corto, mediano y largo plazo.

### **Gestión del talento humano.**

La gestión del talento humano es un área muy sensible en las organizaciones, pues depende de la cultura y estructura organización adoptada, la tecnología empleada, los procesos internos, etc., en la actualidad las organizaciones buscan la participación constante del cliente interno (Esterilla Tenorio, 2019, p. 11)

“La gestión del capital humano es fuente del incremento de la productividad del trabajo y su desafío es lograr la eficiencia y eficacia en las empresas. En la fase constitutiva del capital humano está el talento humano y su relación con la formación científico-tecnológica” (Salgado & Hernandez, 2015, p. 124)

Los seres humanos constituimos por siempre el principal activo de las organizaciones. Cada vez el reto es mayor tras afrontar los desafíos que trae el cambio, los avances tecnológicos y las nuevas estrategias que diseñan las organizaciones competir u sobrevivir, por tanto, el talento humano, deberá siempre estar a la vanguardia de estas situaciones (Ríos Giraldo, 2016, p. 270)

La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente (Vallejo Chávez, 2015, p. 16)

En relación a los conceptos de los autores se concluye que, la gestión del talento humano hace que las personas se relacionen con la organización, mantengan una comunicación entre empleados apoyándose mutuamente al cumplimiento de las actividades encomendadas a cada uno de ellos, con un trabajo en equipo lleguen al éxito deseado.

## **Procesos del modelo de gestión del talento humano.**

### ***1. Planificación.***

La planificación estratégica de recursos humanos ya no se restringe a la cantidad de personas que se necesitan para las operaciones de la organización. Implica mucho más que eso. Debe lidiar con las competencias disponibles y con las necesidades para el éxito de la organización; los talentos, la definición de los objetivos y las metas que se deben alcanzar, la creación de un clima y una cultura corporativa favorable para alcanzar los objetivos; la arquitectura organizacional adecuada, el estilo de administración, las recompensas y los incentivos recibidos por alcanzar los objetivos; la definición de la misión y la visión de la organización y una plataforma que permita a los gerentes como administradores de recursos humanos, trabajar con sus equipos de manera eficiente y eficaz (Chiavenato, 2009, pp. 82-83)

### ***2. Reclutamiento y selección de personal.***

Las personas y las organizaciones no nacieron juntas. Las organizaciones escogen a las personas que desean tener como colaboradores y las personas escogen a las organizaciones donde quieren trabajar y aplicar sus esfuerzos y competencias. El reclutamiento funciona como un puente entre el mercado de trabajo y el mercado de recursos humanos (Chiavenato, 2009, p. 105)

La selección del personal funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. La selección busca, de entre los diversos candidatos a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesitan, y el



proceso de selección, por lo tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización (Chiavenato, 2009, p. 135)

Según Chiavenato (2009):“Si bien el objetivo del reclutamiento es abastecer la materia prima básica (los candidatos) para el proceso de selección, el de selección es escoger y clasificar a los candidatos más idóneos para las necesidades del puesto y de la organización” (p. 135)

### **3. Capacitaciones.**

La capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que construyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Si, la capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio (Chiavenato, 2009, pp.371-375).

“En estos términos, la capacitación es una manera eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes. Enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable de la formación de su capital intelectual” (Chiavenato, 2009, pp.371-375).

Según (Chiavenato, 2009) afirma lo siguiente:

La capacitación construye el núcleo de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de unos de los procesos más importantes de la administración de recursos humanos. La capacitación se diseña con el objeto de proporcionar a los talentos el conocimiento y las habilidades que necesitas en sus puestos actuales (pp.371-375).

### **4. Remuneraciones.**

Cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución

conveniente. A las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos (Chiavenato, 2009, p. 283).

El salario constituye el núcleo de las relaciones de intercambio entre las personas y las organizaciones. Todas las personas dedican su tiempo y esfuerzo a las organizaciones y, en consecuencia, reciben dinero, el cual representa un intercambio de derechos y responsabilidades recíprocos entre el empleado y el empleador. La administración de los salarios es un proceso que maneja el programa de remuneración de la organización (Chiavenato, 2009, p. 286).

### ***5. Evaluación del desempeño.***

Según (Chiavenato, 2009) manifiesta que:

La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización (p. 245).

Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc. En realidad, es un proceso dinámico que incluye al evaluado, a su gerente y las relaciones entre ellos y que, en la actualidad, es una técnica de dirección imprescindible para la actividad administrativa (Chiavenato, 2009, p. 245).

Es un excelente medio para detectar problemas de supervisión, administración, la integración de las personas a la organización, el acoplamiento de las personas a la organización, el acoplamiento de la persona al puesto, la ubicación de posibles

disonancias o de carencias de entrenamiento para la construcción de competencias y por consiguiente, sirve para establecer los medios y los programas que permitan mejorar continuamente el desempeño humano (Chiavenato, 2009, p.245).

### **Seguridad.**

Según Carrera Suárez (2019): “La seguridad es una técnica diseñada especialmente para prevenir accidentes y disminuir los riesgos existentes en el área de trabajo, y hace hincapié que es fundamental su utilización en las empresas para preservar”(p. 14)

### **Seguridad privada.**

Las seguridades privadas nacieron por disposiciones administrativas dirigidas especialmente a la protección de entidades bancarias, es así como indica Héctor Mora (2013). Además, da a conocer que la realidad cotidiana ha ido ocasionando una evolución en el aspecto de seguridad privada y ha llevado una serie de empresas a demandar los servicios de compañías privadas, en virtud a una serie de circunstancias, como es el incremento de actividades delictivas en el medio. Existen un sinnúmero de empresas dedicadas a la prestación de este servicio, que de una u otra manera brindan seguridad a sus clientes, que en algunos casos son empresas que tienen diferentes actividades económicas, haciendo que se sientan seguras tanto ellas como los consumidores de las mismas, tal es el caso de cuatro entidades bancarias, ministerio del Estado, hospitales entre otros, los cuales contratan el servicio de empresas de seguridad privada (Muñoz Checa & Rodríguez Cajas, 2019, pp. 3 - 4)

### **Importancia de seguridad privada.**

La importancia de este tipo de empresas en nuestro país es razonable, sobre todo en ciudades de alta tasa delictiva, entre las más significativas, Quito y Guayaquil,

ciudades en las que las pequeñas, medianas y sobre todo, grandes empresas necesitan un respaldo o servicios de seguridad y vigilancia para proteger a sus clientes (Muñoz Checa & Rodríguez Cajas, 2019, pp. 3 - 4)

### **Características del proceso de selección en las empresas de seguridad privada.**

En las empresas de seguridad privada, como en cualquier otro tipo de empresa, el proceso de selección depende de un análisis de relaciones entre dos tipos de elementos: Los requisitos del puesto vacante y las cualidades y perfiles de los aspirantes.

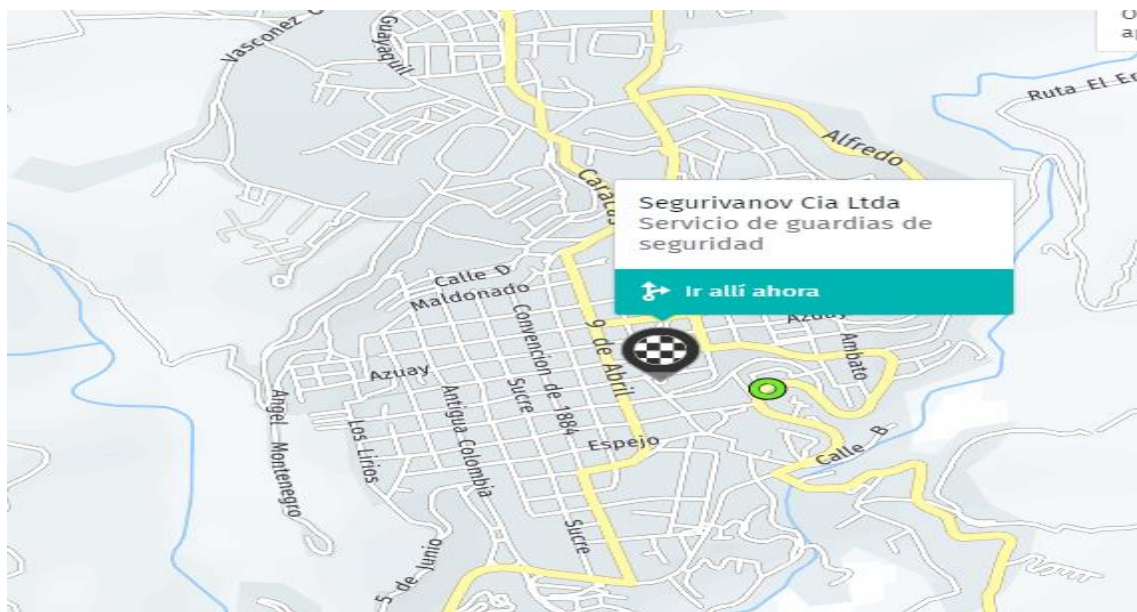
Sin embargo, es preciso que es este tipo de empresas, debido a las particularidades de los cargos, a la complejidad de los horarios y a las situaciones de riesgo que se pueden presentar, el proceso de selección debe responder al desarrollo de un enfoque integral que permita medir no solo las capacitaciones del aspirante, sino también su motivación,, antecedentes, vocación, respuestas a las situaciones complejas que exigen decisiones rápidas y acertadas, además de su confiabilidad, rectitud, transparencia y honradez (Medina Salazar, 2019, pp. 13-14)

Según, Lozano (2015) menciona:

La importancia de realizar procesos de selección en una empresa que brinda servicios de seguridad privada radica en lograr conocer y comprobar toda la información e historial del aspirante antes de su contratación, puesto que el ser humano se puede convertir en el eslabón más débil o quizás el más fuerte si de prevención de riesgos se habla (Medina Salazar, 2019, p. 14)

## Marco Geo Referencial

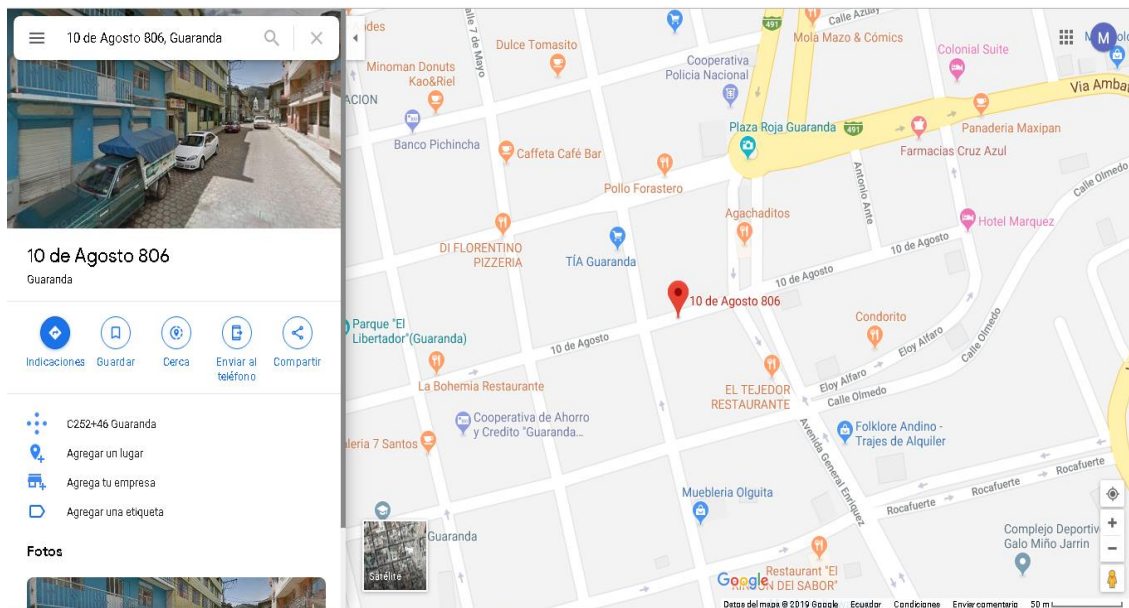
### SEGURIVANOV CÍA. LTDA



Gráfica 1 Mapa Geo referencial de la compañía de seguridad privada SEGURIVANOV CÍA. LTDA, latitud  $-1.591855$  y longitud  $-78.998775$

Fuente HERE WeGo (2018)

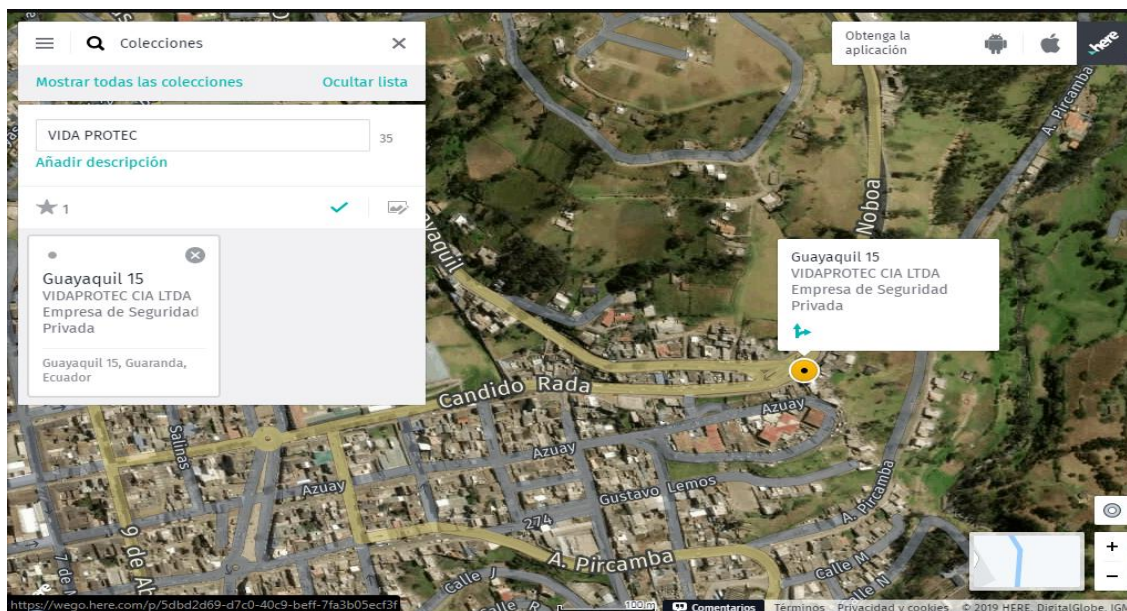
### MAX. SECURITY CIA LTDA



Gráfica 2 Mapa Geo referencial de la compañía de seguridad privada MAX. SECURITY CIA LIDA, latitud  $-1.592230294$  y longitud  $-78.99932757$

Fuente: Google Maps (2019)

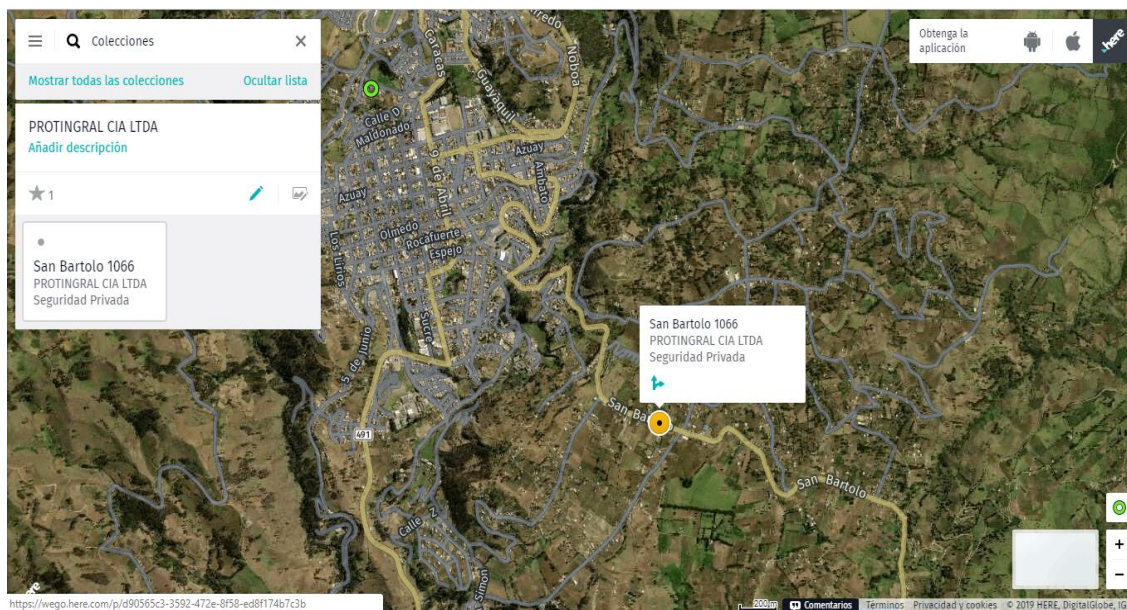
## VIDA PROTEC CIA. LTDA



Gráfica 3 Mapa Geo referencial de la compañía de seguridad privada VIDA PROTEC CIA. LTDA, latitud  $-1.598286520$  y longitud  $-79.00250852$ .

FUENTE: HERE WeGo (2019)

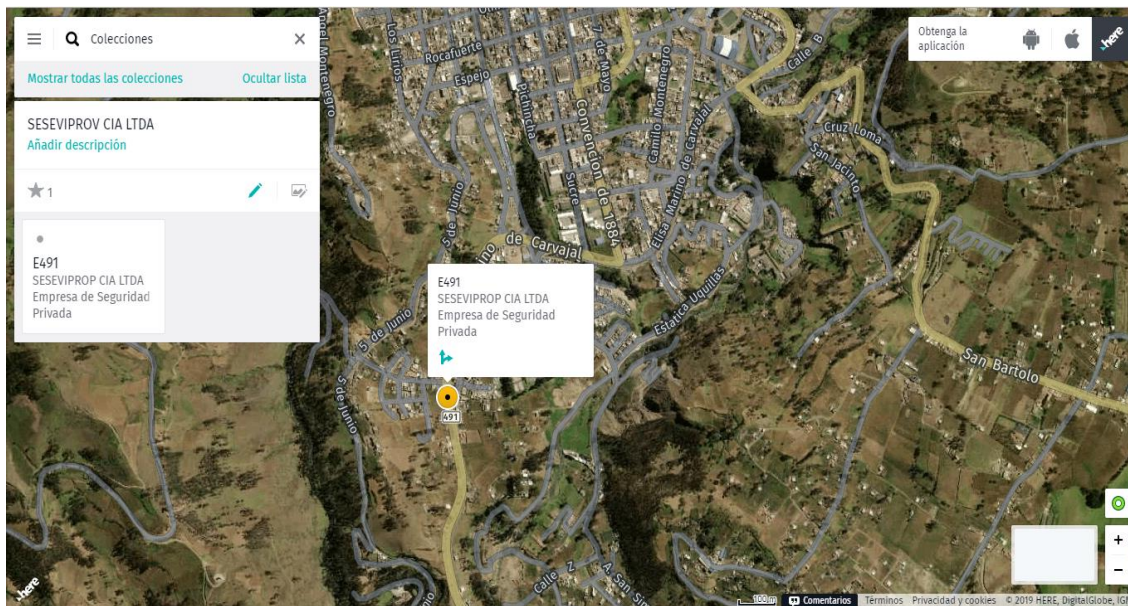
## PROTINGRAL CIA. LTDA



Gráfica 4 Mapa Geo referencial de la compañía de seguridad privada PROTINGRAL CIA. LTDA, latitud  $-1.6013205249$  y longitud  $-78.991$ .

Fuente: HERE WeGo (2019)

## SESEVIPROP CIA. LTDA



Gráfica 5 Mapa Geo referencial de la compañía de seguridad privada SESEVIPROP CIA. LTDA, latitud -1.602951473 y longitud -79.00362432.

Fuente: HERE WeGo (2019)

## NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA



Gráfica 6 Mapa geo referencial de la compañía de seguridad privada NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA, latitud -1.589213166 y longitud -78.99611413.

Fuente: HERE WeGo (2019)

## **Marco Legal**

El trabajo de investigación está sustentado bajo una estructura legal que se detalla a continuación: Constitución de la República del Ecuador, Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y el Código de Trabajo vigente.

### **Constitución de la República del Ecuador.**

*Art. 33 del Trabajo y seguridad social.* - El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Constitución de la República del Ecuador, 2008, págs. 17-18).

*Art. 328.-* La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria.

El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.

Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.



Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley (Constitución de la República del Ecuador, 2008, págs. 102-103).

### **Código del trabajo.**

*Art. 13.- Formas de remuneración.* - En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo.

Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo (Código del Trabajo, 2016, pág. 4).

**Ley de vigilancia y seguridad privada; 22-jul.-2003.**

*Art. 4.- Requisitos para el personal.* - El personal que preste sus servicios en esta clase de compañías, como guardias e investigadores privados, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Ser calificado y seleccionado previamente por la compañía empleadora, de acuerdo a su idoneidad, competencia, experiencia y conocimientos respecto de la función o actividad a desempeñar. La contratación del personal de vigilancia se efectuará con sujeción al Reglamento de la presente Ley;

b) Tener ciudadanía ecuatoriana;

c) Haber completado la educación básica;

d) Acreditar la Cédula Militar; y,

e) Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico que serán dictados por profesionales especializados.

El personal de las compañías de seguridad y vigilancia privada será denominado como guardias o investigadores privados, según la clase de actividad que realicen; y, su calidad será acreditada con la respectiva credencial de identificación, que será otorgada por la compañía contratante (Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2003, pág. 2).

*Art. 5.- Impedimentos para la contratación de personal.* - Las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán contratar personal que se encuentre incurso en las siguientes prohibiciones:

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

b) Los guardias, investigadores privados y personal administrativo que hayan sido separados, de una o más compañías de vigilancia y seguridad privada, por la comisión de delitos debidamente comprobados de conformidad con la ley;

c) Quienes hayan recibido sentencia condenatoria penal, debidamente ejecutoriada;

d) Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, en servicio activo;

e) Los funcionarios, empleados y trabajadores civiles al servicio del Ministerio de Defensa Nacional, del Ministerio de Gobierno, de la Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas y de la Superintendencia de Compañías; y,

f) Los ex - miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes (Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2003, págs. 2-3).

**Art. 6.-** Los representantes legales y administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada serán los responsables del proceso de calificación y selección del personal que labore bajo sus órdenes y dependencia, estando obligados a capacitarlo mediante cursos y seminarios dictados por profesionales especializados. En el caso de que estas compañías creen establecimientos de formación para tal efecto, deberán contar con la asesoría y supervisión periódica de la Policía Nacional (Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2003, pág. 3).

**Art. 13.- Sujeción al Código del Trabajo.** – “El personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada, en sus relaciones laborales, estará sujeto a las disposiciones del Código del Trabajo” (Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2003, pág. 4).

**Reglamento a la ley de vigilancia y seguridad privada.**

*Art. 8.- Capacitación del Personal.* - Las compañías de vigilancia y seguridad privada pueden establecer centros de capacitación y formación de personal de vigilancia y seguridad privada, para lo cual requieren de la aprobación de un pensum y certificación de funcionamiento extendidos por el Ministerio de Gobierno y Policía, previo informe del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada y posterior registro en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

La Policía Nacional, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, podrá establecer centros de capacitación, cuyo pénsun y certificado de funcionamiento deberán ser aprobados por el Ministerio de Gobierno y Policía.

Todo centro de capacitación o formación de personal de vigilancia y seguridad privada deberá contar con técnicos y profesionales especializados en la materia, titulados y acreditados de conformidad con las leyes del país (Reglamento a Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2008, pág. 8)

*Art. 26.- Póliza de Responsabilidad Civil.* - Al momento de suscribir un contrato de prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada, la compañía deberá justificar que cuenta con un póliza de responsabilidad civil contra daños a terceros y/o usuarios, para garantizar a quienes puedan resultar perjudicados en el proceso de la prestación de servicios, con un valor asegurado mínimo de cien mil dólares de los Estados Unidos de América.

Las compañías de transporte de dinero y valores, al momento de suscribir un contrato, deberán justificar que cuentan con una póliza de transporte para asegurar los valores entregados a su cuidado, por un valor no menor a un millón de dólares y una

póliza de responsabilidad civil contra terceros por un valor de cien mil dólares (Reglamento a Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2008, pág. 10).

**Art. 27.- Póliza de Seguros de Vida y Accidentes.-** Para salvaguardar la integridad física del personal operativo, que se deriven de su actividad de vigilancia, las empresas de seguridad privada contratarán una póliza de seguro de vida y accidentes que tenga una cobertura por muerte accidental, incapacidad total y permanente, con un valor asegurado mínimo de cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América; y, gastos médicos, con un valor asegurado mínimo de veinte mil dólares de los Estados Unidos de América por evento (Reglamento a Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2008, pág. 10).

**Art. 28.-** “Sin perjuicio de lo establecido en los artículos precedentes, podrá existir modificación en las cuantías señaladas en las pólizas, en tanto sean mayores a las establecidas en este reglamento y sujetas a negociación entre las partes” (Reglamento a Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2008, pág. 11).

## Capítulo II.- Metodología

### Tipo de investigación

#### **Investigación exploratoria.**

“La investigación exploratoria se realiza cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o que no se abordado antes” (Hernández Sampieri, Méndez Valencia, Mendoza Torres, & Cuevas Romo, 2017, p. 75)

En el presente trabajo se utilizó la investigación exploratoria para indagar en el desarrollo de la gestión del talento humano en las empresas de seguridad privada del cantón Guaranda.

#### **Investigación de campo.**

“La investigación de campo tiene como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio” (Baena Paz, 2014, p. 11)

Se aplicó la investigación de campo a cada uno de los representantes legales de las compañías de seguridad privada con el objetivo de obtener información relevante al tema planteado.

#### **Investigación descriptiva.**

“La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández Sampieri et al., 2017, p. 76)

La investigación descriptiva permitió detallar los procesos de la gestión del talento humano que se están aplicando dentro de las empresas de seguridad privada.

**Investigación cualitativa.**

“La investigación cualitativa utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucío, 2014, p. 7)

Se utilizó la investigación cualitativa en el proyecto, para la recolección y análisis de datos del personal de las empresas de seguridad privada.

**Investigación bibliográfica.**

La investigación bibliográfica permitió recolectar información valiosa en base al tema planteado, en diferentes textos, con la finalidad de obtener criterios de varios autores.

**Métodos****Método analítico.**

“Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (Bernal Torres et al., 2014, p. 39)

El método analítico se usó en la presente investigación para analizar parte por parte la gestión del talento humano y comprender como se está aplicando en las compañías de seguridad privada.

**Método sintético.**

“Integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad”(Bernal Torres et al., 2014, p.39)

El método sintético se utilizó para tomar las partes más importantes de la investigación y estudiarlas de una forma ordenada, resaltando lo más esencial de la gestión del talento humano.

**Método inductivo.**

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parte de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría (Bernal Torres et al., 2014, pp. 38-39)

El método inductivo, parte de lo particular a lo general, ayudo a la recolección de datos sobre casos específicos del talento humano y de las compañías de seguridad privada.

**Método deductivo.**

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (Bernal Torres et al., 2014, p. 38)

El método deductivo parte de lo general a lo particular, se aplicó con el objetivo de obtener información sobre las leyes y reglamentos que rigen al talento humano y a las compañías de seguridad privada.

**Técnicas e Instrumentos de Investigación****Entrevista.**

Es el medio que permite la obtención de información de fuente primaria, amplia y abierta, en dependencia de la relación entrevistador entrevistado. Para ello es necesario que el investigador tenga definido claramente los objetivos de la entrevista y cuáles son los aspectos relevantes sobre los que se pretende obtener información (Fresno Chávez, 2019, p. 115)



Para obtener información se trabajó con uno de los instrumentos muy importante como es la entrevista, dirigida a cada uno de los representantes legales o gerentes de las compañías de seguridad privada, con la finalidad de obtener información relevante del tema planteado.

### **Encuesta.**

Según Fresno Chávez, (2019): La encuesta permite obtener información primaria es aplicable a escala masiva. Está destinada a obtener respuestas a preguntas previamente elaboradas que responden al problema de investigación, se utiliza para ellos un formulario impreso.

La aplicación de las encuestas se realizó al personal administrativo y operativo de las compañías de seguridad privada con el objetivo de conocer cómo se está desarrollando la gestión del talento humano.

## **Universo y Muestra**

### **Universo.**

El universo que se tomó en cuenta para la presente investigación, constan con un total de 62 personas, 27 desempeñan sus funciones en el área administrativa de las compañías de seguridad privada y 35 agentes de seguridad que se encuentran laborando dentro del cantón Guaranda, no obstante que el personal operativo es fluctuante ya que depende de las contrataciones a las que acceden mediante el portal de compras públicas. Las compañías que forman parte del estudio son las siguientes: SEGURIVANOV CIA LTDA, SESEVIPROP CIA. LTDA, PROTINGRAL CIA. LTDA, MAX. SECURITY CIA. LTDA, VIDA PROTEC CIA. LTDA y NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA

**Muestra.**

No se realizó un cálculo de la muestra, por motivo que el universo de estudio es pequeño y resulta factible investigar a todo el personal administrativo y personal operativo que se encuentra prestando sus servicios dentro del cantón Guaranda.

### **Procesamiento de la Información**

El procesamiento de la información se lo realizó mediante la utilización de Microsoft Excel 2013, para ordenar los datos dispersos obtenidos de la población de estudio, para obtener resultados y poder analizarlos cualitativa y cuantitativamente.

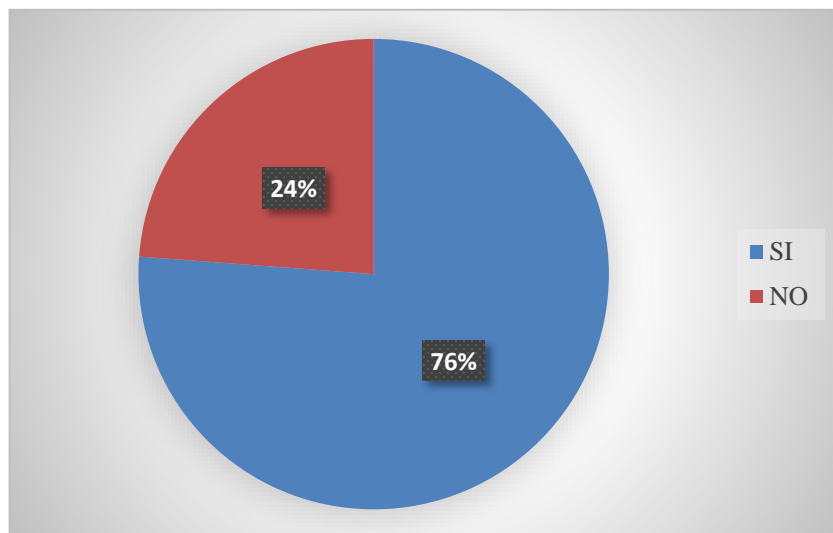
### Personal Administrativo.

Tabla 1

*¿Conoce usted si están aplicando procesos de gestión de talento humano en la compañía de seguridad privada?*

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	16	76%
NO	5	24%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta (2019)*



*Gráfica 7 ¿Conoce usted si están aplicando procesos de gestión de talento humano en la compañía de seguridad privada?*

*Fuente: encuesta (2019)*

### Análisis

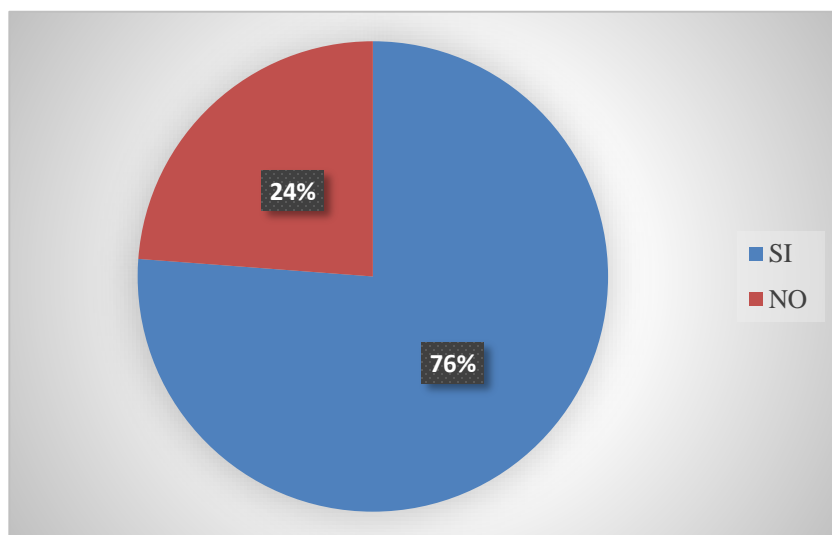
Mediante las encuestas aplicadas al personal administrativo de las compañías de seguridad privada de Guaranda, la mayoría (76%) manifestó que, si se está aplicando los procesos de gestión del talento humano, porque les permite ser más eficientes en el reclutamiento y selección del personal, mientras que el 24% contestaron que no se están aplicando en la gestión del talento humano, porque no poseen una planificación y un manual de funciones.

Tabla 2

*¿Las funciones que usted desempeña son previamente planificadas por la compañía?*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	16	76%
NO	5	24%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta (2019)*



*Gráfica 8 ¿Las funciones que usted desempeña son previamente planificadas por la compañía?*

*Fuente: encuesta (2019)*

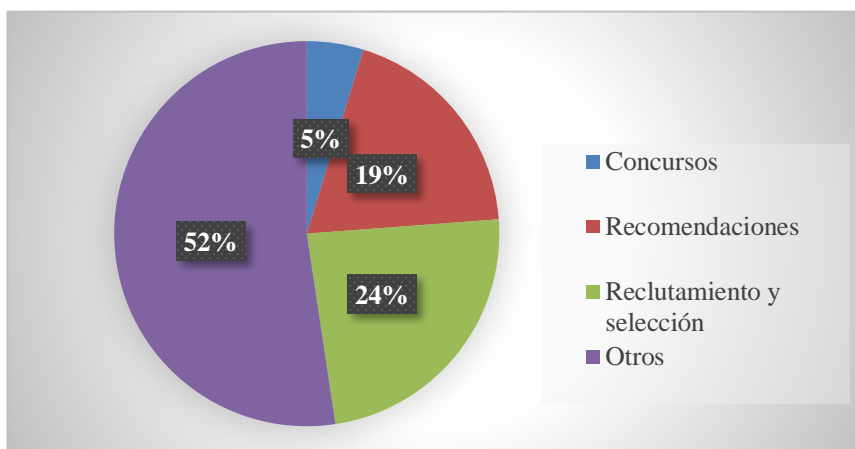
### **Análisis**

Según los resultados obtenidos, el 76% del personal administrativo, mencionó que sus funciones son previamente planificadas, porque se realiza cronogramas de actividades conjuntamente con el gerente para poder cumplir con las funciones asignadas a cada persona y desarrollarlas en menor tiempo, el 24% en cambio dijo que no realiza una planificación porque el personal no recibe la segregación de funciones para que puedan cumplir sus actividades en el área de trabajo. La capacitación implica estructuras importantes más allá de elaboración de cronogramas.

Tabla 3  
Mediante que modalidad ingresó usted a formar parte de la compañía.

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
Concursos	1	5%
Recomendaciones	4	19%
Reclutamiento y selección	5	24%
Otros	11	52%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta (2019)



Gráfica 9 Mediante que modalidad ingresó usted a formar parte de la compañía.

Fuente: encuesta (2019)

### Análisis

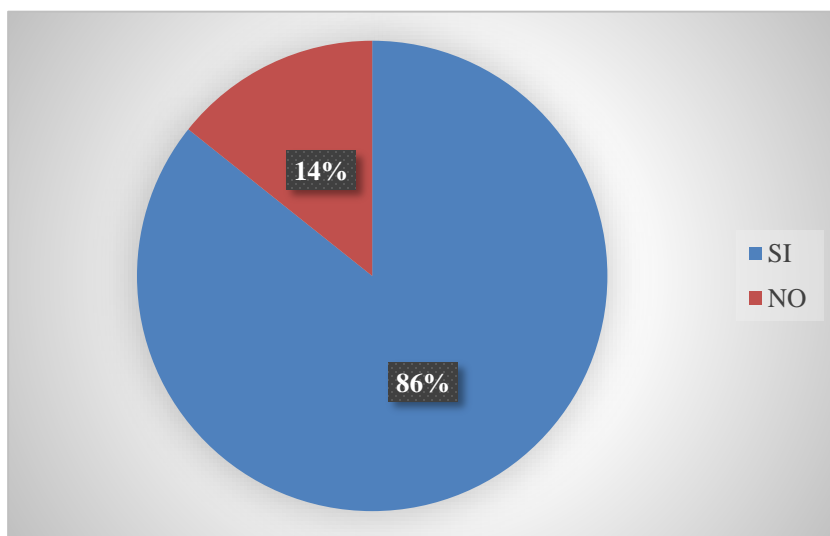
Del total del personal administrativo, el 52% contestó que ingresaron a formar parte de la compañía de seguridad privada porque pertenecen al grupo de socios o accionistas; quienes desempeñan sus funciones dentro de la empresa, mientras que el 24% ingreso mediante el proceso de reclutamiento y selección del personal, porque les permite saber la experiencia que han obtenido en el trayecto laboral y está acorde al perfil del puesto que debe cumplir. De esta manera, se establece que en un menor porcentaje si se aplica el proceso de reclutamiento y selección del personal.

Tabla 4

¿La compañía ofrece actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades de sus empleados?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	18	86%
NO	3	14%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta (2019)



Gráfica 10 ¿La compañía ofrece actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades de sus empleados?

Fuente: encuesta (2019)

### Análisis

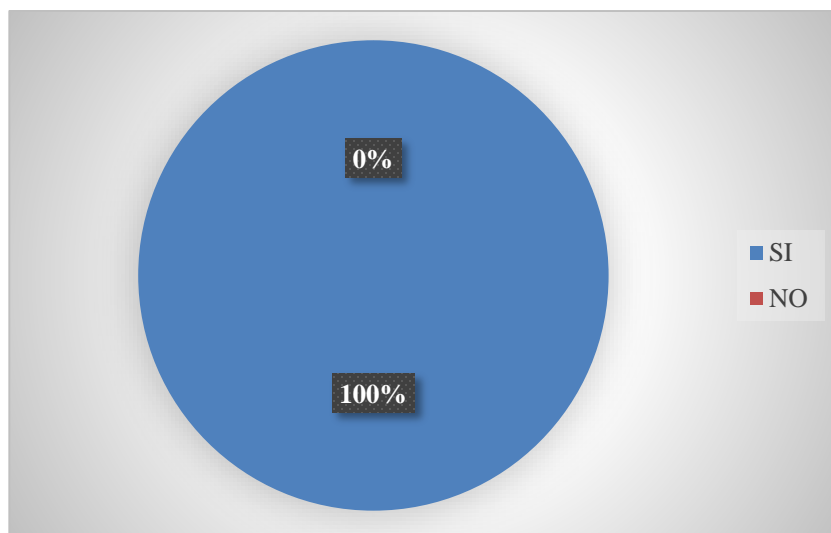
El 86% del personal administrativo de las compañías de seguridad privada, mencionó que las compañías si brindan actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades porque les educan en el manejo de procesos empresariales administrativos y operativos y el 14% dijo que no les brindan ninguna formación porque no cuentan con una respectiva planificación de capacitaciones.

Tabla 5

¿Usted está de acuerdo con el sueldo que recibe de parte de la compañía de seguridad privada?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	21	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta (2019)*



Gráfica 11 ¿Usted está de acuerdo con el sueldo que recibe de parte de la compañía de seguridad privada?

*Fuente: encuesta (2019)*

### **Análisis**

El total del personal administrativo de las compañías de seguridad privada manifestaron que si están de acuerdo con el sueldo que les paga la compañía porque los socios conjuntamente con el personal administrativo establecieron los pagos a través de las utilidades que va obteniendo la empresa. De esta manera, se establece que según el personal administrativo existe un ambiente laboral propicio para el desarrollo organizacional.

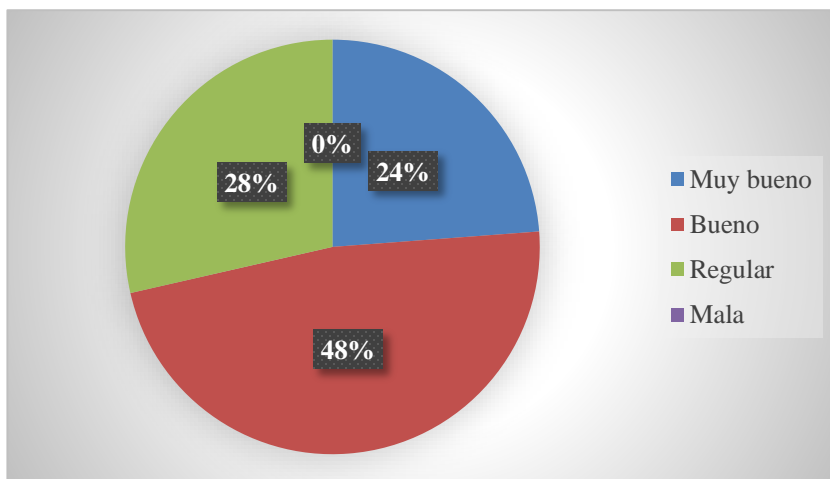


Tabla 6

¿Cómo considera usted el nivel de desempeño laboral en el cumplimiento sus funciones?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	5	24%
Bueno	10	48%
Regular	6	29%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta (2019)



Gráfica 12 ¿Cómo considera usted el nivel de desempeño laboral en el cumplimiento sus funciones?

Fuente: encuesta (2019)

### Análisis

Mediante las encuestas aplicadas el 48% del personal señaló que el desempeño laboral dentro del cumplimiento de sus funciones es bueno porque cumplen con las funciones asignadas; en tanto que el 28% dijo que el nivel de desempeño laboral es regular porque no tienen claramente establecidas sus funciones lo que provoca el bajo desempeño laboral. De este análisis se establece que es necesario que las compañías de seguridad de Guaranda trabajen en el mejoramiento del desempeño de sus trabajadores, porque existe un porcentaje que, si bien no es elevado, pero tampoco es imperceptible que considera que el desempeño es simplemente aceptable.

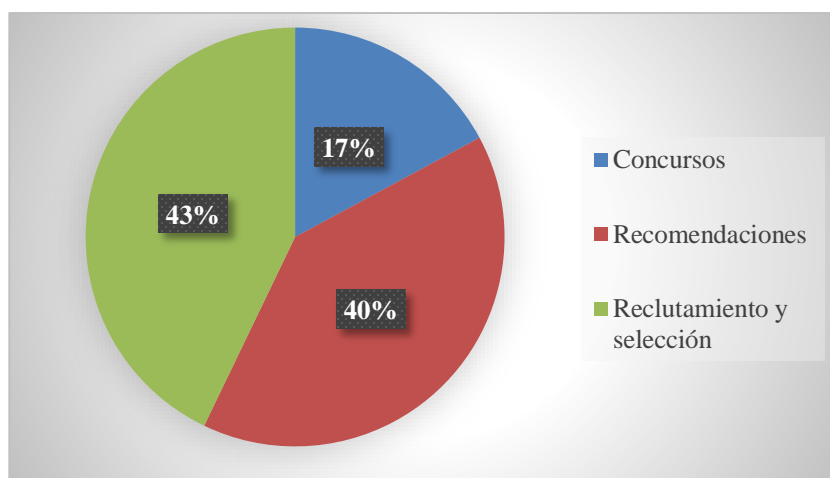
## Personal Operativo.

Tabla 7

¿Mediante que mecanismo ingresó a trabajar en la compañía?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
Concursos	6	17%
Recomendaciones	14	40%
Reclutamiento y selección	15	43%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta (2019)



Gráfica 13 ¿Mediante que mecanismo ingresó a trabajar en la compañía?

Fuente: encuesta (2019)

### Análisis

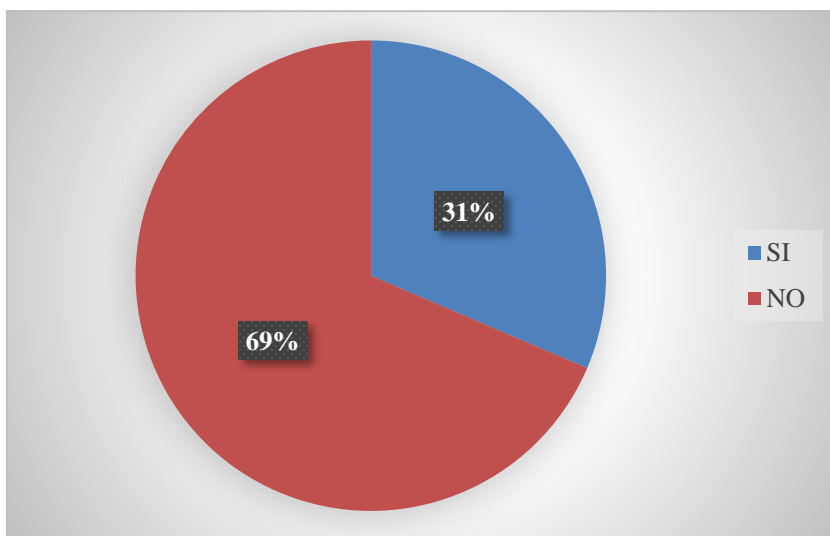
Un porcentaje inferior del personal operativo menciona que ingresó a formar parte de la compañía de seguridad privada mediante el proceso de reclutamiento y selección de carpetas, porque es uno de los mecanismos que utiliza el jefe de talento humano para la contratación del personal con el estudio del currículum, mientras que un porcentaje mayor ingresó por medio de recomendaciones familiares, amigos o conocidos que ya prestaron servicios en la misma y un porcentaje mínimo (17%) ingreso mediante concursos en base a la experiencia obtenida en otras instituciones, valorando las habilidades operativas de los aspirantes.

Tabla 8

¿Al ingresar a trabajar en la compañía de seguridad privada le hicieron conocer sus obligaciones y ante quien debía reportar su labor?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	11	31%
NO	24	69%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta (2019)



Gráfica 14 ¿Al ingresar a trabajar en la compañía de seguridad privada le hicieron conocer sus obligaciones y ante quien debía reportar su labor?

Fuente: encuesta (2019)

### Análisis

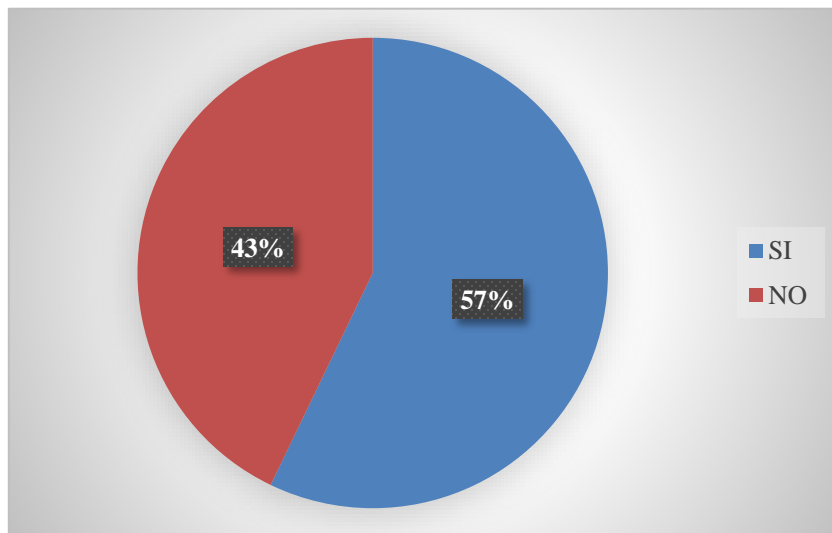
La mayoría (69%) del personal operativo de la compañía de seguridad privada, dijo que no les dieron a conocer cuáles eran sus obligaciones y ante quien debían reportarse, al momento de prestar sus servicios en las diferentes instituciones porque no existe una comunicación pertinente para informar las novedades e inquietudes que pueden existir dentro de su área de trabajo; evitar conflictos tanto del agente de seguridad como los directivos de la compañía y apenas el 31% del personal conocía cuáles eran sus deberes que deben cumplir.

Tabla 9

¿Considera usted que las funciones que desempeña, están siendo asignadas racionalmente?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	20	57%
NO	15	43%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta (2019)



Gráfica 15 ¿Considera usted que las funciones que desempeña, están siendo asignadas racionalmente?

Fuente: encuesta (2019)

### Análisis

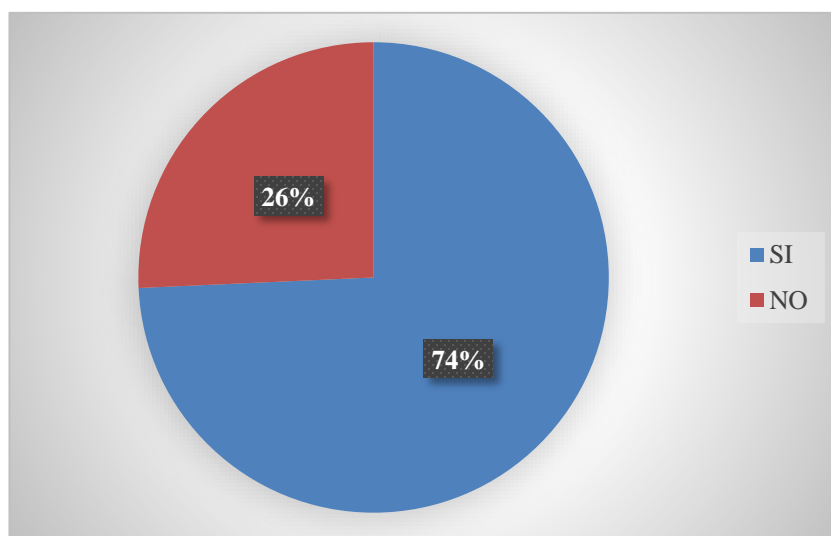
Del 100% del personal operativo aproximadamente la mitad (57%) opinan que sus funciones son asignadas con cierta racionalidad porque cumplen con su jornada laboral establecida por el director de talento humano y proceden a retirarse ya que trabajan en horario rotativo, mientras que la diferencia no está de acuerdo con su horario porque manifiestan que su trabajo es agotador.

Tabla 10

*¿Antes de ingresar a laborar en esta compañía conocía cuál era su remuneración?*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	26	74%
NO	9	26%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente: encuesta (2019)*



*Gráfica 16 ¿Antes de ingresar a laborar en esta compañía conocía cuál era su remuneración?*

*Fuente: encuesta (2019)*

### **Análisis**

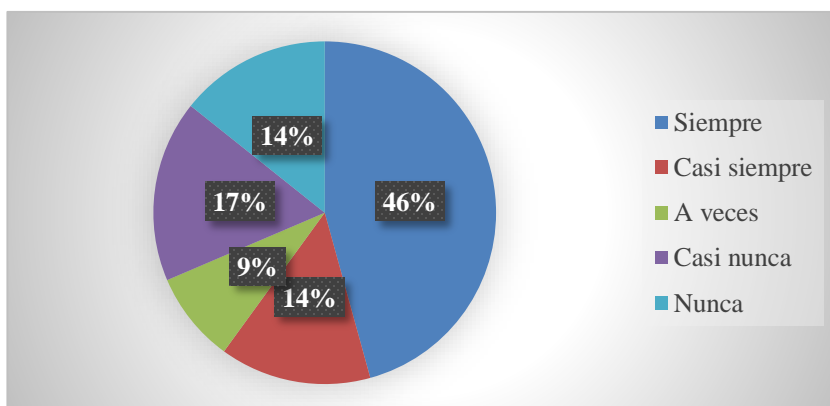
El 74% del personal operativo menciona que la compañía dio a conocer cuál es su remuneración que recibirán por prestar sus servicios porque es un derecho del personal saber cuál va a ser su sueldo y si están de acuerdo las partes se elabora el contrato; mientras que al 26% no le dieron a conocer su sueldo y se enteraron en el transcurso de su trabajo. Probablemente de este porcentaje emerge la insatisfacción de su remuneración.

Tabla 11

¿Cómo considera usted que ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	16	46%
Casi siempre	5	14%
A veces	3	9%
Casi nunca	6	17%
Nunca	5	14%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta (2019)



Gráfica 17 ¿Cómo considera usted que ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?

Fuente: encuesta (2019)

### Análisis

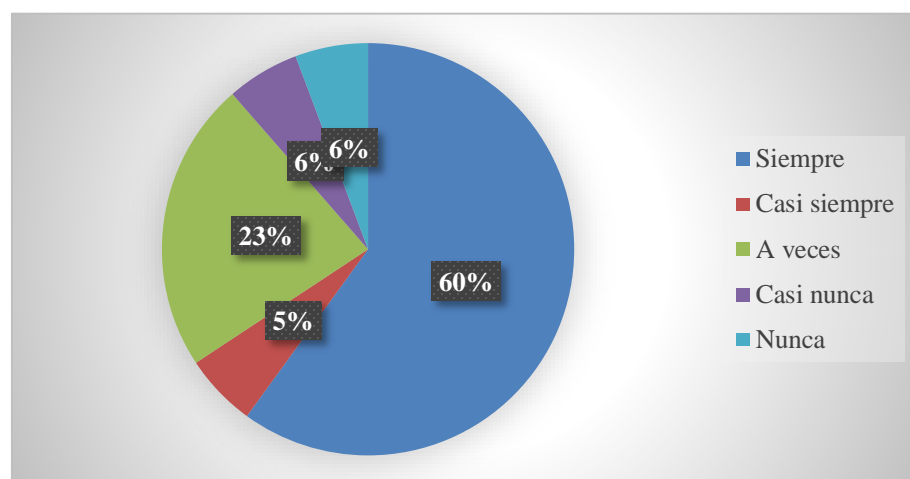
El 69% del personal operativo si ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño laboral porque la compañía les prepara cada cierto tiempo en temas que son de gran relevancia para desempeñar el puesto de trabajo, mientras que el 31% no ha recibido capacitaciones, quienes manifestaron que casi nunca y nunca han recibido ningún tipo de capacitaciones por parte de la compañía lo que provoca que no tengan conocimientos actualizados en su área de trabajo; por tanto, no se está gestionando apropiada y equitativamente al personal de las compañías.

Tabla 12

¿Con que seguridad cree usted que la compañía de seguridad privada evalúa el desempeño de sus empleados?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	21	60%
Casi siempre	2	6%
A veces	8	23%
Casi nunca	2	6%
Nunca	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta (2019)



Gráfica 18 ¿Con que seguridad cree usted que la compañía de seguridad privada evalúa el desempeño de sus empleados?

Fuente: encuesta (2019)

### Análisis

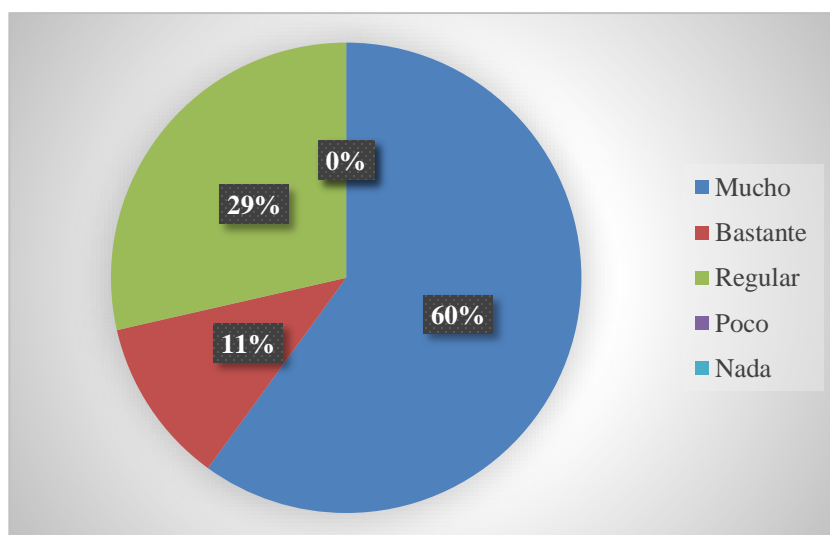
Del 100% de los agentes de seguridad el 60% dijo que la compañía de seguridad privada siempre evalúa el desempeño de sus empleados y ponen énfasis en el control de la puntualidad que llegan a sus respectivos puntos de trabajo y la satisfacción que muestra la entidad contratante y con un porcentaje relevante contestaron que a veces y casi nunca les realizan una evaluación del desempeño. De esta manera se considera a la evaluación del desempeño como sinónimo del control y en realidad se debe evaluar la producción, calidad, conocimiento del trabajo, cooperación, comprensión de las situaciones, creatividad y realización

Tabla 13

¿Cualifique su nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo que le ofrece la compañía?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
Mucho	21	60%
Bastante	4	11%
Regular	10	29%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta (2019)



Gráfica 19 ¿Cualifique su nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo que le ofrece la compañía?

Fuente: encuesta (2019)

### Análisis

Del 100% de los encuestados el 71% dijo que se siente satisfecho en el ambiente de trabajo porque les brindan las condiciones necesarias para prestar sus servicios en las distintas entidades y el 29% del personal no está muy conforme porque no cumplen a cabalidad con las condiciones necesarias para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente.

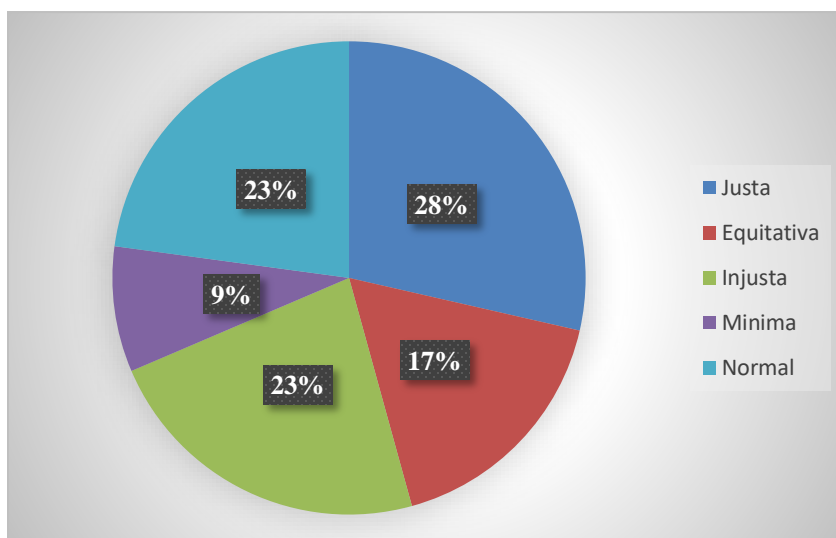


Tabla 14

¿Cualifique como considera usted la remuneración que recibe de la compañía de seguridad privada?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
Justa	10	29%
Equitativa	6	17%
Injusta	8	23%
Mínima	3	9%
Normal	8	23%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta (2019)



Gráfica 20 ¿Cualifique como considera usted la remuneración que recibe de la compañía de seguridad privada?

Fuente: encuesta (2019)

### Análisis

El 68% del personal operativo contestó que la remuneración que reciben de la compañía es justa, equitativa y normal porque está acorde a lo establecido en la tabla de pagos y el 32% manifestó que es injusta y mínima, porque no están cumpliendo con lo establecido en el Código Sectorial IESS que es de \$398,33 lo básico pero las compañías por ser privadas ofrecen beneficios por lo que el sueldo llega a ser de \$541,97 para el personal operativo. Por tanto, la insatisfacción de los trabajadores respecto a sus remuneraciones se hace manifiesta en un

porcentaje considerable; lo que implica que los gestores de las compañías de seguridad se preocupen por cumplir la ley respecto a las compensaciones del personal de vigilancia.

### **Entrevista a los gerentes de las compañías de seguridad privada.**

- 1. ¿Considera usted que se están aplicando procesos de gestión de talento humano en la compañía de seguridad privada?**

#### **SEGURIVANOV CIA LTDA.**

Actualmente nuestra empresa si está aplicando el proceso de gestión del talento humano debido a que las entidades contratantes nos piden que el personal altamente capacitado, para ello debemos aplicar evaluaciones tanto físicas como psicológicas para designar el personal a las instituciones que confían en nuestro servicio de seguridad.

#### **SESEVIPROV CIA. LTDA.**

Si se aplican los procesos de la gestión del talento humano dentro de la compañía SESEVIPROV CIA. LTDA. Para tener un buen desempeño con todo el personal administrativo y operativo.

#### **PROTINGRAL CIA. LTDA.**

Si se está aplicando los procesos de gestión del talento humano dentro de la compañía seguridad porque nos ayuda a tener un mejor desempeño.

#### **MAX SECURITY CIA. LTDA.**

En la compañía de seguridad privada MAX SECURITY, si se aplica algunos procesos porque un proceso de gestión del talento humano nosotros lo aplicamos al momento de seleccionar el personal, tenemos designado directamente al departamento de talento humano en el cual existe un jefe de operaciones, el jefe de operaciones al momento de ganar un contrato lo primero es buscar al personal adecuado o contingente para poder cubrir con un proyecto, quiere decir si son diez se aplicará un proceso de gestión porque a través de esto se podrá trabajar de

una manera acomunada y prestar excelente servicio en lo que es en el ámbito de la seguridad privada.

#### **VIDA PROTEC CIA. LTDA.**

Si considero la aplicación de algunos procesos de gestión del talento humano por cuanto previo a la contratación de todo el personal nuestro se realiza una precalificación y se verifica que los mismos cumplan con todos los requerimientos que nos exigen los organismos de control.

#### **NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA.**

Bueno desde la lógica que nosotros venimos impulsando considero que nos ha faltado el mismo tiempo que recién empezamos con algunos proyectos empresariales que tenemos dentro de nuestra empresa.

- 2. ¿Cree usted que la aplicación de los procesos técnicos de gestión de talento humano mejorará el desempeño del personal de la compañía de seguridad privada?**

#### **SEGURIVANOV CIA LTDA.**

Si mejora el desempeño del personal y de igual manera lo que es la motivación del personal nosotros lo que buscamos es que nuestro personal a pesar que actualmente el sueldo es un poco bajo los mismo que estén motivados de una u otra manera se les da capacitaciones se les enseñan nuevos métodos y procedimientos dentro de la seguridad privada que deben aplicar en sus puestos de servicio.

#### **SESEVIPROV CIA. LTDA.**

Si se están aplicando los procesos técnicos de la gestión del talento humano porque ayuda al personal a ser responsables.

**PROTINGRAL CIA. LTDA.**

Si se desempeñan los procesos de gestión del talento humano en la compañía porque el personal tiene que estar altamente capacitado y saber que hay que hacer en cada puesto de trabajo.

**MAX SECURITY CIA. LTDA.**

Si porque a través de lo que se elabora es un proceso de selección del personal adecuado para el proyecto que va a abordar, entonces van a desempeñar ellos mejor su trabajo porque el jefe de operaciones está capacitado en la mejora continua de la empresa, las personas que van a trabajar no van a hacer cualquier persona primerito, un proceso de gestión que ellos tienen es seleccionar por hojas de vida, en caso de que sea mujer si es que está embarazada, no está embarazada, periodo de lactancia si el proyecto es para tres meses no se puede contratar a una persona que se encuentre en ese estado, así tenga al día todos los requisitos que son para todos los guardias de seguridad como son: Un certificado médico de salud, certificado psicológico y la credencial de guardia de seguridad no se podrá contratarla.

**VIDA PROTEC CIA. LTDA.**

Obviamente si se mejora el desempeño del personal, puesto que son personas preparadas y aptas para ejercer su profesión.

**NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA.**

Bueno yo pienso que la ciencia, estrategias, técnicas las herramientas mismo de trabajo al aplicarlas habría un mejor desempeño, seguro que estas serán de gran éxito porque tomaríamos en cuenta fundamentalmente estos procesos técnicos de la gestión del talento humano ya que llevaría al éxito a la compañía.

**3. ¿Para conocer las necesidades del personal se realiza una planificación previa de las actividades a desarrollarse con el personal?**

**SEGURIVANOV CIA LTDA.**

Si antes de cualquier actividad depende de dónde se lo vaya a realizar siempre se lo planifica cuanto personal tenemos a disposición las necesidades de cada uno de donde son, cuál ha sido su capacitación si poseen lo principal el reentrenamiento que actualmente obliga el ministerio del interior y el comando conjunto de fuerzas armadas especialmente en puestos donde son de armas letales y no letales.

**SESEVIPROP CIA. LTDA.**

Si realiza la planificación de actividades de la compañía.

**PROTINGRAL CIA. LTDA.**

Si se realiza una planificación porque se elabora un plan operativo que es el POA

**MAX SECURITY CIA. LTDA.**

Si porque se gana un proyecto que aplicamos, primero se estudia si es contingente el personal analizamos todo si contamos con armas, chalecos, con procesos si en el proyecto me pide una moto analizamos todo porque las necesidades del personal y no se puede contratar una persona que sea de Riobamba para que trabaje en un puesto de 12 horas que es diurno todos los días porque razón una porque no va a tener suficiente rotación para que el viaje todos los días y va a suceder el incumplimiento del trabajo en el cual se va a meditar que el personal de talento humano le sancionen y no se puede quitar las autoridad a los supervisores si es muy factible responderle de esa manera.

**VIDA PROTEC CIA. LTDA.**

Si existe una aplicación a corto plazo de todas las actividades que se realiza dentro de la compañía, porque en nuestro caso es seguridad y obviamente tenemos planes de seguridad, planes de contingencia y se realizan las de vidas planificaciones para cada una de las actividades, inclusive tenemos planificaciones para casos fortuitos.

**NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA.**

Bueno con ello nosotros tenemos un plan estratégico que lo hemos determinado y semanalmente nosotros planificamos y los evaluamos hacia donde caminamos.

- 4. ¿Dentro de los nuevos procesos de selección del personal cuales considera usted las formas más adecuadas previos a la contratación?**

**SEGURIVANOV CIA LTDA.**

La forma más adecuada que nosotros hacemos son receptor las carpetas, evaluamos y convalidamos la información que cada agente nos remite y posteriormente hacemos la selección del personal porque muchas veces nos ha tocado que agentes que tienen una carpeta muy extensa pero la mayoría de los documentos no son reales son ficticios entonces todo eso evaluamos como empresa de seguridad.

**SESEVIPROP CIA. LTDA.**

La conversación personal con el COSP.

**PROTINGRAL CIA. LTDA.**

Bueno nosotros primero vemos las recomendaciones si no hay nos lanzamos al reclutamiento y selección y por ultimo vemos como esta su hoja de vida.

**MAX SECURITY CIA. LTDA.**

Por lo general tenemos una serie de requisitos que son indispensables para que pueda cumplir a cabalidad para que pueda cumplir el puesto de trabajo porque en toda empresa siempre le van a pedir los requisitos y a veces se tiene y no se tiene por ejemplo un certificado psicológico mucho de las personas no lo tienen no lo sacan porque si es un médico particular les cuesta \$60 dólares si es un hospital tiene que sacar cita y en un mes le dan la cita si se considera directamente porque al cumplir este tipo de requisitos al nosotros tener un normativa legal la que nos acredite para que el guardia pueda trabajar en una institución no se viene los incumplimientos tanto para el personal como para la empresa.

**VIDA PROTEC CIA. LTDA.**

Bueno nosotros la forma más adecuada que hemos considerado es de mantener una evaluación dentro de la entrevista al personal donde nosotros solicitamos que se realicen pruebas, reconocimientos y también pruebas prácticas de balística de que si el personal conoce que es lo que debe hacer en caso de robos, asaltos, si puede tocar a la persona que está incurriendo en falta y ese tipo de situaciones.

**NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA.**

Bueno en el caso de nosotros como empresa hemos podido conocer a jóvenes bachilleres y les hemos formado bajo nuestras estructuras políticas de como quisiéramos tener una empresa, los jóvenes se han formado antes de empezar a trabajar por lo menos siete a ocho años y ellos son ahora los que trabajan ellos saben lo que nos costó tener una empresa y ellos no son trabajadores ellos se sienten dueños porque ellos son los que deciden y toman sus decisiones para seguir adelante, considero que es importante primero conocer sus conocimientos saber que



conocen de área en su manejo de sus herramientas para poder tener éxito al saber elegir el personal pero en el caso de nosotros les hemos formado de acuerdo a nuestras necesidades.

**5. ¿Nos podría decir si la compañía de seguridad privada ha realizado capacitaciones para mejorar el desempeño del personal?**

**SEGURIVANOV CIA LTDA.**

Si nuestra empresa realiza capacitaciones para que el personal este altamente capacitado.

**SESEVIPROP CIA. LTDA.**

Si se realiza capacitaciones dentro de la compañía para mejorar el desempeño del personal.

**PROTINGRAL CIA. LTDA.**

Si se realiza capacitaciones para ver si hay mejoría en su desempeño si están bien o mal cumpliendo sus labores.

**MAX SECURITY CIA. LTDA.**

Si, por lo general se trabaja con la empresa SER EMPRENDER con el ingeniero José Tenesaco trabajamos mancomunadamente con empresas de aquí de la localidad para reciban capacitaciones continuas el personal obviamente las capacitaciones vienen hacer dentro de la normativa legal y con base referenciales a lo que el ámbito de seguridad privada entre ellos interviene talento humano, relaciones laborales, atención al cliente.

**VIDA PROTEC CIA. LTDA.**

Si nosotros realizamos capacitaciones constantes sin embargo al momento de seleccionar al personal nosotros siempre verificamos que estos tengan la capacitación que nos exigen el Ministerio del Interior que actualmente son dos niveles que debe cumplirlos el personal de

seguridad que va a labora que es el primer nivel donde les capacitan en primeros auxilios y en temas de seguridad y el segundo nivel que es el reentrenamiento.

#### **NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA.**

Bueno lo hemos hecho con frecuencia varios talleres, cursos y sobre todo el dialogo a fondo que diariamente lo hacemos, capacitación importante, pero si hemos podido hacer algunos seminarios en estos pocos años que tenemos con nuestro personal.

#### **6. ¿Podría señalar cuales son los temas de capacitaciones que han recibido y cada que tiempo se realizan?**

#### **SEGURIVANOV CIA LTDA.**

Si nuestra empresa realiza capacitaciones cada dos meses es importante destacar que los agentes de seguridad deben tener una continua capacitación y si es necesario cada mes para que se desempeñe de una manera excelente en las entidades que nos contratan a diario y los temas de capacitación son principalmente en atención al cliente, manejo de armas tanto letales como no letales para que el personal esté capacitado en todo momento en su puesto de servicio.

#### **SESEVIPROP CIA. LTDA.**

Los temas de capacitación que han recibido son atención al cliente, manejo de armas y seguridad privad dependiendo el contrato que se tenga si es un contrato de seis meses se realiza a lo que ingresan y ha mediado del contrato.

#### **PROTINGRAL CIA. LTDA.**

Las capacitaciones que se les realizan son el trato al cliente y se las realiza cada trimestralmente.

**MAX SECURITY CIA. LTDA.**

La empresa ofrece el apoyo para que reciban las capacitaciones que se realizan son: Atención al cliente, protocolo de seguridad, uso y manejo de las armas de fuego y directamente cómo actuar ante situaciones preventivas de hechos delictivos ósea cómo actuar ante un robo, y se lo realiza de acuerdo al proyecto si el proyecto se adjudica para un año entonces ellos tienen capacitaciones cada tres meses.

**VIDA PROTEC CIA. LTDA.**

Nuestro personal está capacitado cada seis meses obviamente por temas de contratación que ahorita estamos cursando por las normativas del SERCOP y actualmente contamos con poco personal y la capacitación se está dando cada seis meses dicho de otro modo cuando se comenta con mayores contratos esta capacitación cada tres meses se les capacita principalmente en primeros auxilios, seguridad, salidas de emergencia y contingencia.

**NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA.**

Bueno lo primero que hemos podido hacer es un curso de planificación estratégica, cursos en relación al área como por ejemplo la legislación aplicada a la seguridad privada, cursos de estrategias de prevención, administración de riesgos, defensa personal, manejo de armas y también se ha podido enviarles a quienes están dentro del área contable manejo de compras públicas que hagan cursos en diferentes áreas para que puedan producir y aportar a la empresa y las capacitaciones se lo realiza cada seis meses o si cuando así vemos que estamos débiles en algunas de las áreas.

- 7. ¿Qué nos podría decir respecto del rendimiento o del desempeño del personal de la compañía de seguridad privada?**

**SEGURIVANOV CIA LTDA.**

Actualmente el desempeño con nuestro personal ha sido aceptable, claro que hemos tenido altos y bajos, hasta que se adapten a los puestos de servicio se acostumbre a los turnos que deben desempeñar las actividades que dentro de la entidad deben llevar a cabo si ha sido aceptable hasta el momento.

**SESEVIPROP CIA. LTDA.**

Si es bueno el desempeño del personal porque cumplen con sus obligaciones.

**PROTINGRAL CIA. LTDA.**

El desempeño del personal es bueno, tenemos gente de confianza que laboran en la compañía.

**MAX SECURITY CIA. LTDA.**

Por lo generar es bueno el rendimiento de todo el personal ya que hasta el día todas las personas que han trabajado han demostrado ser responsabilidad a cabalidad porque todos somos seres humanos por ejemplo tiene un turno en la noche si tienen algún problema o alguna necesidad ellos saben muy bien que tiene un jefe de operaciones y un supervisor o si tienen una calamidad domestica nosotros podemos decir usted me cumple las 24 horas o las 12 horas y se me va, ellos tienen que comunicar al supervisor el coge y cubre el puesto en caso de un dolor de cabeza de una enfermedad consta con todo este tipo de ayudas directamente y es muy bueno el desempeño porque hay la comunicación eficaz.

**VIDA PROTEC CIA. LTDA.**

Bueno en nuestro caso como es un punto estratégico una sola actividad la que realizan que es la de guardianía, nuestro personal si se desempeña de buena manera puesto que ya hemos

dicho cogemos al personal previamente capacitado y al ser un personal capacitado pues va a rendir de mejor manera.

#### **NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA.**

Bueno yo debo manifestar que el trabajo que ellos realizan y lo hacen con su compromiso como son parte porque ellos son accionistas y debo manifestar que su trabajo es aceptable quizás faltara mucho, pero para nosotros es bueno porque habido resultados del trabajo de ellos.

#### **8. ¿Posee un seguro de vida el personal que labora en la compañía de seguridad privada?**

#### **SECURIVANOV CIA LTDA.**

Si los agentes de seguridad privada actualmente poseen el seguro que es el público en el IESS y el privado que nuestra empresa de seguridad ha contratado con la aseguradora del sur que cubren gastos desde un \$1,00 hasta \$ 50000 en casos de muerte o cualquier accidente que tenga el personal.

#### **SESEVIPROP CIA. LTDA.**

Si cuenta con un seguro privado.

#### **PROTINGRAL CIA. LTDA.**

Si tienen un seguro de vida es por ley que toda empresa debe tener un seguro.

#### **MAX SECURITY CIA. LTDA.**

Si posee un seguro de vida tanto administrativo como operativo.

#### **VIDA PROTEC CIA. LTDA.**

Todos nuestros empleados inclusivios administrativos y de servicios poseemos del seguro de vida.

#### **NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA.**

Seguro social y un seguro de vida que es la parte que tenemos como empresa de seguridad privada.

**9. ¿Considera usted que los salarios que pagan a los empleados de la compañía de seguridad privada están de acuerdo a lo que establece la ley?**

**SECURIVANOV CIA LTDA.**

Actualmente los salarios están por debajo que marca la ley debido a la situación económica por la que se atraviesa, actualmente ya no poseemos catalogo electrónico sino subasta inversa donde las compañías de seguridad privada por ganar puestos de servicio es bajarse a lo más que pueden a veces perdiendo y quienes son más afectados son los agentes de seguridad.

**SESEVIPROP CIA. LTDA.**

Se marca dentro de la ley y se cumple con lo establecido.

**PROTINGRAL CIA. LTDA.**

Si todos los pagos están establecidos según la ley.

**MAX SECURITY CIA. LTDA.**

Exacto por lo general el sueldo que ellos perciben es muy bueno y déjeme decirle que superan un salario básico, se paga de acuerdo a ley porque tenemos un ente reguladores que son el ministerio del trabajo, el IESS también tenemos diferentes entes como el Control de organización de seguridad privada (COSP) quienes controlan a las compañías de seguridad privadas Guaranda Bolívar directamente, si son acorde a ellos porque es un sueldo básico más beneficios de ley más décimos terceros décimos cuartos y a su vez cuando se acaba el contrato son las liquidaciones todo eso se cumple a cabalidad caso contrario la empresa seria sancionada.

**VIDA PROTEC CIA. LTDA.**

En nuestro caso si se pagan los salarios de acuerdo a lo que establece la ley.

**NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA.**

Bueno para los que están dentro trabajando como funcionario de la empresa se acordado con ellos mismo vistos los ingresos y resumiendo sus sueldos porque quienes trabajan como guardias de seguridad para ellos hay un tabla en el que se tiene que cumplir a través del ministerio de relaciones laborales en cambio a los que trabajan en la planta se acordado con ellos mismo sus sueldos visto que todas las utilidades que tiene la empresa se reinvierte en maquinaria y equipos para seguir trabajando a futuro.

**10. ¿Existe un sistema de control que permita supervisar al personal en el cumplimiento de sus funciones?****SEGURIVANOV CIA LTDA.**

Si actualmente nos manejamos con radios de comunicación, la central del monitoreo, el supervisor es el encargado de constatar que los agentes de seguridad cumplan todas sus funciones de la misma manera las entidades contratantes tienen supervisores que está al tanto de todas las novedades que se presentan en los puestos de servicio.

**SESEVIPROP CIA. LTDA.**

Si por medio de sistema electrónico y por medio de supervisores de planta.

**PROTINGRAL CIA. LTDA.**

Si tenemos un personal a parte que son los guardias el supervisor que van a cada puesto de trabajo a ver si están cumpliendo con las funciones.

**MAX SECURITY CIA. LTDA.**

El sistema de control por el momento no, ósea si hablamos tecnológicamente pero estamos por implementar mientras tanto mantenemos un supervisor en la cual se reporta las novedades, podemos decirles también que es un sistema de control hoy en la actualidad

utilizamos social media que es redes sociales WhatsApp, en cada puesto de servicio cada guardia a más del teléfono personal se le deja un teléfono de la empresa en los cuales ellos tienen que hacer reportes a cada hora directamente de las novedades y de esa manera se dinamiza el trabajo también hacia el supervisor.

#### **VIDA PROTEC CIA. LTDA.**

Si nosotros contamos con supervisores zonales y también tenemos un jefe de grupo en cada una de las entidades donde se presta servicios y ellos son los encargados de monitorearles inclusive como tenemos radios tenemos la central de comunicaciones donde nosotros podemos verificar y a cada instante estamos supervisando que es lo que hace el personal.

#### **NINABANDA & NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA. LTDA.**

Pues ahí no hemos implementado un sistema se les ha dejado libre y a conciencia de ellos considerado que ellos también son accionistas de la empresa.



### **Análisis de las entrevistas aplicadas a cada uno de los representantes legales o gerentes de las compañías de seguridad privada de cantón Guaranda.**

En su mayoría, las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda están aplicando parcialmente algunos procesos de gestión del talento humano en el área administrativa y operativa; pero en ciertos casos, no se está aplicando dichos procesos de gestión, de estar utilizando los procesos técnicos habría un mejor desempeño laboral y permitiría que las entidades contratantes estén satisfechas con el servicio que prestan estas empresas de seguridad privada.

Pocas compañías de seguridad privada de Guaranda planifican a corto plazo las actividades del personal operativo de acuerdo a los contratos que van suscitando en el transcurso del tiempo, y en su mayoría no poseen una planificación en los diferentes departamentos para el desempeño de las funciones.

La contratación del personal administrativo y operativo en estas empresas se realiza de diferentes formas como: recomendaciones, reclutamiento, selección de carpetas y valoran significativamente los años de experiencia obtenidos, únicamente; ya que no cuentan con procesos técnicos previamente establecidos.

En cuanto a la capacitación, las compañías de seguridad privada realizan seminarios, talleres y cursos de acuerdo a las necesidades del personal operativo y administrativo, así mejoran el desempeño laboral, pero algunas no brindan las respectivas capacitaciones en el área de trabajo. No obstante, las empresas consideran importantes las capacitaciones en diferentes áreas como: atención al cliente, manejo de armas letales y no letales, seguridad privada, protocolo de seguridad, primeros auxilios, estrategias de prevención, administración de riesgo, defensa propia, salidas de emergencia y contingencia.

Estas capacitaciones se dan trimestralmente o de acuerdo a las debilidades de las compañías, sabiendo que los agentes de seguridad deben tener una continua capacitación.

El desempeño del personal de algunas compañías de seguridad privada es medianamente aceptable; tomando en cuenta que son personas encargadas de brindar un buen servicio a las entidades contratantes, requieren estar altamente capacitadas para generar seguridad y confianza a los demás. Mientras que en otras su rendimiento es bajo porque no cuentan con las condiciones necesarias para su puesto de trabajo.

El personal administrativo y operativo que labora en las compañías de seguridad privada posee el seguro de vida privado y el seguro social conforme al Art. 27 del Reglamento Ley de vigilancia y seguridad privada, además la remuneración en algunas empresas está acorde a lo que establece la ley; en otras no se cumple debido a la situación económica del país y resultan perjudicados los agentes de seguridad.

Para supervisar el cumplimiento de las funciones del personal disponen de supervisores zonales, radios de comunicación, la central de monitoreo y en algunos casos no aplican ninguno de los monitores señalados y dejan bajo la voluntad de cada guardia de seguridad, los mismos que den a conocer cada una de las novedades del puesto de trabajo.

## Capítulo III.- Resultados y Discusión

### Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Mediante las encuestas aplicadas al personal administrativo de las compañías de seguridad privada de Guaranda, se establece que el 76% está aplicando los procesos de gestión del talento humano, toda vez que están conscientes que les permite ser más eficientes en el reclutamiento y selección del personal, y los demás procesos, brindándoles las respectivas capacitaciones y charlas conforme al Reglamento Interno de cada compañía, mientras que según la diferencia de la población encuestada no se están aplicando los pasos de la gestión del talento humano; lo que se pudo evidenciar en la falta de una planificación y un manual de funciones.

Según el criterio del 76% del personal administrativo, sus funciones son previamente planificadas, pero justifican con la elaboración de cronogramas de actividades conjuntamente con el gerente para poder cumplir con las funciones asignadas a cada persona y desarrollarlas en menor tiempo, en tanto que el 24% reconoce que la compañía no planifica y el personal no recibe la segregación de funciones para que puedan cumplir sus actividades en el área de trabajo.

Existe un porcentaje importante del personal administrativo que ha ingresado a la compañía de seguridad privada porque pertenecen al grupo de socios o accionistas; quienes también desempeñan sus funciones dentro de la empresa, mientras que la diferencia ingresó mediante un proceso de reclutamiento y selección.

En su gran mayoría, el personal administrativo de las compañías de seguridad privada, esta consiente que las compañías deben brindar actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades porque les educan en el manejo de procesos empresariales administrativos y operativos, como: atención al cliente, compras públicas, procesos de gestión, seguridad y primeros auxilios.

El personal administrativo de las compañías de seguridad privada está de acuerdo con el sueldo que les paga la compañía porque los socios conjuntamente con el personal administrativo establecieron acuerdos para los pagos a través de las utilidades que va obteniendo la empresa. De esta manera, se establece que existe un ambiente laboral propicio para el desarrollo organizacional.

Con un porcentaje no muy elevado, el personal reconoce que el desempeño laboral dentro del cumplimiento de sus funciones bueno porque cumplen con las funciones asignadas; pero un porcentaje considerable cumple de manera regular porque no tienen claramente establecidas sus funciones lo que provoca el bajo desempeño laboral. De este análisis se establece que es necesario que las compañías de seguridad de Guaranda trabajen en el mejoramiento del desempeño de sus trabajadores.

El personal operativo en un porcentaje mayoritario ingresó a formar parte de la compañía de seguridad privada mediante el proceso de reclutamiento y selección de carpetas y concursos porque es uno de los mecanismos que utiliza el jefe de talento humano para la contratación del personal con el estudio del currículum y en base a la experiencia obtenida en otras instituciones, valorando sus habilidades y destrezas operativas y la diferencia que también es importante, ingresó por medio de recomendaciones de familiares, amigos o conocidos que ya prestaron servicios en la misma.

En su mayoría, el personal operativo desconoce de sus obligaciones y ante quien debe reportarse, al momento de prestar sus servicios en las diferentes instituciones porque no hay una comunicación pertinente que les permita informar novedades e inquietudes que pueden existir dentro de su área de trabajo y así evitar conflictos tanto del agente de seguridad como los directivos de la compañía y con un porcentaje no importante fue asignado sus deberes que deben

cumplir. En su mayoría, el personal operativo no tiene conocimiento de sus funciones porque no se desarrollaron actividades de inducción.

Aproximadamente la mitad del personal operativo opinan que sus funciones son asignadas con cierta racionalidad porque cumplen con su jornada laboral establecida por el director de talento humano y proceden a retirarse ya que trabajan en horario rotativo.

Al personal operativo en un porcentaje importante conoce anticipadamente su remuneración porque considera que es un derecho del personal saber cuál va a ser su sueldo y si están de acuerdo las partes se elabora el contrato; pero los demás desconoce su remuneración porque no dieron a conocer su sueldo y se enteraron en el transcurso de su trabajo. Probablemente de esa razón emerge la insatisfacción de su remuneración.

Respecto a la capacitación, el 69% del personal operativo ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño laboral porque la compañía les prepara cada cierto tiempo en temas que son de gran relevancia para el ejercicio de su puesto de trabajo, el saldo no ha recibido capacitaciones; lo que produce que no tengan conocimientos actualizados en su área de trabajo; por tanto, no se está gestionando apropiada y equitativamente al personal de las compañías.

Los agentes de seguridad en el 60% consideran que la compañía de seguridad privada siempre evalúa el desempeño de sus empleados y ponen énfasis en el control de la puntualidad que llegan a sus respectivos puntos de trabajo y la satisfacción que muestra la entidad contratante. De esta manera no se considera a la evaluación del desempeño como sinónimo del control y en realidad se evalúa la producción, calidad, conocimiento del trabajo, cooperación, comprensión de las situaciones, creatividad y realización.

No todo el personal operativo de las compañías de seguridad privada se siente satisfecho en el ambiente de trabajo porque les brindan las condiciones necesarias para prestar sus servicios

en las distintas entidades. Y porque no cumple con las condiciones necesarias para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente.

El personal operativo con relación a la remuneración que recibe de la compañía considera justa, equitativa y normal porque está acorde a lo establecido en la tabla de pagos, pero también existe un porcentaje considerable que señala su remuneración como injusta y mínima, porque no están cumpliendo con lo establecido en el Código Sectorial IESS que es de \$398,33 lo básico pero las compañías por ser privadas ofrecen beneficios por lo que el sueldo llega a ser de \$541,97 para el personal operativo. Por tanto, la insatisfacción de los trabajadores respecto a sus remuneraciones se manifiesta, lo que implica que los gestores de las compañías de seguridad se preocupen por cumplir la ley respecto a las compensaciones del personal de vigilancia.

De acuerdo a los gerentes de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda están aplicando parcialmente algunos procesos de gestión del talento humano en el área administrativa y operativa; pero en determinados casos, no se está aplicando dichos procesos de gestión; de estar utilizando los procesos técnicos habría un mejor desempeño laboral y permitiría que las entidades contratantes estén satisfechas con el servicio que prestan

Pocas compañías de seguridad privada de Guaranda planifican a corto plazo las actividades del personal operativo de acuerdo a los contratos, y en su mayoría no poseen una planificación en los diferentes departamentos para el desempeño de las funciones.

La contratación del personal administrativo y operativo en estas empresas se realiza de diferentes formas como: recomendaciones, reclutamiento, selección de carpetas y valoran significativamente los años de experiencia obtenidos, únicamente; ya que no cuentan con procesos técnicos previamente establecidos.

Las compañías de seguridad privada realizan trimestralmente capacitaciones como: seminarios, talleres y cursos de acuerdo a las necesidades del personal operativo y administrativo, así mejoran el desempeño laboral, pero algunas no brindan las respectivas capacitaciones en el área de trabajo. No obstante, a considerar que son importantes las capacitaciones en diferentes áreas como: atención al cliente, manejo de armas letales y no letales, seguridad privada, protocolo de seguridad, primeros auxilios, estrategias de prevención, administración de riesgo, defensa propia, salidas de emergencia y contingencia.

El desempeño del personal de algunas compañías de seguridad privada es medianamente aceptable; tomando en cuenta que son personas encargadas de brindar un buen servicio a las entidades contratantes, requieren estar altamente capacitadas para generar seguridad y confianza a los demás. Mientras que en otras es bajo porque no cuentan con las condiciones necesarias para su puesto de trabajo.

El personal administrativo y operativo que labora en las compañías de seguridad privada posee el seguro de vida privado y el seguro social conforme al Art. 27 del Reglamento Ley de vigilancia y seguridad privada, además la remuneración en algunas empresas está acorde a lo que establece la ley; en otras no se cumple debido a la situación económica del país y resultan perjudicados los agentes de seguridad.

Para supervisar el cumplimiento de las funciones del personal disponen de supervisores zonales, radios de comunicación, la central de monitoreo y en algunos casos no aplican ninguno de los monitores señalados y dejan bajo la voluntad de cada guardia de seguridad, que den a conocer las novedades del puesto de trabajo.

## **Cumplimiento de Objetivos**

Con esta investigación ha permitido dar cumplimiento a los objetivos propuestos de la siguiente manera:

1. Identificar los procesos que se aplican en la gestión de talento humano de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, provincia Bolívar. Este objetivo se cumple en la encuesta aplicada al personal administrativo en las preguntas 2, 3, 4, 5 y 6, en las que se reflejan los procesos de gestión del talento humano. Mientras que en el caso del personal operativo se analizó en las preguntas 1, 2, 5, 6 y 8. De esta manera se identificó los procesos que están siendo aplicados en las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda.
2. Revisar el sistema de gestión de talento humano aplicable a las compañías de seguridad privada. Mediante la revisión bibliográfica se pudo analizar los diferentes procesos de gestión de talento humano. De esta manera se determinó los procesos que deben aplicar las empresas de seguridad privada de Guaranda.
3. Proponer una estructura de gestión administrativa para un mejor desempeño del departamento de talento humano para las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, provincia Bolívar. En la sección de la propuesta se encuentra una estructura de gestión administrativa que es aplicable a este tipo de organizaciones.



## **Propuesta de la Investigación**

### **Tema.**

Proponer una estructura de gestión administrativa para un mejor desempeño del departamento de talento humano para las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, provincia Bolívar.

### **Justificación**

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de contribuir a la solución del problema dentro de la gestión del talento humano de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda. Con la respectiva ayuda de los directivos, administrativos y el personal operativo que laboran en ellas; ha permitido culminar con el desarrollo de la propuesta planteada, con la finalidad de mejorar el rendimiento de los servicios producidos y ofertados por las compañías de seguridad privada.

La estructura de gestión propuesta para la gestión del talento humano en las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda está enfocada en los siguientes procesos: reclutamiento, selección, capacitación, remuneración y evaluación de desempeño del personal.

De esta manera, se pretende que estas empresas de seguridad tengan un personal altamente calificado para que cumplan sus funciones de manera eficiente y eficaz, y los clientes se sientan seguros con los servicios que brindan los agentes de seguridad en sus respectivos puestos de trabajo.

## Objetivos

En la aplicación de la estructura propuesta se prevé alcanzar como los siguientes:

- Incrementar el nivel de desempeño de las compañías de seguridad privada de Guaranda, a través de la administración técnica de sus talentos humanos.
- Mejorar la satisfacción de los clientes de las compañías de seguridad, con la oferta de servicios de calidad.
- Garantizar un ambiente laboral propicio para el desarrollo de las compañías de seguridad privada.

## **Desarrollo de la Propuesta**

La presente estructura de gestión se desarrolló, una vez analizada las falencias existentes dentro de las compañías, con el fin que el personal administrativo y operativo cumpla eficientemente sus funciones asignadas. Esta estructura para compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, involucra los siguientes parámetros que debe cumplir el personal para mejorar el desempeño y satisfacer las necesidades de los clientes.

1. Reclutamiento
1. Selección
2. Capacitación
3. Remuneración
4. Evaluación de desempeño

El desarrollo de cada uno de estos pasos es importante para garantizar un ambiente laboral propicio dentro de las compañías de seguridad privada.

### **Reclutamiento.**

El proceso de reclutamiento permite atraer un conjunto de candidatos potencialmente capacitados y solventes para ocupar un puesto de trabajo dentro de las empresas de seguridad privada. El cual permite ofrecer al mercado de Recursos Humanos las vacantes de empleo que se desea llenar la compañía.

### ***Reclutamiento interno.***

El reclutamiento interno se fundamenta en buscar competencias internas para ofrecerle mejores oportunidades al personal.

***Reclutamiento externo.***

El reclutamiento externo consiste en buscar candidatos en el mercado de recursos humanos de forma precisa y eficaz con el propósito de conseguir y atraer al personal apropiado para la empresa. Este tipo de reclutamiento es el que recomendamos a las compañías de seguridad estudiadas.

***Técnicas de reclutamiento externo.***

En el reclutamiento externo se utiliza varias técnicas para atraer a los candidatos, lo cual se debe elegir las formas más relevantes que permitan encontrar a la persona adecuada donde quiera que se encuentre e ingrese a formar parte de la compañía. Para lo cual se aplicará una o varias de las siguientes formas:

1. Anuncios en periódicos.
2. Redes sociales (Facebook, LinkedIn, correo electrónico)
3. Anuncios en lugares visibles
4. Presentación de candidatos por indicación de trabajadores.
5. Base de datos de los candidatos.

El proceso de reclutamiento inicia cuando los candidatos se presentan a dejar su curriculum vitae o llenan su solicitud de empleo en las compañías de seguridad privada en un tiempo determinado, donde consignan sus datos personales (nombres completos, edad, cédula de ciudadanía, dirección, celular y correo electrónico), formación académica (estudios obtenidos) y experiencia profesional (empresas donde prestó sus servicios).

***Evaluación de resultados de reclutamiento.***

Realizar la evaluación de los resultados del reclutamiento es importante para ver si el reclutamiento cumple con su función y a que costo.

Se recomienda a todas las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda llevar una base de datos de candidatos, de esta manera evitará un proceso de reclutamiento cada vez que la empresa requiera personal, con la finalidad de ahorrar tiempo y dinero.

En el proceso de reclutamiento se presentan candidatos aptos y no aptos para el puesto, se debe aplicar un proceso de selección de personal y optar por los mejores resultados de los candidatos.

### **Selección.**

La selección del personal es un proceso indispensable y eficiente para la contratación en las empresas privadas, mediante este mecanismo se puede identificar al candidato que esté en condiciones de ocupar la vacante, personas competentes que ayuden alcanzar el éxito de las compañías.

Dentro del proceso de selección se realiza una comparación y decisión, donde la empresa compara y decide lo que espera alcanzar con los candidatos y ellos realizan el mismo proceso sobre lo que les ofrece la compañía.

### ***Revisión del curriculum vitae.***

El jefe de talento humano junto a los gerentes generales de las compañías debe proceder a las revisiones y verificación de las carpetas de cada uno de los candidatos y emitir informes en base a la siguiente información:

- Perfil profesional acorde al puesto
- Certificados de honorabilidad
- Constatación de sus antecedentes penales
- Experiencia profesional
- Habilidades de los candidatos

### ***Técnicas de selección.***

Obtenida la información básica de los postulantes respecto al puesto que se desea cubrir o en base a las competencias deseadas (competitividad, liderazgo, trabajo en equipo, enfoque en el cliente, espíritu emprendedor, relaciones interpersonales y comunicación) se debe escoger la técnica de selección adecuada para conocer, comparar y elegir los candidatos adecuados a la vacante que se pretende llenar.

El departamento de talento humano debe aplicar técnicas de selección de personal que son las siguientes:

- Pruebas de conocimiento
- Pruebas psicológicas
- Pruebas de aptitudes
- Entrevista a cada postulante

Las técnicas que se emplee permiten predecir el comportamiento del aspirante en el puesto de trabajo, en base a los más altos resultados que han alcanzado obtener en las diferentes pruebas.

### ***Evaluación de resultados.***

El proceso de selección de personal se debe hacer de manera eficiente y eficaz, la eficiencia consiste en realizar correctamente las cosas: saber aplicar la entrevista, aplicar pruebas de conocimiento y psicológicas válidas y precisas, trabajar conjuntamente con la gerencia y los departamentos involucrados para elegir al personal. Mientras que la eficacia se enfoca en los resultados para contratar a los mejores talentos humanos.

Concluido el proceso de selección de personal las partes proceden a la elaboración y suscripción del contrato, así la persona ingrese a formar parte de la misma, asignándole sus horarios y funciones a desempeñar.

### **Capacitación.**

La capacitación es un proceso de preparación del personal que labora en las compañías de seguridad privada para el desempeño de sus funciones de manera excelente, la misma que al personal ayuda a ser más competitivos, productivos, innovadores y creativos, enfocados a coadyuvar el éxito en las empresas.

En las compañías de seguridad privada las capacitaciones no son consideradas como un gasto, sino como una inversión para la empresa, obteniendo como resultado un mejor rendimiento del personal.

### ***Proceso de la capacitación.***

Para realizar una capacitación se sigue un proceso que consta de cuatro etapas:

- Necesidades por satisfacer
- Diseño de la capacitación
- Desarrollo de la capacitación
- Evaluación de los resultados

### ***Necesidad de capacitación.***

El departamento de talento humano debe realizar un diagnóstico organizacional, y los análisis de los recursos humanos, de los puestos y de la capacitación para identificar las necesidades de la capacitación existentes dentro del personal administrativo y operativo de las compañías de seguridad privada.



Una vez identificadas las falencias que existen en la preparación profesional del personal, se plantea los temas a ser desarrollados en la capacitación, los mismos que ayuda eliminar las necesidades y falencias existentes. Así, resultan beneficiados el personal, las compañías y sobre todo los clientes.

### ***Diseño de capacitación.***

El diseño de la capacitación se elabora una vez identificadas las necesidades del personal, ya que el espectro de la capacitación puede ser muy amplio y se debe seguir el siguiente programa establecido a fin de alcanzar los objetivos planteados por la capacitación (Chiavenato, 2009).

De esta manera, los sujetos de la capacitación constituyen el personal administrativo y operativo de las compañías de seguridad privada.

### ***Como capacitar.***

Los organismos que asuman la capacitación establecerán los mecanismos o métodos apropiados para cumplir con los objetivos, de todas maneras, se tomará en cuenta actividades participativas con aplicación práctica, esencialmente; con mayor razón, si se trata del personal operativo.

### ***En que capacitar.***

De la amplitud del espectro de las necesidades de capacitación es fundamental que se capacite al personal administrativo en los siguientes contenidos:

- Reclutamiento y selección del personal
- Relaciones humanas
- Manejo de compras publicas
- Primeros auxilios

- Atención al cliente

Temas de capacitación fundamentales para el personal operativo:

- Defensa personal
- Manejo de armas
- Primeros auxilios
- Atención al cliente
- Administración de riesgos (inundaciones, sismos e incendios)

### ***Quien capacitará.***

Las compañías de seguridad privada podrán aplicar alianzas estratégicas con empresas públicas y privadas para el desarrollo de los diferentes temas por área específica.

Por ejemplo, se pueden realizar convenios con universidades, cuerpo de bomberos, instituciones de capacitación (Secap, Cosp-Bolívar).

### ***Donde se capacitará.***

Se debe capacitar en su respectivo puesto de trabajo para proporcionar información, experiencia y conocimiento respecto al área de trabajo.

### ***Cuando capacitar.***

Las capacitaciones se deben realizar continuamente y de acuerdo al Reglamento de Trabajo de debe capacitar cada tres meses.

### ***Evaluación del programa de capacitación.***

Se debe realizar una evaluación de capacitación para saber si se alcanzó los objetivos propuestos. Las principales medidas que permiten evaluar la capacitación son las siguientes:

- Costo
- Calidad

- Rapidez
- Resultados

Si se obtiene respuestas positivas a las preguntas planteadas, la capacitación a tenido éxito y si son negativas no se logrado alcanzar los objetivos y por ende se debe poner énfasis en que aspectos necesitan retroalimentación con el fin de mejorar y obtener resultados positivos.

### **Remuneración.**

Todo trabajador desea invertir su trabajo, conocimientos, dedicación, habilidades y esfuerzo personal, a cambio de que las compañías de seguridad paguen la remuneración justa y equitativa de acuerdo a lo que establece la ley.

### ***Objetivos de la administración de remuneraciones.***

Según (Chiavenato, 2009 a) el sistema de remuneración se debe diseñar de manera que se cumplan con los siguientes objetivos:

1. Atraer personal calificado y especializado a la organización y lograr retenerlos.
2. Motivar al talento humano, lograr su colaboración y compromiso con las compañías.
3. Aumentar los indicadores de productividad y la eficiencia del trabajo.
4. Brindar un trato justo y equitativo al personal.
5. Cumplir con las leyes laborales.
6. Ayudar al logro de los objetivos de las compañías.

Con el análisis respectivo de los objetivos mencionados anteriormente permite que el gerente general, el departamento de talento humano y financiero establezcan las remuneraciones correspondientes de sus empleados tanto administrativos como operativos.

### **Evaluación de desempeño.**

La evaluación del desempeño es un proceso eficiente que ayuda a las compañías de seguridad privada a dar una valoración sistemática del talento humano en base al puesto que desempeña, las competencias, metas, resultados que debe alcanzar y el potencial de desarrollo en su área de trabajo.

Este proceso es un medio que permite detectar los problemas existentes en el personal como pueden ser: la administración, integración del personal en la compañía, acoplamiento al puesto de trabajo, carencia de preparación para ser más competitivos. De esta forma permite instaurar programas para mejorar constantemente el desempeño del talento humano.

#### ***Factores de la evaluación del desempeño del personal.***

Los factores de evaluación varían de acuerdo a los intereses que desea obtener la compañía de seguridad privada.

Según (Chiavenato I. , 2009) menciona algunos factores que se debe aplicar en el proceso de evaluación:

- Calidad de trabajo
- Conocimiento del trabajo
- Cooperación
- Comprensión de las situaciones
- Creatividad
- Realización

## ***Evaluación de desempeño***

### ***Evaluación 360°***

La evaluación 360° resulta la más adecuada para las compañías de seguridad privada porque se realiza de forma circular, donde existe la intervención de la gerencia, personal administrativo, personal operativo, los clientes y todas las personas que están dentro del proceso de evaluación, permitiendo obtener diferentes puntos de vista de las partes involucradas.

Se recomienda a las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, aplicar la evaluación 360° al personal, porque la presente evaluación es más exitosa para la obtención de resultados.

**Plan de Aplicación.**

Tabla 15  
Plan de aplicación.

N°	PROCESO	ACTIVIDAD	OBJETIVO	META	FECHA		PRESUPUESTO	RESPONSABLE
					Desde	Hasta		
1	Reclutamiento	Planificación	Identificar la necesidad de la vacante.	Conocer las necesidades de personal	01/11/2019	01/11/2019	0,00	Gerente general Departamento de talento humano
		Descripción del puesto	Describir los requisitos que demanda el puesto.	Dar cumplimiento en un 90% a lo establecido.	06/11/2019	02/12/2019	0,00	Departamento de talento humano
		Anuncios de reclutamiento	Anunciar las vacantes disponibles.	Receptar postulaciones de al menos 50 personas candidatas para ocupar el o los puesto (s).	06/12/2019	13/12/2019	250,00	Departamento de talento humano
		Presentación de los curriculum	Recolectar información de los	Obtener información	16/12/2019	20/12/2019	0,00	Departamento de talento humano

		vitae o solicitud de trabajo.	aspirantes.	verídica.				
2	Selección	Revisión del curriculum vitae.	Verificar la documentación de cada uno de los candidatos.	Preseleccionados al menos 30 personas	23/12/2019	24/12/2019	0,00	Departamento de talento humano
		Aplicación de pruebas.	Verificar las aptitudes de los candidatos.	Preseleccionados al menos 20 personas	06/01/2020	10/01/2020	10,00	Departamento de talento humano
		Entrevista a los postulantes.	Corroborar las capacidades, destrezas y habilidades de los postulantes.	Seleccionar a los candidatos idóneos para ocupar las vacantes	13/01/2020	15/01/2020	0,00	Gerente general
		Evaluación de resultados	Contratar al personal adecuado.	Establecer la relación laboral con los 15 mejores candidatos	16/01/2020	17/01/2020	0,00	Gerente general Departamento de talento humano
3	Capacitación	Necesidad por satisfacer	Diagnosticar las falencias del personal	Conocer las áreas temáticas a ser abordadas en	03/02/2020	05/02/2020	0,00	Departamento de talento humano

				el plan de capacitación.				
		Diseño de la capacitación	Establecer los medios necesarios para la capacitación.	Diseñar el plan de capacitación	11/02/2020	12/02/2020	0,00	Departamento de talento humano
		Desarrollo de la capacitación	Transmitir nuevos conocimientos al personal.	Cumplir con al menos cuatro veces al año.	14/02/2020	17/02/2020	2.000,00	Departamento de talento humano
		Evaluación de los resultados.	Constatar los conocimientos transmitidos	Aprueban las evaluaciones al menos el 90% del personal	18/02/2020	18/02/2020	10,00	Departamento de talento humano
4	Remuneración	Revisión de las remuneraciones del personal	Aplicar políticas de justicia, equidad en el pago de las remuneraciones	Se ha reconocido al menos a tres casos de desigualdad.			0,00	Departamento de talento humano
		Reconocimiento de desigualdades remunerativas	Lograr la igualdad en remuneraciones a igual trabajo, igual remuneración.	Se ha igualado las remuneraciones			2.400,00	Departamento de talento humano



5	Evaluación de desempeño	Aplicar monitores sistemáticos en la oferta de servicios	Mejorar el servicio brindado a los usuarios.	Aplicar al menos tres medios de monitoreo.			200,00	Departamento de talento humano
<b>TOTAL</b>							4870,00	

*Fuente: Elaboración propia.*

## Conclusiones

Los resultados de la presente investigación permiten formular las siguientes conclusiones:

1. No existe un conocimiento claro de la aplicación de los procesos de gestión del talento humano en las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, por lo que se limitan a realizar sus actividades intuitivamente y cumplen solo con los procesos más elementales.
2. Las actividades de planificación son superficiales en algunos casos, y en otros inexistentes, justifican con la elaboración de cronogramas de actividades conjuntamente con el gerente para poder cumplir con las funciones asignadas a cada persona en menor tiempo, dificultando la correcta asignación que se refleja en el desempeño del personal, por cuanto desconocen sus obligaciones y ante quien debe reportarse.
3. El sueldo del personal administrativo es establecido mediante un acuerdo entre las partes, según las utilidades que genera la compañía; mientras que del personal operativo es inferior a la tabla de pagos establecida por el Código Sectorial IESS y, el sueldo no es socializado, por lo que se genera desconcierto en el primer pago; lo que crea insatisfacción de su remuneración salarial y el efecto negativo en su desempeño.
4. Las capacitaciones que brindan las compañías de seguridad privada al personal administrativo y operativo son escasas, no cuentan con una planificación, por lo que perjudica en el desempeño profesional en su puesto de trabajo.
5. Para realizar la evaluación del desempeño del personal las compañías de seguridad privada no toman en cuenta los factores que se deben aplicar para obtener resultados adecuados, sino que se basan más en controlar la puntualidad del personal en sus lugares de trabajo.

6. Con la aplicación de las encuestas y entrevistas a los gerentes, personal administrativo y operativo de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda se determinó la presencia de contradicciones entre las versiones emitidas.
7. De acuerdo a estos resultados, se determina que la propuesta es aplicable en las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda.

## Recomendaciones

En base a las conclusiones anteriores, se propone las siguientes recomendaciones a la administración de las compañías de seguridad de Guaranda:

1. Los resultados del presente trabajo de investigación les permita a los directivos, personal administrativo y operativo de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, tener conocimiento de los procesos de gestión del talento humano que se deben aplicar dentro de la organización, con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la compañía.
2. Poner énfasis en la planificación en todos los departamentos, elaborando planes estratégicos y planes operativos anuales, mismos que les permita desempeñar su función acorde a lo establecido.
3. Aplicar la escala de remuneraciones para guardias de seguridad establecido en el Código Sectorial IEES, con lo cual se mejoraría el ambiente laboral, integrando a sus trabajadores en procesos de la mejora continua en beneficio para las compañías de seguridad.
4. Planificar capacitaciones sistemáticas en diferentes áreas como: atención al cliente, manejo de armas letales y no letales, seguridad privada, protocolo de seguridad, primeros auxilios, estrategias de prevención, administración del riesgo, defensa propia, salidas de emergencia y contingencias.
5. En el proceso de evaluación del desempeño del personal de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda se debe tomar en cuenta los siguientes factores de evaluación: calidad de trabajo, conocimiento del trabajo, cooperación, comprensión de las situaciones, creatividad y realización, para la obtención de resultados que ayuden a identificar las falencias existentes y mejorar oportunamente, realizando sondeos con los

representantes legales de las empresas contratantes, sobre la satisfacción y la calidad del servicio, como fuente de contraste y refuerzo a la evaluación del desempeño.

6. Los directivos de las compañías de seguridad deben involucrar al personal administrativo y operativo en la planificación, con la finalidad de que conozcan con mayor amplitud la empresa y se involucren; de esta manera se evitaría contradicciones entre el personal y la gerencia.
7. Aplicar la propuesta planteada con los pasos esenciales que les permita mejorar la gestión del talento humano, en cada uno de los procesos y subprocesos de la administración del personal, con el fin de promover la mejora continua.

## Bibliografía

- Aroca, G. M. E. (2017). “MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA MAXIMIZAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.”, EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR, PERÍODO 2017. 139.
- Baena Paz, G. M. E. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uebecsp/detail.action?docID=3228423>
- Bernal Torres, C. A., Correa Pérez, A., Pineda Ramírez, M. I., Lemuz Hernández, F. J., Fonseca Yerena, M. del S., & Muñoz Razo, C. (2014). Fundamentos de investigación (Primera). México.
- Carrera Suárez, T. S. (2019). PLAN DE MARKETING DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA CARRERA SUAREZ & ASOCIADOS “SEG 2” EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. Recuperado de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1960>
- Chiavenato, I. (2009a). Gestión del Talento Humano (Tercera). México.
- Chiavenato, I. (2009b). Gestión del talento humano. Recuperado 12 de junio de 2019, de [https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO\\_Idalberto.\\_Gesti%C3%B3n\\_del\\_talento\\_humano.\\_3ra\\_Edici%C3%B3n.\\_McGraw\\_Hill?fbclid=IwAR3mczFndH4FpYakX5j7eRTGf-AmYv1MMjPwVlvCocrN0XFXy1sBAYokzdQ](https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_del_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill?fbclid=IwAR3mczFndH4FpYakX5j7eRTGf-AmYv1MMjPwVlvCocrN0XFXy1sBAYokzdQ)
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. (Octava). México.
- Código del Trabajo. (2016). Obtenido de <https://informacionecuador.com/codigo-de-trabajo-ecuador-actualizado-2017-descargar-pdf/>

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- COSP. (2018). Departamento de Control de Organizaciones de Seguridad Privada. Recuperado 26 de junio de 2019, de Policia Nacional del Ecuador website: <https://www.policiaecuador.gob.ec/cosp-igpn/>
- Dania Acosta, L., Noel Batista, H., & Suárez Hurtado, L. A. (2016). LA CREATIVIDAD Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO. Revista Magazine de las Ciencias. ISSN 2528-8091, 1(2), 17-24.
- Esterilla Tenorio, R. E. (2019). Modelo de gestión para la administración del Talento Humano en la empresa pública Petroamazonas. Recuperado de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1887>
- Fresno Chávez, C. (2019). Metodología de la investigación: así de fácil. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uebecsp/detail.action?docID=5635734>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucío, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta). México.
- Hernández Sampieri, R., Méndez Valencia, S., Mendoza Torres, C. P., & Cuevas Romo, A. (2017). Fundamentos de investigación (Primera). México.
- Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. (2003). Obtenido de <https://controlarmas.cffaa.mil.ec/wp-content/uploads/sites/13/2016/08/LEY-DE-VIGILANCIA-Y-SEGURIDAD-PRIVADA.pdf>
- Medina Salazar, J. F. (2019). Incidencia del proceso de selección en la rotación en una empresa de seguridad privada. Bernal, W., y Guzmán, S. (2013). Riesgos en el proceso de selección de guardas de seguridad para empresas de vigilancia y seguridad privada.

- Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano Facultad de Ciencias Económicas -  
Administrativas. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/21108>
- Munch, L. (2014). *Administración (Segunda)*. México.
- Muñoz Checa, S. C., & Rodríguez Cajas, S. A. (2019). *Diseño de un sistema de gestión por competencias para el talento humano de la empresa de seguridad privada Fenixcon CÍA. LTDA.* (Thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra).  
<https://dspace.pucesi.edu.ec/handle/11010/300>
- Reglamento a Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. (2008). Obtenido de  
<https://controlarmas.cffaa.mil.ec/wp-content/uploads/sites/13/2016/08/REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-VIGILANCIA-Y-SEGURIDAD-PRIVADA.pdf>
- Ríos Giraldo, R. M. (2016). *El talento humano y los sistemas de gestión (Segunda)*. Bogotá D,C Colombia.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración (Décima)*. México.
- Salgado, M. R. V., & Hernandez, A. B. (2015). La Administración: El talento humano en relación a la formación científico tecnológica. *Revista Publicando*, 2(4), 122-131.
- Vallejo Chávez, IUz M. (2015). *Gestión del talento humano*. Recuperado de  
[http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf?fbclid=IwAR0LibnNMNKbAWmOVPrWaObsd0UVhA2jxWudcCChwq77dPuZxI\\_AfVNojSI](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf?fbclid=IwAR0LibnNMNKbAWmOVPrWaObsd0UVhA2jxWudcCChwq77dPuZxI_AfVNojSI)



**Anexo 1.**

Tabla 16

*Personal administrativo y operativo de las compañías de seguridad privada.*

<b>Compañías de seguridad privada</b>				<b>Personal administrativo</b>	<b>Función</b>
<b>SEGURIDAD PRIVADA NINABANDA &amp;</b>				Ninabanda Chimbo Vicente	Presidente
<b>NINABANDA NINABANDA SEGURIDAD CIA.LTDA</b>				Ninabanda Ninabanda Jorge Luis	
				Rochina Rochina Inti Quri	Gerente General
				Alegría Camino Nelson Fabián	
				Mora Montoya Evelin Nataly	
<b>SEGURIVANOV CIA. LTDA</b>				Cocha Romero Washington Gabriel	Presidente
				Cocha Romero Byron Andrés	Gerente
				Alegría Camino Ana Verónica	Presidente
<b>MAX. SECURITY CIA. LTDA.</b>				Alegría Camino Iván Ricardo	
				Cocha Romero Washington Gabriel.	Gerente
				Guapulema Gómez Washington Orlando	Supervisor regional
				Mera Freire Richart Alexis	Jefe de operaciones
<b>VIDA PROTEC CIA. LTDA</b>				Taris Tamami Luis Alfonso	Jefe de recursos humanos
				Morejón Chata Mayra Janeth	Gerente general
				Yáñez Borja Katterinne Johanna.	Secretaria contadora
				León Ivañez Fernando Francisco	Gerente general
<b>SESEVIPROV CIA. LTDA</b>				Veloz Duran Mercy Elizabeth	Recursos humanos

---

	Ninabanda Landa Edison Mesías	
	Chisag Poaquiza Darwin Álvaro	Contratación publica
	Guaranda Chávez Lenin Fernando.	Contabilidad
	Ramírez Hurtado Clara Luz	
	Hinojosa Manobanda Katalina Silvana	Presidenta
	Chela Pilamunga Wendy Mayumi	
	Tualombo Chela Iván Stalin	Gerente general
<b>PROTINGRAL CIA. LTDA</b>	Mullo Caluña Jimena del Carmen	
	Chela Agualongo Ángel Moisés	Jefe de operaciones
	Hurtado Ramírez Richarth Adrián	Contabilidad
<b>PERSONAL OPERATIVO</b>	35 guardias de seguridad	

---

*Fuente: elaboración propia.*

## Anexo 2.

## Formato encuesta



## UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

## TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

**Objetivo:** Obtener información del **personal administrativo** de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, para diseñar el proyecto de investigación.

---

**Edad:** .....

**Género:** M ..... F.....

**Cuestionario:**

1. ¿Conoce usted si están aplicando procesos de gestión de talento humano en la compañía de seguridad privada?

Sí  No

Por qué.....?

2. ¿Las funciones que usted desempeña son previamente planificadas por la compañía?

Sí  No

Por qué.....?

3. **Mediante que modalidad ingresó usted a formar parte de la compañía.**

Concursos ( ) Reclutamiento y Selección ( )

Recomendaciones ( ) Otros ( )

4. **¿La compañía ofrece actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades de sus empleados?**

Sí  No

**Cuáles.....?**

5. **¿Usted está de acuerdo con el sueldo que recibe de parte de la compañía de seguridad privada?**

Sí  No

6. **¿Cómo considera usted el nivel de desempeño laboral en el cumplimiento sus funciones?**

Muy bueno ( ) Regular ( )

Bueno ( ) Mala ( )

**Gracias**

## Anexo 3.

## Formato encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**Objetivo:** Obtener información del **personal operativo** de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, para diseñar el proyecto de investigación.

**Edad:** .....

**Género:** M ..... F.....

**Cuestionario:****1. ¿Mediante que mecanismo ingresó a trabajar en la compañía?**

Concursos ( )                      Reclutamiento y Selección ( )  
 Recomendaciones ( )

**2. ¿Al ingresar a trabajar en la compañía de seguridad privada le hicieron conocer sus obligaciones y ante quien debía reportar su labor?**

Sí                       No

Por qué.....?

**3. ¿Considera usted que las funciones que desempeña, están siendo asignadas racionalmente?**

Sí                       No

Por qué.....?

**4. ¿Antes de ingresar a laborar en esta compañía conocía cuál era su remuneración?**

Sí                       No

Por qué.....?

**5. ¿Cómo considera usted que ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?**

Siempre ( ) Casi nunca ( )

Casi Siempre ( ) Nunca ( )

A veces ( )

**6. ¿Con que seguridad cree usted que la compañía de seguridad privada evalúa el desempeño de sus empleados?**

Siempre ( ) Casi nunca ( )

Casi Siempre ( ) Nunca ( )

A veces ( )

**7. ¿Cualifique su nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo que le ofrece la compañía?**

Mucho ( ) Poco ( )

Bastante ( ) Nada ( )

Regular ( )

**8. ¿Cualifique como considera usted la remuneración que recibe de la compañía de seguridad privada?**

Justa ( ) Mínima ( )

Equitativa ( ) Normal ( )

Injusta ( )

**Gracias**

**Anexo 4.****Guía de entrevista**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**Objetivo:** Obtener información del **gerente o representante legal** de las compañías de seguridad privada del cantón Guaranda, para diseñar el proyecto de investigación.

---

**Entidad:** .....

**Cargo:** .....

**Ciudad:** .....

1. ¿Considera usted que se están aplicando procesos de gestión de talento humano en la compañía de seguridad privada?
2. ¿Cree usted que la aplicación de los procesos técnicos de gestión de talento humano mejorará el desempeño del personal de la compañía de seguridad privada?
3. ¿Para conocer las necesidades del personal se realiza una planificación previa de las actividades a desarrollarse con el personal?
4. ¿Dentro de los nuevos procesos de selección del personal cuales considera usted las formas más adecuadas previos a la contratación?
5. ¿Nos podría decir si la compañía de seguridad privada ha realizado capacitaciones para mejorar el desempeño del personal?
6. ¿Podría señalar cuales son los temas de capacitaciones que han recibido y cada que tiempo se realizan?
7. ¿Qué nos podría decir respecto del rendimiento o del desempeño del personal de la compañía de seguridad privada?
8. ¿Posee un seguro de vida el personal que labora en la compañía de seguridad privada?

9. ¿Considera usted que los salarios que pagan a los empleados de la compañía de seguridad privada están de acuerdo a lo que establece la ley?
10. ¿Existe un sistema de control que permita supervisar al personal en el cumplimiento de sus funciones?.....

**Gracias**

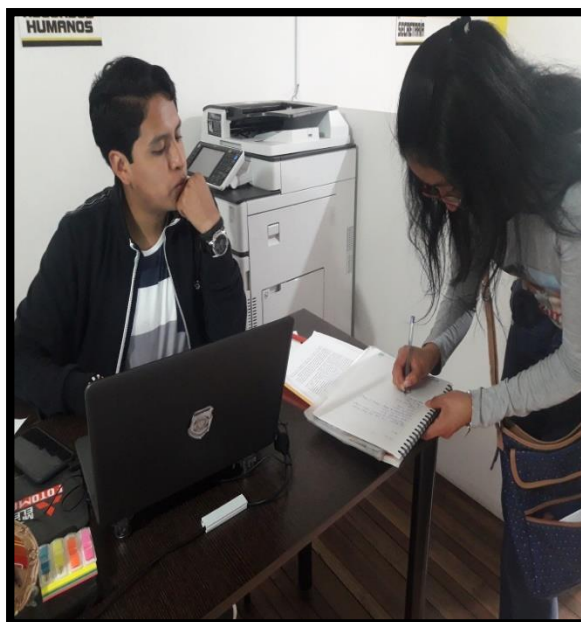


### Anexo 5. Personal directivo y administrativo.

Se realizó las entrevistas a los gerentes de las diferentes compañías de seguridad privada del cantón Guaranda provincia Bolívar.



Se aplicó las encuestas al personal administrativo de las diferentes compañías de seguridad privada del cantón Guaranda provincia Bolívar.



### Personal operativo

Se realizó las encuestas a todos los Agentes de seguridad que laboran dentro de las compañías de seguridad privada del Cantón Guaranda provincia Bolívar.



## Presupuesto

Tabla 17  
*Presupuesto.*

NO.	DETALLE	V. UNITARIO	V. TOTAL
500	Copias b/n de borradores del proyecto	0,03	15,00
45	Horas internet	0,60	27,00
60	Reproducción de encuestas	0,03	1,80
2	Cuaderno	2,00	4,00
4	Esferográficos	0,35	1,40
5	Anillados del Proyecto	10,00	50,00
3	Cds	2,00	6,00
	<b>TOTAL</b>		<b>105,2</b>

*Fuente: Elaboración propia.*





Presentación del informe

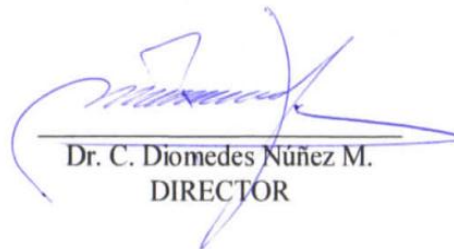
*Fuente: Elaboración propia.*



Andache Bonilla Mercedes Jessica  
ESTUDIANTE



Galarza Sisa Dolores Katherine  
ESTUDIANTE



Dr. C. Diomedes Núñez M.  
DIRECTOR

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO FINAL TESIS 3.docx (D62046140)  
Submitted: 1/8/2020 11:01:00 PM  
Submitted By: mercedesandache@gmail.com  
Significance: 5 %

### Sources included in the report:

PROYECTO DE TITULACIÓN 2019.pdf (D61285088)  
REVISIÓN FINAL OSCAR.docx (D54632143)  
3.28\_MGTH\_Marathon Sports\_2019-02-14.pdf (D48329942)  
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA JUAN PÍO DE MORA, AGENCIA GUARANDA.docx (D53925112)  
TUTOR BAZURTO TESIS AREVALO SEGURA.docx (D40860921)  
GARCIA-VEGA COMERCIAL.docx (D54408984)  
de los Santos Rosalia 10-7-19.docx (D54378664)  
<https://www.policiaecuador.gob.ec/companias-de-seguridad-privada/>  
[https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO\\_Idalberto.\\_Gesti%C3%B3n\\_del\\_talento\\_humano.\\_3ra\\_Edici%C3%B3n.\\_McGraw\\_Hill?fbclid=IwAR3mczFndH4FpYakX5j7eRTGf-AmYv1MMjPwVlvCocrN0XFX1sBAYokzdQChiavenato](https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_del_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill?fbclid=IwAR3mczFndH4FpYakX5j7eRTGf-AmYv1MMjPwVlvCocrN0XFX1sBAYokzdQChiavenato),  
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/16538/1/CD-7203.pdf>  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1752/1/WHIALTEY%20JURADO%20KATHERINE.pdf>  
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27244/1/Tesis.pdf>  
<https://docplayer.es/75593748-Diagnostico-de-los-procesos-de-gestion-humana-en-ionet-s-a-s-isaac-ojalvo-garcia-oscar-andres-sevillano-henao-administracion.html>  
<https://docplayer.es/83496244-Escuela-politecnica-nacional.html>  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1321/1/DISE%C3%91O%20ORGANIZACIONAL%20PARA%20LOS%20LABORATORIOS%20DE%20LARVAS%20DE%20CAMAR%C3%93N%20%E2%80%98LOBO%20MARINO%E2%80%99%20DEL%20CANT%C3%93N%20SALINAS%20%20PROVINCIA%20DE%20SANT.pdf>

### Instances where selected sources appear:



Documento: PROYECTO FINAL TESIS 3.docx (D62046140)

Presentado: 2020-01-08 17:01 (-05:00)

Presentado por: mercedesandache@gmail.com

Recibido: drunezueb@analysis.orkund.com

Mensaje: [Mostrar el mensaje completo](#)

5% de estas 46 páginas, se componen de texto presente en 16 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

- <https://idosolayer.es/75583748-Diagnostico-de-los-procesos-de-gestion-humana-en-empresas-de-transporte-y-logistica/>
- TUTOR BAZURTO TESIS AREVALO SEGURA.docx
- <https://www.policiaecuador.gob.ec/como-crear-de-seguridad-privada/>
- [https://www.academia.edu/35952063/CHIAYENATO\\_Icaiberto\\_Gestio%3Enel\\_talento\\_humano\\_3ra\\_Edicio%](https://www.academia.edu/35952063/CHIAYENATO_Icaiberto_Gestio%3Enel_talento_humano_3ra_Edicio%3E)
- <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/120456789/1786/1/TA00912.pdf>
- <https://repositorio.uose.edu.ec/bitstream/48000/1323/1/DISE%3Eno%20ORGANIZACIONAL%20PARA%20LOS%20>
- REVISIÓN FINAL OSCAR.docx
- EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA JUAN PICO DE MORA AGENCIA GUARANDA

72% #1 Activo

! Advertencias Reciclar Exportar Compartir

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO DEL TRABAJO "ESTUDIO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR / EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE... 72%

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

TÍTULO DEL TRABAJO EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO

DE LAS COMPAÑIAS DE SEGURIDAD PRIVADA DEL CANTON GUARANDA, AÑO 2019"

AUTORES: Andache Bonilla Mercedes Jessica Galarza Sisa Dolores Katherine

Guaranda, diciembre 2019

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

Proyecto de investigación, previo a la obtención del título de Ingenieros Comerciales

"ESTUDIO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS COMPAÑIAS DE SEGURIDAD PRIVADA DEL CANTON GUARANDA, AÑO 2019"

Autores: ANDACHE BONILLA MERCEDES JESSICA GALARZA SISA DOLORES KATHERINE

Director DR. C. DIOMEDES NUÑEZ M.

Pares: LIC. GINA ACEBO ING. MONICA MOYANO

Guaranda - Ecuador Año 2019

Agradecimiento