



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL
TITULO DE INGENIERO COMERCIAL**

TEMA:

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACION DE UN
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN EL
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE DELFOR SECURITY
C.LTDA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

AUTOR(ES):

**LILIANA DEL ROCIO ALBUJA VELIZ
MAYRA ALEXANDRA QUINTO GÓMEZ**

TUTOR DE TESIS:

ING. VICTOR HUGO CARRILLO PEREZ

GUAYAQUIL, AGOSTO 2015



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL
TITULO DE INGENIERO COMERCIAL**

SUGERIDO POR: ING MANUEL OCHOA MARISCAL

TEMA:

**“IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO
9001:2008 APLICADA AL PERSONAL DE DELFOR SECURITY C.LTDA
EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, LIDERADA POR EL
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO”**

AUTOR(ES):

**LILIANA DEL ROCIO ALBUJA VELIZ
MAYRA ALEXANDRA QUINTO GÓMEZ**

TUTOR DE TESIS:

ING. VICTOR HUGO CARRILLO PEREZ

GUAYAQUIL, AGOSTO 2015



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TEMA:

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE DELFOR SECURITY C.LTDA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Para optar por el grado de: Ingeniera comercial

Tesis presentada por:

Liliana del Rocío Albuja Veliz

Mayra Alexandra Quinto Gómez

Miembros del Tribunal:

.....

Decano

.....

Examinador 1

.....

Tutor

.....

Examinador 2

.....

Secretaria

Guayaquil – Ecuador

2015

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO "Estudio de factibilidad para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en el departamento de talento humano de Delfor Security C.Ltda. en la ciudad de Guayaquil".

REVISORES:

INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil

FACULTAD: Ciencias Administrativas

CARRERA: Ingeniería Comercial

FECHA DE PUBLICACIÓN:

N° DE PÁGS.:

ÁREA TEMÁTICA: Talento humano

PALABRAS CLAVES: Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación, manuales de: funciones, capacitación, evaluación de la eficacia de la formación, desempeño; registros documentados; normas ISO 9001:2008.

RESUMEN:

Este estudio de factibilidad para la implementación de las normas ISO 9001:2008, se basa en la necesidad de los clientes que al ser empresa certificada y para evidenciar lo que dice las normas ISO que en la contratación de servicios externos, estas deben también cumplir con un sistema de gestión de calidad, garantizando de esta manera la eficiencia y la eficacia para conseguir la satisfacción del cliente, en este sentido se hizo un plan de capacitación anual de acuerdo al diagnóstico de la necesidad de formación, debiendo evaluarse esta capacitación para tener la seguridad de su efectividad, al mismo tiempo evaluando el desempeño de su personal, para tomar las medidas correctivas, a fin de lograr las mejoras en todo su accionar.

N° DE REGISTRO(en base de datos):

N° DE CLASIFICACIÓN:

Nº

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF

SI



NO



CONTACTO CON AUTORES: Liliana del Rocío Albuja Veliz
Mayra Alexandra Quinto Gómez

Teléfono: 0996676674
0988671482

E-mail: lilialbuja@hotmail.com
mayraquintogomez@live.com

CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN:

Nombre: DELFOR Security C. Ltda

Teléfono: 5005100

DECLARACION

Nosotras, Liliana del Rocío Albuja Véliz y Mayra Alexandra Quinto Gómez declaramos bajo juramento que el trabajo aquí elaborado es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento, por ello cualquier utilización de este documento viola los derechos de propiedad del autor.

Cualquier utilización debe ser previamente solicitada.

2015 Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.

Derechos reservados de autores

LILIANA ALBUJA VÉLIZ

MAYRA QUINTO GÓMEZ

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

POR MEDIO DE LA PRESENTE CERTIFICO QUE LOS CONTENIDOS DESARROLLADOS EN ESTA TESIS SON DE ABSOLUTA PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE:

LILIANA DEL ROCIO ALBUJA VELIZ CON C.I. 090897525 Y

MAYRA ALEXANDRA QUINTO GOMEZ CON C.I. 0925031767

CUYO TEMA ES: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE DELFOR SECURITY C.LTDA. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

DERECHOS QUE RENUNCIAMOS A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, PARA QUE HAGA USO COMO A BIEN TENGA.

LILIANA ALBUJA VELIZ

C.I. 090897525

MAYRA QUINTO GÓMEZ

C.I. 0925031767



CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA.

Yo, Luis Lavayen Ronquillo CERTIFICO que he revisado la redacción y ortografía del contenido de la Tesis:

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA COMPAÑÍA DELFOR SECURITY C.LTDA. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”.

COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERAS COMERCIALES PRESENTADO POR LAS EGRESADAS:

ALBUJA VELIZ LILIANA DEL ROCIO C.I. 0908975253

QUINTO GÓMEZ MAYRA ALEXANDRA C.I. 0925031767

Por lo expuesto y en uso de mis derechos, recomiendo la **VALIDÉZ ORTOGRÁFICA** de la presente tesis.

Atentamente;

Ab. Luis Lavayen Ronquillo
REGISTRO SENESCYT NO. 09-1968-04
FORO DE ABOGADOS



CERTIFICACIÓN DE TUTOR

EN CALIDAD DE TUTOR DE LA TESIS DE GRADO NOMBRADO POR EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL **TÍTULO DE INGENIERAS COMERCIALES** PRESENTADA POR LAS EGRESADAS.

ALBUJA VELIZ LILIANA DEL ROCIO C.I. 0908975253

QUINTO GÓMEZ MAYRA ALEXANDRA C.I. 0925031767

CON EL TEMA:

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA COMPAÑÍA DELFOR SECURITY C.LTDA. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

POR LO EXPUESTO CERTIFICO QUE HE REVISADO Y APROBADO LA PRESENTE TESIS EN TODAS SUS PARTES ENCONTRÁNDOLA APTA PARA REVISIÓN Y SUSTENTACIÓN.

ATENTAMENTE,

ING. COM. VICTOR H. CARRILLO PÉREZ
TUTOR

AGRADECIMIENTO

Los resultados de este proyecto, están dedicados a Dios ya que por su misericordia me ha entregado salud y los recursos necesarios para poder culminar con éxito este pasaje de mi vida.

Mis más sinceros agradecimientos están dirigidos hacia la Sra. Rosa Gómez y el Sr. Marcos Quinto, mis padres ya que ellos cuidaron de mis hijos durante todo este tiempo que permanecí en la universidad, dotándolos de amor y respeto.

Boris Carriel, mi esposo, quien con su ayuda desinteresada como esposo y amigo, me brindó su total apoyo, para la realización y culminación de esta tesis.

A mi familia que siempre estuvo atenta a la culminación de esta tesis, ya que siempre estuvieron atentos a mis necesidades y me brindaron su apoyo aunque no económico pero si sentimental y emocional.

Mayra Alexandra Quinto Gómez

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Guayaquil, a la Facultad de Ciencias Administrativas, que me brindó la oportunidad de culminar esta carrera, al Ing. Víctor Hugo Carrillo Pérez, Director de la tesis, quien me supo guiar de la mejor manera en la realización de este trabajo.

A la empresa Delfor Security C. Ltda. que me abrió sus puertas y confió en mí, para llevar a cabo este proyecto, infinitas gracias por su colaboración y apoyo.

Liliana Del Rocío Albuja Veliz

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, a mis padres que me dieron mucho durante tantos años a cambio de nada, a mi compañera de tesis Liliana Albuja Véliz la cual con su desempeño y dedicación aportó en gran porcentaje a la realización y culminación de esta tesis.

A mi esposo Boris Carriel quien me apoyo y alentó en todo momento para continuar y me dio su confianza durante este largo trayecto en la universidad.

A mi suegra Sra. Andrea Montoya, la cual con su apoyo incondicional, fue un pilar fundamental para la finalización de esta tesis.

A mi tutor Ing. Víctor Hugo Carrillo y mis profesores quienes con sus enseñanzas impartidas lograron formar, en mi última etapa estudiantil las bases necesarias para la realización de esta tesis, invirtiendo su tiempo en llegar a nosotros por diferentes métodos de enseñanza, pero con un solo objetivo, formar profesionales que ayuden al desarrollo de sus familias y de su país.

A todos los que aportaron con un granito de arena para poder concluir esta tesis.

Para ellos con mucho respeto y aprecio es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes les debo por su apoyo incondicional.

Mayra Alexandra Quinto Gómez

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, por haberme dado salud, las fuerzas necesarias para seguir adelante, y por estar en cada segundo de mi vida.

A mi esposo Jorge, mis hijos Andrea y Jorge Jr., por haber tenido en ustedes ese apoyo incondicional, por haber sido pacientes, comprenderme y darme esa voz de aliento que nunca me faltó y por ser mi razón de vivir.

A mi madre, que sé que se siente orgullosa de mi, gracias por robarme parte del tiempo que debí haber estado contigo y por todos y cada uno de tus consejos.

A mi padre Gustavo y mami Victoria, que desde el cielo están felices por esta meta alcanzada, infinita gracias mami, tú me enseñaste a ser luchadora, perseverante, infinitas gracias, tu eres mi ejemplo de vida.

Liliana Del Rocío Albuja Veliz

INDICE GENERAL

PORTADA.....	I
ACEPTACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	III
REPOSITORIO DEL SENESCYT.....	IV
DECLARACION	V
RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR	VI
CERTIFICACION DEL GRAMATOLOGO.....	VII
CERTIFICACION DEL TUTOR.....	VIII
CAPTURA DE ANTIPLAGIO	IX
AGRADECIMIENTO	X
DEDICATORIA	XIX
INDICE GENERAL.....	XIV
INDICE DE FIGURAS.....	XVI
INDICE DE TABLAS	XVI
RESUMEN.....	XVII
ABSTRACT.....	XIX
INTRODUCCION	XXI
ANTECEDENTES.....	XXIII
CAPITULO 1.....	1
1.1 Marco teórico	1
1.2 Marco conceptual	3
1.3 Marco contextual	5
1.4 Marco Legal	6
CAPITULO 2.....	16
2.1 Preguntas de encuesta.....	17
CAPITULO 3.....	18
3.1 Normas ISO 9001:2008	19
3.2 Procesos completados.....	25

3.2.1 Manual para reclutamiento, selección y contratación de personal.....	25
3.2.2 Manual de capacitación y desarrollo humano.....	26
3.2.3 Manual de evaluación y desempeño.....	26
3.3 Control de registro	26
3.4 Códigos de identificación.....	33
3.5 Infraestructura solicitada.....	34
3.6 Ambiente de trabajo.....	36
3.7 Indicadores de gestión de calidad	36
3.7.1 Capacitación.....	36
3.7.2 Accidentabilidad laboral.....	36
3.7.3 Rotación del personal	36
3.7.4 Ausentismo	36
CAPITULO 4.....	39
4.1 Análisis Financiero de la implementación de la norma ISO 9001:2008.....	39
4.2 Costos.....	39
4.2.1 Costos de inducción.....	40
4.2.2 Costos de desarrollo.....	40
4.2.3 Costos de procedimientos	40
4.3 Gastos financieros	41
4.3.1 Gastos fijos	41
4.3.2 Gastos variables	41
Conclusiones	44
Recomendaciones	45
Bibliografía.....	58
ANEXOS.....	60

INDICE FIGURAS

FIGURA 1: Croquis de ubicación oficina Delfor Security	XXIII
FIGURA 2: Foto satelital oficina Delfor Security	XXIV
FIGURA 3: Seguridad física en urbanización	XXV
FIGURA 4: Guardia realizando ronda de vigilancia	XXVI
FIGURA 5: Custodia móvil a transportistas	XXVII
FIGURA 6: Seguridad electrónica y monitoreo	XXVIII
FIGURA 7: Capacitación del personal	XXVIII
FIGURA 8: Capacitación externa del personal	XXIX
FIGURA 9: Organigrama Institucional.....	XXX
FIGURA 10: Pirámide de Maslow	3
FIGURA 11 Resultado de encuesta.....	19

INDICE TABLAS

TABLA 1: Tabulación de los encuestados	16
TABLA 2: Tabulación de resultados.....	18
TABLA 3: Listado de Registro.....	31

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE DELFOR SECURITY C. LTDA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

AUTORES: Liliana Del Rocío Abuja Véliz

Mayra Alexandra Quinto Gómez

RESUMEN

Se ha realizado un estudio de factibilidad para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en el departamento de talento humano de la compañía Delfor Security C. Ltda. Para lo cual se procedió hacer una evaluación actual de la compañía, para conocer en qué circunstancias se encontraba, en las cuales no existían manuales de procedimientos, manuales de funciones, no había un plan de capacitación, ni se evaluaba el desempeño de los empleados, igualmente había un alto índice de ausentismo, rotación del personal, y vacaciones acumuladas de 2, 3 y hasta 4 años pendientes por gozar

También se realizó un análisis FODA, el cual permitió definir las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, para de esta manera hacer los correctivos necesarios en las debilidades y amenazas y aprovechar las fortalezas y oportunidades.

El estudio de factibilidad para la implementación de las normas ISO 9001:2008 en el departamento de talento humano, tiene como objetivo identificar, mantener y controlar todos los procedimientos documentados y registros creados, para que el personal trabaje con eficiencia y eficacia,

buscando la mejora continua en todos sus procesos para satisfacer las necesidades de los clientes.

Al implementarse este sistema de gestión de calidad (SGC) se obtendría una mayor eficiencia en la compañía, se optimizaría los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos se potencializaría el capital humano con que cuenta la compañía, habría mejor comunicación, se haría un seguimiento, control y registro de las actividades realizadas, teniendo como meta alcanzar la certificación ISO, en el departamento de talento humano, ya que siendo una empresa que brinda servicios, y este servicio es manejado por personas, se debe seguir cada uno de los puntos a que hace referencia la norma, como capacitación, evaluación de la eficacia de la capacitación, bajar el índice de ausentismo y rotación del personal, y trabajar con calidad obteniendo la fidelización de los clientes.

"FEASIBILITY STUDY FOR THE IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001: 2008 IN THE DEPARTMENT OF HUMAN TALENT DELFOR C. SECURITY LTDA IN THE CITY OF GUAYAQUIL"

AUTHORS: Liliana Del Rocío Veliz Abuja

Mayra Alexandra Quinto Gómez

ABSTRACT

We carried out a feasibility study for the implementation of a management system ISO 9001: 2008 in the department of human talent Delfor Security Company C. Ltda To which we proceeded to make a current assessment of the company to. You know in what circumstances he was, where there were no procedures manuals, operating manuals, there was a training plan or the employee performance was evaluated, also had a high rate of absenteeism, turnover, and vacations accumulated 2, 3 and 4 years to enjoy outstanding

A SWOT analysis, which allowed us to define the strengths, weaknesses, opportunities and threats, to thereby make the necessary corrections on the weaknesses and threats and take advantage of strengths and opportunities is also performed.

The feasibility study for the implementation of ISO 9001: 2008 in the department of human talent, aims to identify, maintain and control all documented procedures and records created for staff to work efficiently and effectively, seeking to improve continuous in all processes to meet customer needs.

By implementing this management system (QMS) greater efficiency would result in the company, material, financial and technological human resources, human capital potencializaría available to the company would be optimized, would have better communication, monitoring would be done control and registration activities, aiming to achieve ISO certification, in the department of human talent, as being a company that provides services and this service is managed by people you should follow each of the points It referred to the norm, such as training, evaluation of the effectiveness of training, lower absenteeism and turnover, and quality work obtaining customer loyalty.

INTRODUCCION

En los últimos años la inducción a la calidad empresarial se ha transformado en una definición muy utilizada por todas las instituciones públicas y privadas que ofrecen un servicio, bien social o un producto. La calidad es un objetivo que es buscado de una manera integral, considerando de forma común que los beneficios que posee un servicio o producto de calidad cubre los requerimientos y expectativas de los cliente. En consecuencia, la calidad en general encierra todos los beneficios y cualidades con las que cuenta un producto, servicio o bien social, cuando sus particularidades tangibles e intangibles satisfacen las necesidades del cliente.

Siendo el sistema de gestión de calidad, un denominador común en casi todo el sector empresarial, y más aún, tratándose de una empresa que brinda un servicio como lo es Delfor Security C.Ltda. y que, añadido a esto es uno de los requisitos hoy en día exigidos por nuestros clientes certificados bajo las normas de calidad ISO 9001:2008, nos vemos con la necesidad de hacer un estudio de factibilidad para la implementación de un sistema de calidad bajo estas normas.

Es por esto que este estudio estará orientado hacia el departamento de talento humano, que es ahí donde se realizan todos los procedimientos de administración del capital humano, se gestiona la aplicación, divulgación y desarrollo de las políticas laborales, se desarrolla el sistema técnico de administración de personal y el programa de bienestar e incentivos laborales, implementa los programas de capacitación y desarrollo de la entidad, en definitivo identificar las debilidades y convertirlas en fortalezas de desarrollo, en bienestar del servicio que, como empresa debe de ofrecer a sus clientes.

El objetivo de elaborar este estudio de factibilidad, realizado por Mayra Alexandra Quinto Gómez y Liliana del Rocío Albuja Véliz; es que la alta dirección de la compañía, tome la decisión de implementar el sistema de gestión de la calidad, en el departamento de talento humano de Delfor Security C. Ltda. de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2008, ya que, se observa que muchos de los procesos actuales no dan cumplimiento debido a la falta de controles en sus registros por un lado y por otro desarrollar manuales de funciones administrativos y operativos, determinar los objetivos aplicando un seguimiento de política de calidad, induciendo una cultura de conducta de aplicación entre todos sus miembros, siendo la alta gerencia el actor de estos compromisos.

Para determinar cuáles son los requisitos necesarios para establecer un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, ha sido necesario realizar una valoración inicial. Parte de esta valoración es para estimar la situación actual de Delfor Security Cia Ltda en relación a los requisitos mínimos necesarios que exige la norma, y encontrar el punto de inicio, así como determinar cuáles son los lineamientos a seguir a fin de cumplir y lograr el objetivo principal del estudio de factibilidad.

ANTECEDENTES

“DELFOR SECURITY C. LTDA es una empresa que inicio sus actividades en febrero 28 del 2008, dedicada a la prestación de servicios complementarios de vigilancia y seguridad privada, dirigida por personal con 30 años de experiencia”. (DELFOR Security Cía. Ltda., 2013)

Ubicada en la vía Daule km 12,5 Urb. Tottori, Mz. 564 villa 4, compuesta por 105 empleados de los cuales en su mayoría forman parte del personal de seguridad especializado y sólo 2 forman parte del departamento de talento humano.

El departamento de talento humano de la compañía ha sufrido un retraso en cuanto a su desarrollo, afectando de manera directa el bienestar de los trabajadores que la conforman. La desorganización y falta de procedimientos sistematizados han provocado que sea protagonista del tema de investigación planteado.

Figura No. 1: Croquis de ubicación oficina Delfor Security

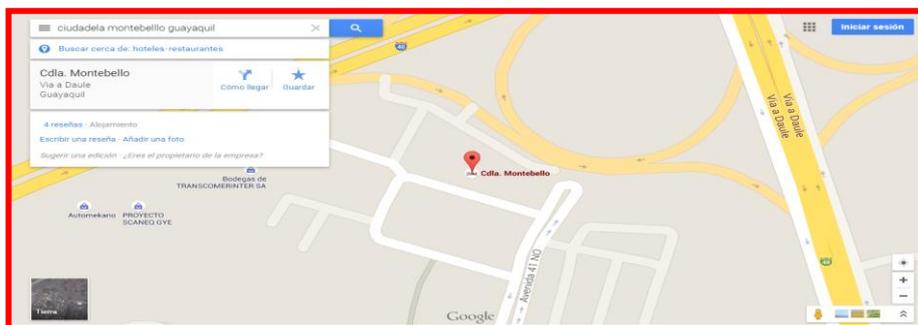


Fuente: Delfor Security

Elaborado Por: Delfor Security

Año: 2015

Figura No 2: Foto satelital oficina Delfor Security



Delfor Security

Elaborado Por: Delfor Security

Año: 2015

Misión

“Nuestra misión es brindar nuestros servicios de vigilancia fija, seguridad privada y servicio de custodia móvil de mercadería, protección VIP a ejecutivos, desarrollarnos como empresa seria, responsable y transparente con su personal interno, tanto en la parte laboral como legal; y, por otra parte, brindar a nuestros clientes excelencia en la calidad del servicio, tratando de ofrecer sugerencias y soluciones inmediatas en materia de seguridad integral”.

Visión

Ser competidores y reconocidos en el mercado nacional en la actividad de seguridad, para pertenecer dentro del grupo de las mejores 100 empresas hasta el año 2020, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y ser partícipes al bienestar de nuestros colaboradores y de la sociedad.

Políticas de Servicio

- Personal capacitado en mando preventivo, defensivo, disuasivo, ofensivo.

- ✚ Emplear solo personal uniformado o de civil (según las necesidades del cliente).
- ✚ Manejamos sistemas de comunicación vía central de monitoreo.
- ✚ Empleamos personal certificado, vehículos y armamento importado, según el requerimiento de los clientes.
- ✚ Venta e instalación de sistemas electrónicos de seguridad".
(delforsecurity.com.ec)

Política de Calidad

Delfor Security C. Ltda. se compromete a garantizar la calidad en todos sus procedimientos y servicios, trabajando con eficiencia, eficacia y con responsabilidad social, cumpliendo con todas las normativas en la Ley de Justicia Laboral, Código del Trabajo, Mandato 8 y todas las regulaciones establecidas en los organismos de control, asegurando que se cumpla el SGC.

Servicios que ofrece la empresa:

Vigilancia fija

Figura No. 3: Seguridad física en urbanización



Fuente: <http://www.delforsecurity.com.ec>

Elaborado por: Delfor Security

Año: 2015

“Protección que se brinda a personas o a bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado. Se trata de puestos fijos. Los agentes de seguridad no pueden alejarse de sus puestos, sino en pequeños recorridos, para no perder de vista el objeto protegido”.

Los agentes de seguridad pueden desplazarse dentro del bien inmueble o en un perímetro que no cubre más de un kilómetro, provistos de armas, radios de comunicaciones, o medios previamente autorizados por las autoridades competentes, para la prestación del servicio en la modalidad de vigilancia fija”

Vigilancia móvil interna

“Se refiere a un área determinada, donde desarrolla algunas actividades la persona jurídica o natural solicitante del cubrimiento de vigilancia o la autorizada dentro del área de asentamiento de una comunidad.

Figura No. 4: Guardia realizando ronda de vigilancia



Fuente: <http://www.delforsecurity.com.ec>

Elaborado por: Delfor Security

Año: 2015

“Se refiere a un área determinada, donde desarrolla algunas actividades la persona jurídica o natural solicitante del

cubrimiento de vigilancia o la autorizada dentro del área de asentamiento de una comunidad.

El desplazamiento puede superar el kilómetro, ya que se trata de áreas perfectamente delimitadas. Los vigilantes con modalidad móvil pueden hacer patrullajes en las áreas delimitadas a través de motos o vehículos de vigilancia”.

Custodia móvil

Figura No. 5: Custodia móvil a transportistas



Fuente: <http://www.delforsecurity.com.ec>

Elaborado por: Delfor Security

Año: 2015

“(Armada y con monitoreo satelital)

Es el servicio que se presta a personas naturales y empresas jurídicas, custodiando a ejecutivos, transporte de carga y de mercaderías por todo el territorio nacional”.

Protección VIP

“Es la seguridad que se presta a personas, mediante escoltas armados, durante sus desplazamientos; está orientada principalmente a miembros de familias, ejecutivos o personalidades que por circunstancias especiales requieran este tipo de servicio”.

Seguridad Electrónica

Figura No. 6: Seguridad electrónica y monitoreo



Fuente: <http://www.delforsecurity.com.ec>

Elaborado por: Delfor Security

Año: 2015

“Acceso, alarmas, sensores, centrales de monitoreo, CCTV, sirenas, luces de seguridad, cerco eléctrico, entre otros). La importancia e implementación de la seguridad electrónica es la parte complementaria de la seguridad física, convirtiéndola en una seguridad integral”.

Capacitación interna

Figura No. 7: Capacitación del personal



Fuente: <http://www.delforsecurity.com.ec>

Elaborado por: Delfor Security

Año: 2015

“Es la capacitación por competencias laborales a todas y cada una de las personas que conforman Delfor Security C. Ltda., tanto administrativa como operativa.

Cuenta con personal de instructores capacitados y certificados por la SETEC, brindando al personal de agentes de seguridad, una formación integral en lo que al área de seguridad privada se refiere, como: procedimientos y normas de seguridad en puestos fijos, operación de sistemas de accesos, conocimientos básicos de seguridad industrial; uso, manejo y conservación de armas; prácticas en polígono de tiro; uso y manejo de extintores contra incendios, procedimientos y normas en custodias de vehículos de carga en carreteras del país; protección VIP; seguridad electrónica en general, etc.”.

Capacitación externa

Figura No. 8: Capacitación externa del personal



Fuente: <http://www.delforsecurity.com.ec>

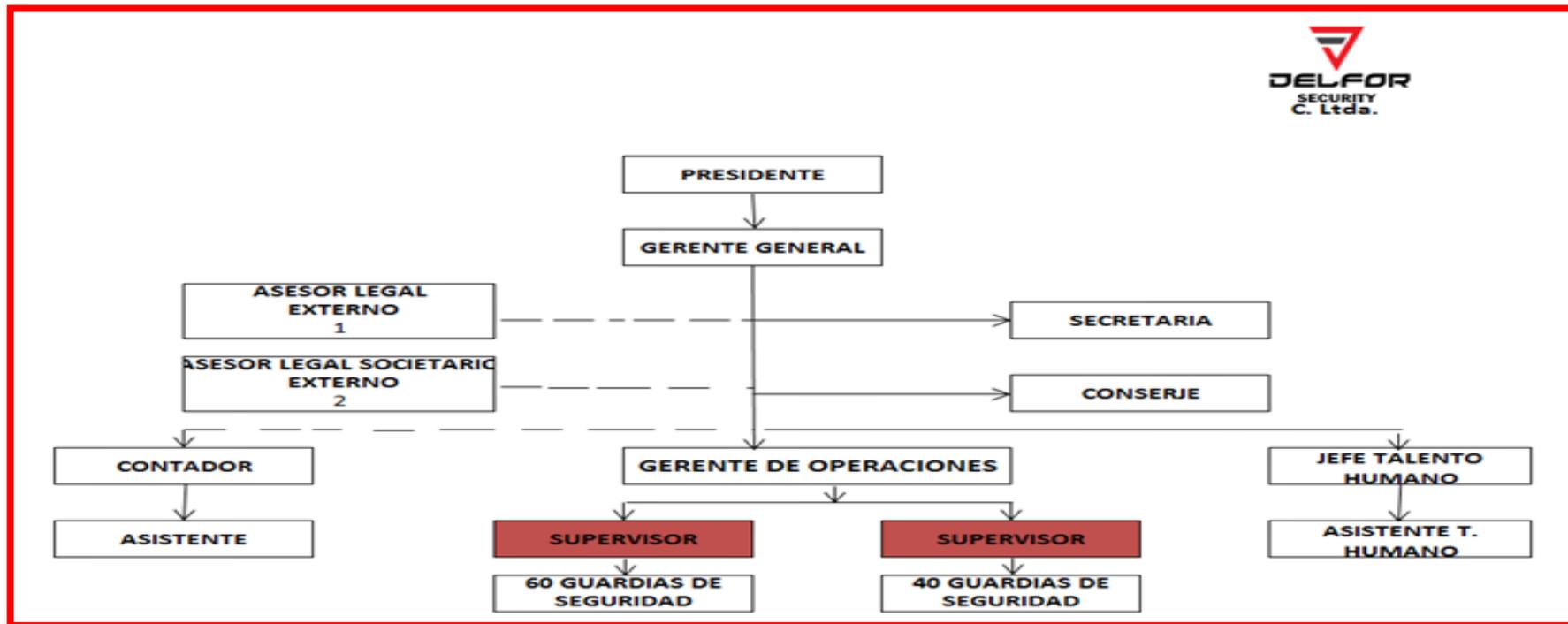
Elaborado por: Delfor Security

Año: 2015

“Delfor Security C. Ltda. brinda los servicios de capacitación a nivel externo a empresas nacionales, en asesorías y entrenamiento a guardias, protector PPI, choferes de gerencias, choferes de familia, personal de empleados de almacenes y fábricas, en cuanto a normas y procedimientos contra robos; asesorías y estudios de seguridad integral, etc”. (delforsecurity.com.ec)

Organigrama institucional

Figura No. 9: Organigrama Institucional



Fuente: Delfor Security

Elaborado por: Delfor Security

Año: 2014

Departamento de talento humano

“La dirección del personal es el ente rector que se ocupa de la programación, organización, dirección y control de las diversas funciones operativas encaminadas a desarrollar, mantener utilizar el equipo de trabajo” (Porret Gelaber, 2008)

Principales problemas del departamento de talento humano de Delfor Security C. Ltda.

- ✚ Inexistencia de sistematización de procedimientos
- ✚ No existe política de procedimientos
- ✚ Escasa relación interpersonal entre sus miembros
- ✚ No hay una adecuada organización del personal
- ✚ Calendario laboral con falencias (Vacaciones)
- ✚ Ausentismo del personal
- ✚ Control de asistencias
- ✚ Alta rotación.

Actividades principales del departamento de departamento de talento humano de la Delfor Security C. Ltda.

Planificación de plantillas

- ✚ Descripción de los puestos de trabajo
- ✚ Búsqueda de fuentes de reclutamiento
- ✚ Procesos de selección

Actividades secundarias del departamento de departamento de talento humano de la Delfor Security C. Ltda.

- ✚ Gestión de los contratos de trabajo

- ✚ Elaboración de la nómina
- ✚ Elaboración de la documentación del IESS
- ✚ Legalización y registro en las entidades de control, determinadas por la ley
- ✚ Calendarios laborales
- ✚ Control de asistencias

Aspectos metodológicos

El desarrollo de nuestro trabajo de investigación está enfocado al método de investigación cuantitativa

Cuantitativa por el hecho de establecer relaciones entre variables utilizando el método estadístico el mismo que tiene como objetivo recoger y analizar datos, es decir, que haya claridad entre los métodos de problema de investigación que conforman el problema que sean posible definirlo y saber exactamente donde se inicia el problema en cual dirección va y que tipo de incidencia existe.

Tipo de investigación

Descriptiva también conocida como investigación estadística ya que nos permite la recolección de datos en números y porcentajes y plasmarla mediante un gráfico que nos permite visualizar y analizar los resultados. El objetivo principal es el saber el por qué y para que se está realizando.

Delfor Security C. Ltda. Es una empresa dedicada a brindar los servicios complementarios de vigilancia privada a todos los sectores empresariales públicos y privadas, sean estas industriales, comerciales o de servicios, en especial a las urbanizaciones privadas en la ciudad de Guayaquil.

Los actuales problemas dentro del departamento de talento humano generan malestar en el personal de apoyo de la misma forma un mal ambiente laboral.

Algunos de las principales situaciones que impiden el desenvolvimiento armonioso del departamento y de las demás áreas involucradas son:

- La inexistencia de registros en los procesos, provocando demoras en la gestión de los recursos.
- No hay un adecuado sistema de evaluación del personal, para analizar las capacidades de cada uno de los trabajadores conociendo sus debilidades con el objetivo de hacer hincapié en el desarrollo de su gestión.
- Hay un incremento de vacaciones acumuladas del personal, lo cual obliga a que aumenten las faltas.
- Existe un alto índice de incumplimiento en sus turnos laborables por sus constantes faltas en sus responsabilidades laborables.
- La falta de coordinación en su organización provocan una explosión en cadena afectando a cada uno de los departamentos que conforman Delfor Security C. Ltda.
- Existe un alto grado de rotación de personal, el mismo que perjudica su desarrollo de servicio e imagen empresarial.

Para brindar un servicio de calidad hemos visto la necesidad de elaborar un estudio de factibilidad de un sistema de gestión de calidad, en todos los procesos que incurren en el departamento de talento humano, desde el reclutamiento, selección, contratación, inducción capacitación y evaluación de acuerdo a las normas establecidas por la ISO en pro del bienestar social de todos los empleados, que nos permita minimizar los errores y maximizar la gestión por procesos, potencializando el capital

humano, para brindar a la ciudadanía un servicio con eficiencia, eficacia y calidad.

Este estudio de factibilidad para la implantación de un sistema de gestión de calidad por procesos, es la aplicación de la normas ISO 9001:2008 que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad.

Formulación y Sistematización del problema

a) Formulación del Problema

¿Debemos implementar procedimientos de desarrollo bajo las normas ISO 9001:2008 específicamente, para poder calificar y captar el mercado exigente, bajo este tipo de calificación normativa?

¿Qué beneficios obtendría la compañía a través del departamento de talento humano al estar certificado con las normas exigidas por el mercado?

b) Sistematización del problema

¿De qué manera afectan los procesos que posee actualmente Delfor Security en la demanda?

¿En qué va a ayudar la creación de un manual de procesos dentro del departamento de talento humano de Delfor Security C. Ltda.?

¿De qué manera influyen las capacidades personales, organizacionales y sociales en el servicio al cliente?

¿Cuál es el costo beneficio que proporcionará la implementación de la norma ISO 9001:2008?

Objetivo General

Optimizar los procesos del departamento de talento humano de la compañía Delfor Security a través de la implementación de las normas ISO 9001:2008 con el fin de brindar un servicio de calidad.

Objetivos Específicos

- Implementar procesos que permitan una coordinación en sus capacidades de formación.
- Implementar los respectivos manuales de procedimientos del departamento de talento humano.
- Establecer un plan objetivo de seguimiento y mejoramiento continuo en los procesos dentro del departamento de talento humano.

Análisis Foda

Fortalezas

- Análisis situacional de riesgos;
- Personal de servicio calificado.

Oportunidades

- Captación del mercado;
- Fidelidad del cliente.

Debilidades

- No estar calificado con la norma ISO 9001:2008;
- No contar con un proceso de cálculo actuarial para posibles indemnizaciones por años de servicios.

Amenazas

- Pérdida de clientes
- Destrucción de liquidez

La decisión para elaborar este estudio de factibilidad surge de la necesidad de mejorar competitivamente con las empresas de seguridad del mercado ya que los clientes se inclinan en buscar proveedores que cuenten con esta certificación, lo que les asegura que la empresa seleccionada que le brinde los servicios de vigilancia privada, disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Además, de contar con un sistema de gestión de calidad, nos permitirá determinar los siguientes puntos:

1. Implementación de procesos bajo normas internacionales;
2. Posicionamiento de la empresa con la calidad y capacidad requerida por el mercado.
3. Alto grado de garantía en el servicio de sus miembros.
4. Mayor rentabilidad al reducir los costos de procedimientos administrativos y operativos.
5. Competitividad en el mercado de la compañía Delfor Security C.Ltda

El sistema que se va a implementar servirá de base para futuros trabajos de procesos a través de un sistema de gestión de calidad, siendo una guía para cualquier tipo de proyecto.

El proyecto de investigación permitirá que la empresa Delfor Security C. Ltda. mejore sus procesos, garantizando a sus empleados una mejor distribución de los tiempos y recursos para de esta manera ganar competitividad en el mercado.

Para poder llevar a cabo esta justificación nos hemos trazado como objetivo general, optimizar los procesos del departamento de talento humano de la compañía Delfor Security a través de la implementación de las normas ISO 9001:2008 con el fin de brindar un servicio de calidad.

Teniendo como propósito controlar que todos los procesos estén debidamente evidenciados a través de los registros implementados en este estudio.

Siendo de gran importancia satisfacer las necesidades de los clientes brindando un servicio de calidad mediante el resultado de la mejora continua en los procesos de reclutamiento, selección, contratación, capacitación, evaluación de desempeño con eficiencia y eficacia.

Hipótesis

La implementación de la norma ISO 9001:2008 dentro los procesos del departamento de talento humano de Delfor Security C. Ltda., aportará positivamente con el desarrollo de la empresa a través de un adecuado manejo de los recursos humanos.

Variable Independiente

La implementación de la norma ISO 9001:2008 dentro los procesos del departamento de talento humano de Delfor Security C. Ltda.

Variable Dependiente

Incremento del desarrollo de la empresa a través del manejo de los recursos humanos.

CAPÍTULO 1

Marco teórico

1.1 Marco teórico

Corresponde a una fase importante dentro de este trabajo de investigación, contiene la teoría que fundamenta este proyecto de tesis basado siempre en el planteamiento del problema anteriormente desarrollado, recopilando una lista de conceptos e ideas más importantes que se utilizan en la investigación y esto nos conlleva a desarrollar un argumento.

a. Departamento de talento humano

Según (Minguez Vélez, 2005, pág. 26) “la función principal de este departamento está definida como el desarrollo de una aplicación uniforme de criterios, políticas e instrumentos de gestión en el contexto social de la empresa, con el objetivo de contribuir al logro de la optimización del capital humano de la organización”.

Para ello se deben utilizar dos instrumentos:

- ✚ Planificación: La capacidad para establecer normas, aplicar procedimientos, con la finalidad de distribuir los recursos humanos y técnicos de la organización.
- ✚ Organización: La capacidad para establecer instrumentos que permitan incrementar el grado de racionalidad en el proceso de planificación.

Debido a que la hipótesis que se pretende demostrar, está vinculada en determinar el grado de influencia de la norma con respecto al departamento de talento humano, siendo este uno de los ejes más importantes ya que se encuentra estrechamente relacionada con los demás departamentos que conforman la organización, velando por el cumplimiento de los objetivos y la calidad del capital humano.

Las variables internas a estudiar dentro de la investigación las dividiremos en tres grupos:

- Personales
- Organizacionales
- Sociales

Personales: Se refiere a las aptitudes y actitudes de los empleados.

La teoría que se va a aplicar para el estudio de esta variable está vinculada a la pirámide de Maslow, si bien es cierto es ser humano está lleno de necesidades, un trabajador que se siente insatisfecho, no va a rendir igual que un trabajador satisfecho. En realidad el estudio va más allá, la motivación dentro del lugar de trabajo influye de manera positiva en las labores diarias.

Organizacionales: Se refiere al estudio del individuo dentro de la organización en cuanto a productividad.

Sociales: Se refiere al grado de interés que muestra dentro del ambiente laboral.

Figura No. 10: Pirámide de Maslow



Fuente: <http://ceiformacion.blogspot.com/>

Elaborado Por: CEI Centro de Formación

Año: 2015

ISO

“La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC)”. (normas9000.com).

1.2 Marco conceptual

Está integrado de ideas sucesos conceptos y situaciones según la investigación realizada, es una elaboración conceptual del ambiente o

entorno en el que se toma en cuenta el problema e interpretar los resultados y las conclusiones que se alcanzan.

ISO:

“La palabra ISO deriva de la palabra griega “isos”, que significa “igual”. La definición larga es que las siglas hacen referencia a “Organización internacional de normalización” (“International Organization for Standardization”, en inglés)”. (weblog calidad ISO, 2013)

“ISO (Organización internacional de normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la comisión electrotécnica internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica”. (ISO , 2008)

Calidad:

“Es una filosofía empresarial estrechamente relacionada con el marketing y los recursos humanos. Da lugar a un estilo de dirección y gestión, orientador de la empresa hacia el cliente externo y la satisfacción de sus necesidades hacia el cliente interno y el fomento de su motivación, formación y participación”. (Varo, 1994)

Evaluación del desempeño:

“Significa medir la utilidad de la intervención formativa y en consecuencia, si se ha modificado el comportamiento de los empleados”. (Porret Gelaber, 2008)

Puesto de trabajo:

“Es el conjunto de funciones y responsabilidades atribuibles a una persona y que constituye la unidad básica e indivisible de la estructura de una organización”. (Crespo Montes, 2008)

Competencias:

“Referido a las aptitudes y comportamientos de la persona que son necesarios para el desempeño eficaz de un puesto de trabajo”. (Rodríguez Serrano, 2004)

Formato estándar:

“Es un conjunto de campos organizados de una manera predeterminada y que contienen notas de alcance específicas. Un formato estándar que ha sido completado se convierte en un registro”. (Dueck, Guzman, & Verstappen, 2007)

1.3 Marco contextual

Es el lugar o medio físico donde vamos a desarrollar o a llevar a cabo la investigación, contando con un buen ambiente, compañerismo, respeto, cordialidad entre compañeros de trabajo, este marco reconoce el sujeto, el objeto y el medio en que desarrollaremos la investigación.

1.4 Marco legal

Facilita a la organización conocer un número de entes reguladores de leyes, que la ley pone a disposición para la aplicación de distintos actos "públicos o privados".

- Código del trabajo
- Ley de seguridad social
- Ley de justicia laboral
- Mandato 8

Código del Trabajo

Con la vigencia del Código del Trabajo en Ecuador, se da una adecuada protección al derecho de los trabajadores, regulando de manera clara todo los derechos y las obligaciones inherentes a las partes involucradas en la relación laboral, toda la normativa establecida fue producto de las innumerables conquistas logradas por parte de los trabajadores en el devenir histórico de nuestro país, factor elemental que ha afectado a todos las relaciones en las cuales se desenvuelve las individuales como las personales, sociales y dentro de las cuales se encuentran las laborales. Es entonces indispensable que las normas jurídicas regulen a cabalidad las relaciones laborales, actualizándose de manera constante para la protección de empleadores y trabajadores.

Para esta aplicación, tomaremos en consideración los siguientes artículos entre otros, que regulan las relaciones laborales en nuestro país y que las compañías deben aplicar de acuerdo a lo que estipula el Código del Trabajo.

“Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

En general, todo trabajo debe ser remunerado”.

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- Concepto de trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador.- La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

El código del trabajo, en los artículos subsiguientes, determina la obligatoriedad y la necesidad tanto física como mental, de que el personal

haga uso de sus vacaciones, la cual le ayudará en su desempeño emocional.

“Art. 69.- Vacaciones anuales.- Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables.”

“Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.”

“El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.”

“Los trabajadores menores de dieciséis años tendrán derecho a veinte días de vacaciones y los mayores de dieciséis y menores de dieciocho, lo tendrán a dieciocho días de vacaciones anuales.”

“Los días de vacaciones adicionales por antigüedad no excederán de quince, salvo que las partes, mediante contrato individual o colectivo, convinieren en ampliar tal beneficio.”

“Art. 70.- Facultad del empleador.- La elección entre los días adicionales por antigüedad o el pago en dinero, corresponderá al empleador.”

“El derecho al goce del beneficio por antigüedad de servicios rige desde el 2 de noviembre de mil novecientos sesenta y cuatro.”

“Art. 71.- Liquidación para pago de vacaciones.- La liquidación para el pago de vacaciones se hará en forma general y única, computando la veinticuatroava parte de lo percibido por el trabajador durante un año completo de trabajo, tomando en cuenta lo pagado al trabajador por horas ordinarias, suplementarias y extraordinarias de labor y toda otra retribución accesoria que haya tenido el carácter de normal en la empresa en el mismo período, como lo dispone el artículo 95 de este Código.”

“Si el trabajador fuere separado o saliere del trabajo sin haber gozado de vacaciones, percibirá por tal concepto la parte proporcional al tiempo de servicios.”

“Art. 72.- Vacaciones anuales irrenunciables.- Las vacaciones anuales constituyen un derecho irrenunciable que no puede ser compensado con su valor en dinero. Ningún contrato de trabajo podrá terminar sin que el trabajador con derecho a vacaciones las haya gozado, salvo lo dispuesto en el artículo 74 de este Código.”

“Art. 73.- Fijación del período vacacional.- En el contrato se hará constar el período en que el trabajador comenzará a gozar de vacaciones. No habiendo contrato escrito o tal señalamiento, el empleador hará conocer al trabajador, con tres meses de anticipación, el período en que le concederá la vacación.”

“Art. 74.- Postergación de vacación por el empleador.- Cuando se trate de labores técnicas o de confianza para las

que sea difícil reemplazar al trabajador por corto tiempo, el empleador podrá negar la vacación en un año, para acumularla necesariamente a la del año siguiente.”

“En este caso, si el trabajador no llegare a gozar de las vacaciones por salir del servicio, tendrá derecho a las remuneraciones correspondientes a las no gozadas, con el ciento por ciento de recargo.”

“Art. 75.- Acumulación de vacaciones.- El trabajador podrá no hacer uso de las vacaciones hasta por tres años consecutivos, a fin de acumularlas en el cuarto año.”

“Art. 76.- Compensación por vacaciones.- Si el trabajador no hubiere gozado de las vacaciones tendrá derecho al equivalente de las remuneraciones que correspondan al tiempo de las no gozadas, sin recargo. La liquidación se efectuará en la forma prevista en el artículo 71 de este Código.”

Ley de Seguridad Social

El Seguro General Obligatorio forma parte del sistema nacional de seguridad social y, se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.

Solidaridad es la ayuda entre todas las personas aseguradas, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, edad, sexo, estado de salud, educación.

Obligatoriedad es la prohibición de acordar cualquier afectación, disminución, alteración o supresión del deber de solicitar y el derecho de recibir la protección del Seguro General Obligatorio.

Universalidad es la garantía de iguales oportunidades a toda la población.

Equidad es la entrega de las prestaciones del Seguro General Obligatorio en proporción directa al esfuerzo de los contribuyentes y a la necesidad de amparo de los beneficiarios, en función del bien común.

Eficiencia es la mejor utilización económica de las contribuciones y demás recursos del Seguro General Obligatorio, para garantizar la entrega oportuna de prestaciones suficientes a sus beneficiarios.

Subsidiariedad es el auxilio obligatorio del Estado para robustecer las actividades de aseguramiento y complementar el financiamiento de las prestaciones que no pueden costearse totalmente con las aportaciones de los asegurados.

Suficiencia es la entrega oportuna de los servicios, las rentas y los demás beneficios del Seguro General Obligatorio, según el grado de deterioro de la capacidad para trabajar y la pérdida de ingreso del asegurado.

La Ley de seguridad social, cumpliendo con estos principios, los cuales es brindar la protección física, emocional y social a sus afiliados, ya que pueden estar afectados por diversas variables, provocando daños o afectaciones en su salud, sean estas por alguna enfermedad profesional, accidente laborales o enfermedad común, y más aún que siendo Delfor Security una empresa que brinda servicio y que dentro de sus clientes cuenta con empresas, industriales, comerciales y de servicios, los cuales los empleados también se encuentran expuestos a riesgos laborales que hay que tomar en consideración.

Para proteger a la clase trabajadora, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en conjunto con el Ministerio del Trabajo, mediante Resolución N° CD 333 del 7 de octubre del 2010, Reglamento Para El Sistema De Auditoria de Riesgos de Trabajo. (SART)

Los servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y empresas están obligados al cumplimiento de las normas establecidas en el presente reglamento. (CAPITULO UNICO DISPOSICION GENERAL, RESOLUCION N° CD 333, 2010)

La gestión del sistema de auditoria de riesgos de trabajo a las empresas empleadoras, así como la formulación y evaluación del plan de auditorías de riesgos del trabajo a las empresas empleadoras, así como la formulación y evaluación del plan de auditorías de riesgos del trabajo es de responsabilidad de la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo y sus dependencias a nivel nacional. (ART.1 DISPOSICIONES GENERALES, RESOLUCION N° CD. 333, 2010)

CAPITULO II; DE LA AUDITORIA DE RIESGOS DEL TRABAJO

“Art. 9.- Auditoria del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de las empresas / organizaciones.- La empresa u organización deberá implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para lo cual deberá tomar como base los requisitos técnico legales, a ser auditados por el Seguro General de Riesgos del Trabajo. (ART. 9 DE LA AUDITORIA DE RIESGOS DEL TRABAJO, 2010, pág. 9)”

Ley de Justicia Laboral

De acuerdo a la ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento del trabajo en el hogar, expedida en el registro oficial 483 del 20 de julio del 2015, existen modificaciones en cuanto a los contratos que se pacten

entre empleador y trabajador, los cuales solamente se podrán celebrar los contratos estipulados en el siguiente artículo:

“Art. 19.- Contrato escrito obligatorio.- Se celebrarán por escrito los siguientes contratos:

- a) Los que versen sobre trabajos que requieran conocimientos técnicos o de un arte, o de una profesión determinada;
- b) Los de obra cierta cuyo valor de mano de obra exceda de cinco salarios básicos unificados de trabajador en general;
- c) Los a destajo o por tarea, que tengan más de un año de duración;
- d) Los que contengan período de prueba;
- e) Los por grupo o por equipo;
- f) Los eventuales, ocasionales y de temporada;
- g) Los de aprendizaje;
- h) Los que se celebren con adolescentes que han cumplido quince años, incluidos los de aprendizaje; y,
- i) En general, los demás que se determine en la ley.”

En cuanto a los registros de los empleados que la empresa debe llevar, es una obligación mantenerlos, de acuerdo a lo decretado en el siguiente artículo:

“Artículo 9.- En el artículo 42, realícense los siguientes cambios: 1. Sustitúyase el numeral 7 por el siguiente:”

“7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios que se produzcan.”.

Mandato 8

Mediante Decreto Ejecutivo No. 619 del 17 de marzo del 2015, el Presidente Rafael Correa reformó el Decreto Ejecutivo No. 1121 publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 353 del 05 de junio del 2008, y sus reformas, mediante el cual se expidió el “REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DEL MANDATO CONSTITUYENTE NÚMERO 8 QUE SUPRIME LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, LA INTERMEDIACIÓN LABORAL Y LA CONTRATACIÓN POR HORAS”.

Estas reformas son positivas por cuanto están destinadas a simplificar y flexibilizar las actividades complementarias realizadas por las personas jurídicas, tales como las de vigilancia – seguridad, alimentación, mensajería y limpieza, las cuales son ajenas a las labores propias y habituales del proceso productivo de la usuaria.

Se ha establecido la contratación directa y bilateral del personal de control y seguridad de los aeropuertos y puertos marítimos con la administración de estos últimos, siempre y cuando dicho personal no utilice armas, por lo que, en caso de requerirse personal armado, deberá contratárselo con la empresa que brinde el servicio complementario de vigilancia – seguridad.

Una importante reforma es la derogatoria de la autorización para la realización de actividades complementarias, la cual era conferida por el Ministerio del Trabajo después de cumplir una serie de requisitos, y que se otorgaba la primera vez por dos años sujeta a una renovación después de ese tiempo por cinco años más, para luego pasar a ser de tiempo indefinido. Es indudable que derogar esa autorización elimina un gran obstáculo que facilitará la operatividad para las personas naturales y compañías dedicadas a la prestación de servicios complementarios, puesto que con ello se incentivará a que más personas (natural o jurídica)

incursionen en esa actividad, ofertando así mayores servicios para las usuarias de estos servicios.

De acuerdo a las reformas de este reglamento, tanto las empresas de servicios complementarios, así como las usuarias de esos servicios, deben tener presente que si entre ellas comparten intereses, patrimonio o administración financiero – contable, el Ministerio del Trabajo podrá establecer la vinculación entre usuarias y empresas contratistas, y podrá requerir toda la información que estime pertinente a la Superintendencia de Compañías, el Servicio de Rentas Internas, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y otras instituciones.

En términos generales, esta reforma es positiva porque flexibiliza la operatividad de quienes se dedican a brindar servicios de actividades complementarias, lo cual va en su beneficio y en el de quienes los reciben.

Capítulo 2

Investigación de los datos

Tabla 1: Tabulación de los encuestados

Tabulación de los encuestados			
#	Cargos	#	%
1	Presidente	1	0,125
2	Gerente general	1	0,125
3	Secretaria	1	0,125
4	Gerente de Operaciones	1	0,125
5	Supervisores	2	0,25
6	Jefe de talento humano	1	0,125
7	Asistente de talento humano	1	0,125
	Total	8	100%

Fuente: Los Autores

Año: 2015

Por el número de trabajadores administrativos de la organización en cada uno de sus cargos se aplica el 100% de encuestas.

2.1 Preguntas de encuestas

1) ¿Poseen normas de control de calidad aplicado al personal de la empresa?

Si

No

2) ¿Cree que es necesario la aplicación de las normas ISO 9001:2008 dentro del personal de la institución?

Si

No

3) ¿El personal del departamento de talento humano está apto para recibir las normas ISO 9001:2008?

Si

No

4) ¿Los trabajadores de mandos bajos cuentan con la preparación mínima para ser entrenados sobre las ISO 9001:2008?

Si

No

2.2 Tabulación de resultados

Tabla 2: Tabulación de resultados

Preguntas	Descripción	Si	No	Total encuestados
1	¿Poseen normas de control de calidad aplicado al personal de la empresa?	0	8	8
2	¿Cree que es necesario la aplicación de las normas ISO 9001:2008 dentro del personal de la institución?	2	6	8
3	¿El personal del departamento de talento humano está apto para recibir las normas ISO 9001:2008?	8	0	8
4	¿Los trabajadores de mandos bajos cuentan con la preparación mínima para ser entrenados sobre las ISO 9001:2008?	5	3	8
	Total	15	17	8
Total Muestra			32	
		Si	No	
Tabulación de Resultados		47%	53%	

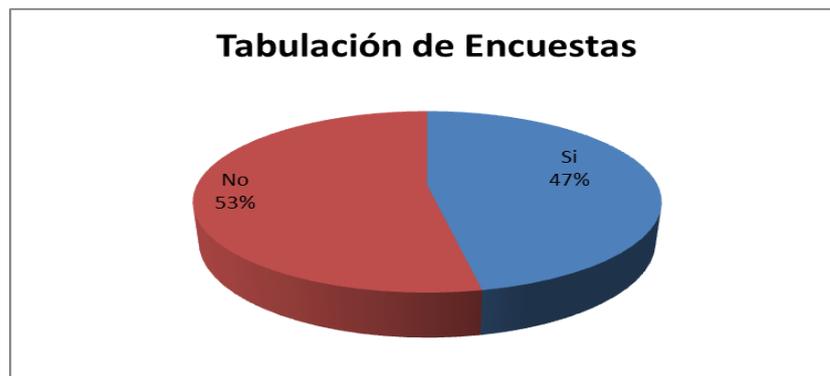
Fuente: Los Autores

Año: 2015

CAPÍTULO 3

Análisis de los resultados

Figura No. 11; Resultado de encuesta



Fuente: L Fuente: Los Autores

Año: 2015

En el proceso de recolección de datos y encuestas realizadas a los empleados de la compañía Delfor Security C. Ltda., y de tabulación, y análisis, la información nos arroja que el 47% de los trabajadores están aptos para recibir la implementación de esta norma ISO 9001:2008, mientras que, el 53% que representa la mayoría de la muestra, no están aptos para un inicio de implementación de SGC, ya que el personal de apoyo, no cuentan con conocimientos adecuados y una formación adecuada; lo que nos indica que debemos empezar primeramente por una capacitación en conocimientos desde que son las normas ISO.

3.1 Normas ISO 9001:2008

Para aplicar estas normas, es necesario tener una breve historia de que son y donde nacieron las ISO:

ISO 9000 (EQA, 2007)

“La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización (empresa de producción, empresa de servicios, administración pública...).

Su implantación en estas organizaciones, aunque supone un intenso trabajo, ofrece una gran cantidad de ventajas para sus empresas. Los principales beneficios son:

- ✚ Reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio.
- ✚ Aumento de la productividad
- ✚ Mayor compromiso con los requisitos del cliente.
- ✚ Mejora continua.

La familia de normas apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar británica (BS), y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994. Al renovar el enfoque, más orientado a la gestión por procesos, se editó la versión 2000. Recientemente, tras incluir en esta última algunas aclaraciones y actualizaciones, se ha llegado a la norma vigente la actualidad”, ISO 9001:2008.

“La principal norma de la familia es: ISO 9001:2008 - Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.

Se dice que el sistema de calidad debe demostrar que la organización es capaz de:

Suministrar un producto o servicio que de manera consistente, cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes.

Lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no-conformidades y el proceso de mejora continua.

El modelo del sistema de calidad consiste en 4 principios que se dejan agrupar en cuatro subsistemas interactivos de gestión de calidad y que se deben normar en la organización:

- ✚ Responsabilidad de la dirección;
- ✚ Gestión de los recursos;
- ✚ Realización del producto o servicio;
- ✚ Medición, análisis y mejora". [normasiso9000\(grupo-sgp.com\)](http://normasiso9000(grupo-sgp.com))

Generalidades

ISO 9001:2008

Los capítulos a tomar en cuenta dentro del estudio van a ser el 4 y el 6 de la norma ISO 9001:2008, ya que en el 4 se establecen los requisitos del sistema de gestión de calidad para la propuesta planteada, incluyendo los requisitos de la documentación, manual de procesos, que son claves dentro de este estudio. El capítulo 6 se refiere al departamento de interés del trabajo de investigación.

Requisitos generales

De acuerdo al capítulo 4 Sistema de gestión de la calidad - Requisitos generales dice:

“La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional”.

La organización debe:

- A. “Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización;
- B. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- C. Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;
- D. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
- E. Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos;
- F. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1: Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;

- A. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
- B. Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos;
- C. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1: Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2: Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3: Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- A. El impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos;
- B. El grado en el que se comparte el control sobre el proceso”.

En el capítulo 6.2 Recursos humanos y 6.2.1 Generalidades, se menciona:

“El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad”.

De acuerdo al capítulo 6.2.2 recursos humanos – competencia, formación y toma de conciencia dice:

“La organización debe:

- A. Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto;
- B. Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria;
- C. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- D. Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad; y,
- E. Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4)”.

Para cumplir con este requisito que manda la norma se evidencia el levantamiento de un manual de procedimiento de capacitación y desarrollo humano, así como, un manual de evaluación de la eficacia de la formación los cuales se encuentran debidamente detallados en los procesos contemplados (3.3) de este estudio de factibilidad.

3.2 Procesos contemplados

Para el presente estudio de factibilidad en el departamento de talento humano, hemos realizado el levantamiento de los manuales de procedimientos, detallados a continuación, debido a que la actualidad la compañía no cuenta con los mismos, y que les permitirán optimizar los recursos humanos y materiales, teniendo como resultado un mejor desarrollo en la gestión del departamento de talento humano:

3.2.1 Manual para reclutamiento, selección y contratación de personal

- Anexo 1: Requerimiento de personal
- Anexo 2: Solicitud de empleo

- Anexo 3: Guía de entrevista
- Anexo 4: Solicitud de referencias personales
- Anexo 5: Informe de habilidades y comportamiento

3.2.2 Manual de capacitación y desarrollo humano

- Anexo 1: Diagnóstico de necesidad de capacitación
- Anexo 2: Plan anual de capacitación
- Anexo 3: Registro de asistencia

3.2.3 Manual de evaluación de desempeño

- Anexo 1: Entrevista para elaborar un plan de acción
- Anexo 2: Evaluación de desempeño

3.3 Control de los registros

De acuerdo al capítulo 4 sistema de gestión de la calidad –en sus numerales 4.2 requisitos de la documentación y 4.2.1 generalidades dice: La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir, en sus numerales:

- A. “Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta norma internacional; y,
- B. Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1: Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta norma internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos

para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2: La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- A. El tamaño de la organización y el tipo de actividades;
- B. La complejidad de los procesos y sus interacciones; y,
- C. La competencia del personal.

NOTA 3: La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio”.

De acuerdo al capítulo 4.2.2 sistema de gestión de la calidad - manual de la calidad.

“La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- A. El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión;
- B. Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos;
- C. Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad”.

De acuerdo al capítulo 4.2.3 sistema de gestión de la calidad - control de los documentos dice:

“Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- A. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- B. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- C. Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos;
- D. Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- E. Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- F. Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución; y,
- G. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón”.

En referencia al capítulo 4.2.4 sistema de gestión de la calidad - control de los registros se menciona:

“Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables”.

Cumpliendo con lo que dice la norma ISO 9001:2008, referente al control de documentos y registros:

Establecer una metodología que permita asegurar que el control de los documentos y registros en cuanto a su elaboración, revisión, aprobación y distribución, estén encaminados a acatar las disposiciones de la norma, en cuanto a su conservación y control.

Que los documentos creados, estén debidamente aprobados por el responsable de la conservación, y difusión.

La persona encargada de llevar a cabo este proceso, debe asegurarse de que no existan documentos con versiones anteriores a la actualizadas y que todo el personal del área de recursos humanos, conozcan donde inicia y donde termina sus responsabilidades, al mismo tiempo sean un referente para el levantamiento de acciones preventivas y correctivas.

Delfor Security C.Ltda no es una empresa calificada, en la actualidad no cuenta con la persona responsable del sistema de gestión de calidad para elaborar, ejecutar y mantener los documentos y registros de acuerdo a lo determinado por la norma ISO 90012:2008,

Por lo antes expuesto y para este efecto, tratando de un estudio de factibilidad para la implementación de un sistema de gestión de calidad en el departamento de talento humano, la persona encargada seria el jefe de esta área.

Para un mayor control de los documentos, estos deben contar con una carátula y deben ser redactados en un lenguaje sencillo identificando los verbos como acciones presentes y no futuras.

Cuando hablamos de que los documentos deben estar redactados en un lenguaje sencillo o simple, no solo para el dueño del proceso, sino también para todos los que conforman el departamento de talento humano, promoviendo su participación en el mismo, receptando sugerencias y observaciones.

Cada vez que se revise los borradores con las sugerencias y observaciones del personal de Delfor Security C.Ltda., el responsable del proceso sea este el jefe de talento humano o del sistema de gestión de calidad (SGC), de acuerdo a la determinación de la gerencia, elaborará un procedimiento documentado, el mismo que será impreso en papel blanco o se lo hará conocer vía intranet a los responsables de poner en ejecución, este nuevo proceso, con la aprobación de las respectivas gerencias. En la parte administrativa lo aprobará la gerencia general, y en la parte operativa el gerente de operaciones. Una vez aprobado, autorizarán su difusión.

3.4 Códigos de identificación

Para este efecto, hemos establecidos que los códigos para los documentos controlados llevará las siglas de la compañía, como principal identificativo, luego el departamento al que pertenece, la letra P, si corresponde a un proceso o la letra R, si es un registro, y así tendremos:

DS Delfor Security C.Ltda.

TH Talento humano

P Proceso

R Registro

01 Número que corresponde a un proceso o registro.

estos registros son una demostración de responsabilidades que debemos cumplir para un buen sistema de gestión de calidad.

Tabla No. 3: Listado de Registro

Listado de Registro					
Código	Nombre	Responsable	Identificación	Lugar de archivo	Tiempo conservación
DS-THP-01	Manual para reclutamiento, selección y contratación de personal.	T.H			2 años
DS-THR-01	Requerimiento de personal	T.H			
DS-THR-02	Solicitud de empleo	T.H			
DS-THR-03	Guía de entrevista	T.H			
DS-THR-04	Solicitud de referencia	T.H			
DS-THR-05	Informe de habilidades y comportamiento	T.H			
DS-THP-02	Manual de capacitación y desarrollo humano	T.H			
DS-THR-06	Diagnóstico de necesidades de capacitación	T.H			
DS-THR-07	Plan de capacitación	T.H			
DS-THR-08	Registro de asistencia	T.H			
DS-THR-09	Evaluación de la eficacia de la formación				
DS-THP-03	Manual de evaluación de desempeño	T.H			
DS-THR-10	Entrevista para elaborar un plan de acción	T.H			
DS-THR-11	Evaluación de desempeño	T.H			

Fuente y Elaborado Por: Los Autores

Año: 2015

3.5 Infraestructura solicitada

De acuerdo al capítulo 6.3 recursos humanos - infraestructura, se menciona:

“La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- A. Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;
- B. Equipo para los procesos (tanto hardware como software); y,
- C. Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información)”. (ISO , 2008)

De acuerdo a esta norma de calidad, en su numeral 6.3 infraestructura dice,

Aplicando lo que dice la norma, Delfor Security C. Ltda. Debe contar con las instalaciones necesarias, asegurando la calidad en todos los servicios que ofrece. Debiendo implementar las siguientes consideraciones:

- A. Adecuar los lugares para libre acceso de personas con capacidades especiales, como rampas, barreras o pasamanos;
- B. Publicar en un lugar visible el horario de trabajo;
- C. La recepción debe estar separada de las demás áreas de trabajo
- D. Contar con una sala de espera para los visitantes.
- E. Las baterías sanitarias deben estar separadas físicamente por sexos y de acuerdo a las normativas vigentes.

- F. Las oficinas deben estar en perfectas condiciones
- G. Las instalaciones eléctricas deben estar en perfecto funcionamiento
- H. El software que posea la compañía como apoyo para la gestión administrativa del personal debe ser original y debe efectuar el respectivo mantenimiento y registro respectivo.
- I. Delfor Security C.Ltda. es la responsable por el mantenimiento de sus instalaciones, conservación de la higiene, climatización e iluminación, en todas sus dependencias, para de esa manera cumplir con las expectativas del cliente interno y externo.
- J. Debe tener un lugar especial para el almacenamiento y conservación de materiales de limpieza.
- K. Elaborar un plan para limpieza, el cual debe contemplar la frecuencia, el responsable, y los químicos a utilizar.
- L. Incentivar al personal a mantener sus áreas de trabajo ordenadas y limpias.

3.6 Ambiente de trabajo

De acuerdo al capítulo 6.4 recursos humanos - ambiente de trabajo, dice:

“La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto”. (ISO , 2008)

Cuando hablamos de ambiente de trabajo, no solo nos referimos a las buenas relaciones interpersonales que debe existir en toda empresa, también nos referimos a todos los elementos posibles que conforman para promover un buen clima laboral, que Delfor Security debe tener dentro de sus consideraciones:

- A. Que el personal conozca que existe un reglamento de seguridad e higiene industrial del IESS;
- B. Implementar un sistema que gestione y garantice la seguridad de los empleados administrativo y operativo.
- C. El gerente de operaciones debe incentivar al personal operativo para que conozca la prevención de riesgos en las empresas donde se brinda el servicio de vigilancia, promoviendo la participación de charlas. Vinculandolas con los planes de capacitación que para este efecto, realizar las empresas subsidiarias.
- D. Se debe tener un listado de numeros de telefonos de emergencia a disposicion para los colaboradores.
- E. La compañía debe tener un sistema de señalización, asi como de evacuación.
- F. Contar con un botiquin de primeros auxilios
- G. Capacitar a todo el personal sobre prevención de riesgos laborales.
- H. La organización debe contar con un médico para que atienda los casos de emergencias y realizar las fichas preocupacionales y de control anual del personal.
- I. La alta gerencia en conjunto con el departamento de talento humano promoveraa a traves de organizaciones la integracion de su personal y el mejoramiento de las relaciones interdepartamentales.

3.7 Indicadores de gestión de calidad

Para la implementación este estudio de factibilidad en el área de talento humano indicamos los siguientes indicadores para medir la gestión del departamento en mención: capacitación, accidentabilidad laboral, rotación de personal, ausentismo.

Estos indicadores, son medibles en el tiempo, pudiendo hacer comparativos de un mes con otro, trimestres, cuatrimestres, o anuales, dependiendo como se ha planeado en el manual de calidad de la empresa.

3.7.1 Capacitación

Los colaboradores deben ser capacitados mediante un programa de formación que debe constar en el plan anual de capacitación para de esta manera asegurar que Delfor Security brinda un servicio eficiente eficaz, de compromiso y de calidad.

Para llevar un índice de medición podemos aplicar las siguientes fórmulas que son:

- Números de horas por trabajador
- Costo de la capacitación.

El número de horas por trabajador: Determinara el número de horas que por lo menos asegura las actividades que realizo todo el personal.

Formula 1:

$$\frac{\textit{Total horas de capacitación}}{\textit{Total de trabajadores}} = \textit{Horas por trabajador}$$

El costo de la capacitación con este indicador vamos a demostrar que la capacitación debe ser medible tanto en cuanto en su eficacia como en sus costos o gastos por lo tanto a la alta gerencia le interesa saber cuál es su inversión para lo cual aplicaremos la siguiente fórmula para medir el costo de la capacitación.

Formula 2:

$$\frac{\text{Total de gastos}}{\text{Total de trabajadores}} = \text{Gastos por trabajador}$$

3.7.2 Accidentabilidad laboral

Uno de los objetivos principales que la compañía debe tomar en cuenta es el índice de accidentabilidad para tomar las acciones correctivas y preventivas y que estos accidentes se conviertan en cero, ya que mantener personal con constante descanso médico genera gastos que a la larga resultan costosos porque hay que cubrir ese puesto de trabajo. Para determinar cuál es el porcentaje de accidentes hemos considerado utilizar la siguiente fórmula:

Formula 1:

$$\frac{\text{Numero de días perdidos}}{\text{Total de trabajadores}} = \text{Tasa de accidentabilidad por trabajador}$$

Índice de frecuencia

La organización puede observar gráficamente cuál es la frecuencia de los accidentes y de las enfermedades profesionales de acuerdo con:

Formula 2:

$$\frac{\text{Nº de accidente con tiempo perdido} \times 1.000.000}{\text{Horas efectivamente trabajadas}} = \text{Indice de frecuencia}$$

Índice de gravedad

Formula 3:

$$\frac{N^{\circ} \text{ de días perdido} \times 1.000.000}{\text{Horas Hombre efectivamente trabajadas}} = \text{Índice de gravedad}$$

3.7.3 Rotación de personal

Esta puede ser medida en tres procesos que son:

Análisis para planificación de personas

Este indicador lo tomaremos en cuenta para las entradas y salidas del personal.

Formula1:

$$\frac{\frac{\text{Ingresos} + \text{Salidas}}{2} \times 100}{\text{Total de Trabajadores del periodo}} = \text{Tasa de rotación 1}$$

El análisis de desvinculación

Ese indicador lo aplicaremos para la salida o termino de contrato de un trabajador.

Formula 2:

$$\frac{\text{Salidas} \times 100}{\text{Total de Trabajadores del periodo}} = \text{Tasa de Rotación 2}$$

Las salidas voluntarias

Ese indicador nos ayudara en nuestro estudio para la renuncia puesta en ejecución por el trabajador.

Formula 3:

$$\frac{\textit{Salida por renuncia voluntaria} \times 100}{\textit{Total de trabajadores del periodo}} = \textit{Tasa de rotación 3}$$

3.7.4 Ausentismo

El ausentismo lo calcularemos a través de días no laborados, o a las horas no laboradas.

Formula 1:

$$\textit{Ausentismo} = \frac{\frac{\textit{N}^\circ \textit{ de Hombres}}{\textit{Días perdidos}}}{\textit{N}^\circ \textit{ de Hombres} \times \textit{Número de días de trabajo}} \times 100$$

CAPITULO 4

Conclusiones y recomendaciones

4.1 Análisis Financiero de la implementación de la norma ISO 9001:2008

La operación de estos proyectos generalmente se estima valores de proyección que se presume en toda inversión, son egresos que se necesita para cubrir su implementación y que se debe de considerar su efecto y análisis financiero.

Para determinar valores se debe considerar el tiempo de ejecución de implementación del desarrollo y de proyección, que sostenga su aplicación dentro del departamento de talento humano de la compañía Delfor Security C. Ltda.

El presente proyecto se considera que para su implementación se requiere determinados **costos y gastos financieros** para la propuesta en marcha.

4.2 Costos

Puntualizamos los parámetros siguientes:

1. Costos de inducción
2. Costos de desarrollo
3. Costos de procedimientos
4. Gastos financieros

4.2.1 Costos de inducción

Este costo determina una adecuada capacitación básica que permita su integración rápida, efectiva y específica entre sus miembros, componente de la organización.

Para lo cual se requiere de tiempo horas de capacitación y de un profesional que induzca su preparación.

4.2.2 Costos de desarrollo:

El desarrollo de los procedimientos de una nueva metodología, aprobada para el tipo de actividad, son los elementos básicos en sus políticas, en su organización, en sus actividades específicas, contratos laborales, aspectos de la seguridad, capacitación, la reducción de riesgos de trabajo y sobre todo la integración del personal en pro de favorecer el inicio y desarrollo del sentido de pertenencia por la empresa que representan.

4.2.3 Costos de procedimientos

Para determinar estos costos se toma en consideración que la compañía no cuenta con los datos necesarios para evaluar, el profesional contratado deberá de ser externo, certificado por las normas ISO 9001 y de vasta experiencia en el campo, la consultoría debe ser capaz de utilizar una metodología interpretativa de fácil comunicación y entendimiento con el personal del grupo y sus adherentes departamentales. Por consiguiente se debe contratar un consultor calificado externo.

El costo varía según la tecnología utilizada y su complejidad. Costo interno o de consultoría, en este caso la implementación de este proceso tiene que tener la validación de la certificación ISO 9001, por consiguiente sus valores serán estimados por una consultoría externa.

4.3 Gastos Financieros

Los gastos que genere este proyecto se derivan de su tiempo y alcance cronológico de la disponibilidad de sus miembros así como a mencionar en dos tipos de gastos financiero a saber:

✚ Gastos fijos

✚ Gastos variables

4.3.1 Gastos fijos

Los gastos fijos determinan una relación directa en la aplicación del proceso, contratando consultores y asesores que intervengan en la aplicación, en el desarrollo y ejecución del proceso

Toda reunión necesita de un local que preste las comodidades de acceso y de espacio interrelacionados con capacidad y un ambiente que genere confort y bienestar entre sus miembros, para la ejecución de la capacitación en la implementación de las normas.

Así como materiales de consulta, de desarrollo, de aplicación, de tecnología, medios de comunicación y de movilización.

4.3.2 Gastos variables

En estos proyectos a considerar los gastos variables podemos decir que son aquellos que tienen una relación puntual con el alcance de participantes, que no afectan directamente a la implementación del proyecto, como los gastos que demande en el desarrollo, durante el tiempo de aplicación de los procesos, que se tiene proyectado, es decir tres meses posterior a su aprobación, tiempo estimado para su ejecución.

Asimismo, los gastos variables si bien es cierto son proyectados pero en el transcurso de su desarrollo surgen gastos imprevistos no considerados, pero que se debería marginar un valor porcentual con base al costo fijo del proyecto.

Tabla No. 4: Desglose operacional sobre los Costos del Proyecto

Costos de inducción		\$ 2.000,00
Aseores externos (60 horas)	\$ 1.500,00	
Certificación (ISO 9001:2008)	\$ 500,00	
Costos de desarrollo		\$ 1.050,00
Espacio físico (15 días) (5 grupos de 20 guardias por inducción)	\$ 250,00	
Materiales y suministros	\$ 500,00	
Papelería (prom. \$5,00 p. persona)		
Refrigerio (Prom. \$3,00 p. persona)	\$ 300,00	
Costos de procedimientos		\$ 500,00
Consulta externo calificado (ocasional)		
Total costo del proyecto		\$ 3.550,00

Fuente y Elaborado Por: Los Autores

Año: 2015

Tabla No. 5: Desglose operacional sobre los Costos del Proyecto

Gastos fijos	\$300.00
Transporte, almuerzo	
Gastos variables	\$250.00
obsequios diplomas credenciales	
Total gastos del proyecto	\$550.00

Fuente y Elaborado Por: Los Autores

Año: 2015

ANALISIS OPERATIVO DE LOS COSTOS Y GASTOS DEL PROYECTO

- COSTO DEL PROYECTO
- GASTOS DEL PROYECTO
- TOTAL DE COSTOS Y GASTOS DEL PROYECTO

APLICANDO SU FORMULAS

C&G 4100/ Inv. 105=\$39.05 costo unitario de su inventario (guardias).

- Su costo y gastos de inversión o de implementación del proyecto en la compañía Delfor Security C. Ltda es de \$4.100,00
- El costo por cada miembros o inventario de la compañía es de \$39.05
- No afecta su estado de situación operativo nominal, por cuanto su implementación será en horas de trabajo, dividido en 5 grupos de 3 horas diaria.

Con estos costos y gastos que implica la implementación de un sistema de calidad bajo normas ISO 9001:2008 en Delfor Security C. Ltda., se buscará que el personal comprenda y se identifique con los nuevos manuales de procedimientos aplicados en el departamento de talento humano, asicomo, cumplan con las funciones asignadas en base a un análisis de puesto, a fin de que cada uno sea parte integral y proactiva del Sistema, motivados con el sentido de pertenencia.

Conclusiones

- ✚ Delfor Security C. Ltda. es una compañía que presta servicios de seguridad privada se dirige a través de reglas mencionadas en el mandato 8 según a la ley de seguridad privada.
- ✚ Es una compañía que brinda a sus clientes la seguridad, y confiabilidad necesaria.
- ✚ Manteniéndose en el mercado por mantener una relación cordial con sus clientes.
- ✚ En el área de talento humano se ha implementado nuevos registros manuales de procedimientos para cumplir lo que establece las normas ISO 9001:2008 y para alcanzar la eficiencia que el cliente quiere y la eficacia que la empresa necesita para tener así llegar control del personal.
- ✚ Es una empresa que se ha mantenido en el mercado competitivamente que ha hecho sus procesos empíricamente pero no ha llevado procesos administrativos y de gestión por lo cual no hay registros

Recomendaciones

- ✚ En nuestro país es muy alto el índice de delincuencia para lo cual nos hemos visto en la obligación de ofrecer seguridad a todos nuestros clientes para cuidar de su integridad.
- ✚ Tenemos que estar certificadas para que los clientes se inclinen a los servicios que ofrecemos ya muchos necesitan un trabajo con eficiencia eficacia y sobre todo garantizado.
- ✚ El uso de los indicadores nos permitirá tomar una buena decisión.
- ✚ Los procesos creados y que se deberán crear procurando la mejora continua permitirán controlar las actividades
- ✚ El manejo efectivo de los indicadores permitirán tomar decisiones a tiempo frente a un servicio brindado.
- ✚ Es indispensable que el personal pase por un proceso de capacitación y de reentrenamiento para alcanzar los objetivos deseados.



**Procedimiento para reclutamiento,
selección y contratación de personal
Delfor Security Cia. Ltda.**

Hoja: 2 de 7

Fecha de Emisión: 2014 - 07 - 1

Código:

No. de Revisión: 00

1.0.- OBJETO.

Establecer el método a seguir en las actividades de reclutamiento, selección y contratación de personal administrativo, operativo y con discapacidad para Delfor Security Cia. Ltda., a fin de proveer recurso humano idóneo para las funciones por las cuales va a ser contratado, para garantizar una mayor eficiencia y optimización de este servicio.

2.0.- CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento es aplicable a los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal que se realicen en Delfor Security Cia. Ltda., cuando demande este servicio al Departamento de recursos humanos y abarca desde la recepción de la solicitud del responsable del área para cubrir la vacante generada hasta la firma del contrato de trabajo para la regularización de su ingreso.

3.0.- DEFINICIONES.

3.1.- Usuario.- Todos aquellos ejecutivos y Jefes de Área de Delfor Security Cia. Ltda. que solicitan servicio de reclutamiento, selección y contratación de personal al Departamento de recursos humanos.

3.2.- Reclutamiento.- Conjunto de actividades cuyo objetivo es el de obtener el mayor número posible de candidatos idóneos para ocupar cargos dentro de Delfor Security Cia. Ltda.

3.3.- Evaluación.- Proceso mediante el cual se administra pruebas de aptitudes a los candidatos que opten por un cargo y que cumplan los requisitos dentro de un proceso de selección.

3.4.- Selección.- Procedimiento a través del cual se escoge a la persona idónea para que cubra el puesto adecuado, con miras a mantener la eficiencia en la empresa.



**Procedimiento para reclutamiento,
selección y contratación de personal
Delfor Security Cía. Ltda.**

Hoja: 2 de 7

Fecha de Emisión: 2014 – 07 - 1

Código:

No. de Revisión: 00

4.0.- DOCUMENTOS APLICABLES.

- 4.1.- Documentos de ingreso de personal.
- 4.2.- Instructivo para inducción al nuevo colaborador.
- 4.3.- Reglamento interno de trabajo de Delfor Security Cía. Ltda.

5.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

A. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN- ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

A.5.1.- Usuario.-

A.5.1.1.- Una vez constatada la existencia de una vacante, llena el formato de "Requerimiento de personal", detallando en él los puntos indicados con la información necesaria, lo firma, recoge la respectiva autorización del gerente general y entrega al departamento de recursos humanos.

A.5.2.- TALENTO HUMANO.

A.5.2.1.- Recibe el "Requerimiento de personal", verifica que los datos estén correctamente registrados y el requerimiento debidamente aprobado.

Si el requerimiento de personal está correcto entonces pasa a 5.2.2.; caso contrario, lo devuelve al Usuario para su corrección y re-envío. Si el requerimiento no fue aprobado se archiva en carpeta "Requerimientos no aprobados"

A.5.2.2.- Inicia proceso verificando existencia de postulantes en archivo, empezando por archivo de referidos de ejecutivos, de referidos varios y candidatos en general.

Si en la base de datos encuentra postulantes que se ajusten al perfil del cargo requerido, entonces pasa a 5.2.5; caso contrario pasa a 5.2.3.

Si en la base de datos encuentra postulantes que se ajusten al perfil del



**Procedimiento para reclutamiento,
selección y contratación de personal
Delfor Security Cía. Ltda.**

Hoja: 3 de 7

Fecha de Emisión: 2014 - 07 - 1

Código:

No. de Revisión: 00

Cargo requerido, entonces pasa a 5.2.4; caso contrario pasa a 5.2.3.

A.5.2.3.- Elabora anuncio y coordina publicación en los distintos medios de comunicación (Prensa, internet, cartelera) el requerimiento de personal.

A.5.2.4.- Establece el tipo de reclutamiento que se requiere realizar. Si el reclutamiento es interno, los empleados o aspirantes a participar en el proceso deben cumplir con el perfil solicitado y entregar sus documentos actualizados dentro del tiempo requerido.

A.5.2.5.- Si el reclutamiento es externo, recibe y analiza las hojas de vida de los aspirantes, comparando versus el perfil requerido.

A.5.2.6.- Valida / confirma y amplía la información de las hojas de vida con los candidatos, ya sea por contacto telefónico o mediante entrevista preliminar y preselecciona a los candidatos con mayor grado de cumplimiento de los requisitos requeridos.

A.5.2.7.- Elabora la primera agenda de entrevista y cita a los candidatos.

- Previo a la entrevista solicita al candidato llenar el formato **“SOLICITUD DE EMPLEO”**.
- Durante la entrevista evalúa las características de los candidatos y registra lo que considere importante en el Formato **“GUIA DE ENTREVISTA”**, esto aplica solo para el personal administrativo.
- Da de baja las hojas de vida de las personas que no tuvieron resultados aceptables.

A.5.2.8.- Con los candidatos que obtuvieron buenos resultados en la entrevista en base a experiencia, estudios, capacitaciones, etc., continúa el proceso mediante el formato **“VERIFICACIÓN DE REFERENCIA”** y selecciona a los que luego de la primera entrevista, pruebas y verificación de referencias, presentaren el mejor perfil para llenar la vacante.

A.5.2.9.- Elabora el Informe de selección de los candidatos finalistas, lo presenta al Usuario solicitante y coordina la segunda entrevista.



**Procedimiento para reclutamiento,
selección y contratación de personal
Delfor Security Cía. Ltda.**

Hoja: 5 de 7

Fecha de Emisión: 2014 - 07 - 1

Código:

No. de Revisión: 00

A.5.2.10.- Archiva en base de datos la información de los aspirantes no seleccionados.

A.5.2.11.- Pone a consideración del usuario el(los) candidato(s) para entrevista técnica, se pone en contacto con candidato(s) finalista(s) a fin de que se efectúen las respectivas entrevistas técnicas.

A.5.3.- Usuario.-

A.5.3.1.- Entrevista a los candidatos finalistas enviados por el gerente general utilizando la segunda parte del formato **“GUIA DE ENTREVISTA”** y posteriormente le informa acerca del candidato seleccionado.

A.5.4.- TALENTO HUMANO.-

A.5.4.1.- Informa al aspirante que ha sido seleccionado. Le entrega el formato “Documentos de ingreso de personal” y le indica la fecha en que debe entregar la documentación completa.

A.5.4.4.- Elabora **“Informe de habilidades y comportamiento”** con el resultado de la prueba realizada a candidatos y confirma referencias.

A.5.4.5.- Envía al Usuario, el Informe de habilidades y comportamiento y referencias de los candidatos finalistas.

A.5.5.- Usuario.-

A.5.5.1.- Evalúa los Informes de habilidades y comportamiento enviados por el Jefe de talento humano.

Si los resultados de la evaluación general efectuada son favorables y se ajustan a los requerimientos del perfil del cargo, entonces pasa a 5.6.1; caso contrario regresa a 5.2.5.

A.5.5.2.- Informa al departamento de recursos humanos, su pronunciamiento y decisión respecto del candidato seleccionado.



**Procedimiento para reclutamiento,
selección y contratación de personal
Delfor Security Cia. Ltda.**

Hoja: 5 de 7

Fecha de Emisión: 2014 – 07 - 1

Código:

No. de Revisión: 00

A.5.6.- TALENTO HUMANO.-

A.5.6.1.- Una vez que conoce la decisión del usuario, actualiza cuadro de procesos.

FIRMA DEL CONTRATO.

B.5.3.- Gerente general.-

B.5.3.1.- Para poder celebrar la firma del contrato de Trabajo, el aspirante debe primero entregar toda la documentación requerida por la empresa, para lo cual le entrega el listado de documentos que debe presentar.

B.5.3.2.- Una vez que el aspirante entrega la documentación requerida, verifica que ésta cumpla con todos los requisitos establecidos en el formato "Documentos de ingreso de personal".

B.5.5.- TALENTO HUMANO.-

B.5.5.1.- Informa al aspirante acerca de las condiciones y términos contractuales bajo los cuales va a entrar a laborar; esto es, sueldo, horario de trabajo, cargo específico que va a desempeñar, condiciones y horarios de la alimentación, beneficios sociales y descuentos obligatorios, entre otros.

B.5.5.2.- Realiza la firma del contrato de trabajo con el aspirante y aviso de entrada al I.E.S.S., y procede a la inscripción obligatoria de los mismos en el ministerio de relaciones laborales.

B.5.5.3.- Entrega al nuevo colaborador el reglamento interno de trabajo y le hace firmar la recepción del documento.

B.5.5.4.- Finalizado el proceso de contratación, procede al archivo de la documentación del colaborador un file individual.

B.5.5.5.- Elaborara un correo institucional en el cual informara a la empresa el ingreso del colaborador y la respectiva bienvenida al equipo.



**Procedimiento para reclutamiento,
selección y contratación de personal
Delfor Security Cia. Ltda.**

Hoja: 6 de 7

Fecha de Emisión: 2014 – 07 - 1

Código:

No. de Revisión: 00

FIN DEL PROCESO

6.0.- POLÍTICAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO.

- 6.1.- Los procesos de selección de personal deben ser iniciados únicamente luego de haber recibido el requerimiento de personal debidamente gestionado por el usuario y autorizado por el gerente general de la empresa.
- 6.2.- La cantidad de páginas que genere el registro “Informe de Habilidades y comportamiento” está dado en función de la cantidad de información que se requiera consignar en él.
- 6.2.- El tiempo estipulado para el proceso de reclutamiento es de 15 días calendario, una vez que esté el requerimiento firmado (aprobada la vacante)
- 6.3.- Para los cargos operativos no es necesario aplicar pruebas psicotécnicas.
- 6.4.- El proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal ejecutivo es realizado directamente por Talento humano.
- 6.5.- El personal discapacitado será contratado según la legislación del país. Su documentación necesaria para su ingreso es la hoja de vida, cédula de identidad y el carnet de discapacitado otorgado por el CONADIS.
- 6.3.- Si el cargo es nuevo, el jefe de talento humano debe realizar el levantamiento del manual de funciones y perfiles para este cargo.
1. La edad mínima para ingresar en la empresa es de 18 años. Caso contrario se tomara en cuenta la aprobación de gerencia general y lo que indica el código de trabajo vigente.
 2. Para llenar vacantes en la empresa, el personal interno tendrá prioridad, siempre y cuando cumpla con el perfil del puesto.



**Procedimiento para reclutamiento,
selección y contratación de personal
Delfor Security Cia. Ltda.**

Hoja: 7 de 7

Fecha de Emisión: 2014 - 07 - 1

Código:

No. de Revisión: 00

3. El personal que haya salido con problemas; faltas o atrasos continuos no podrá ser contratado nuevamente, salvo el caso de aprobación de gerencia general.
 4. El reclutamiento y selección de nuevo personal estará sujeto al presupuesto anual aprobado para la empresa. Este estará sujeto a aprobación de la gerencia general.
1. No Estará permitido contratar personal para las áreas operativas, bajo los siguientes grados de parentesco:
 - 1.1 Primer grado de afinidad: cónyuges, suegro, yerno, nuera.
 - 1.2 Primer grado de consanguinidad: padre, hijo.
 - 1.3 Segundo y tercer grado de consanguinidad: hermanos, tíos, sobrino.
 - 1.4 Para el personal administrativo la contratación será con previa autorización formal de gerencia general.



**PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION
Y DESARROLLO HUMANO
Delfor Security Cia. Ltda.**

Hoja: 1 de 3

Fecha de Emisión: 2014 – 06 - 30

Código:

No. de Revisión:00

1.0.- OBJETO

Definir el Procedimiento para identificar las necesidades de capacitación y Desarrollo y proveerlas a todo el personal de Delfor Security Cia. Ltda., cuya actividad incida directamente en la calidad del servicio a fin de mantener su grado de tecnificación en niveles óptimos.

2.0.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todo el personal (técnico, operativo, administrativo y ejecutivo) de Delfor Security Cia. Ltda. Las actividades de formación pueden ser de carácter interno o externo y abarca los procesos de:

- Personal administrativo / financiero
- Personal operativo
- Demás áreas

3.0.- DEFINICIONES

3.1.- Capacitación.- Proceso mediante el cual se ejecutan prácticas encaminadas a mejorar el rendimiento de los colaboradores de la empresa.

3.2.- Plan de capacitación.- Es el documento que contiene la planificación de los cursos que se otorgan al personal y está desarrollado en función de las necesidades de tecnificación y Adiestramiento, evidenciados en el desenvolvimiento del personal

3.3.- Capacitación interna.- Capacitación realizada con la intervención de colaboradores de cualquiera de las unidades de la empresa en calidad de facilitadores.

3.4.- Capacitación externa.- Capacitación realizada a través de centros de capacitación o facilitadores externos.

3.5.- Entrenamiento.- Actividad que conlleva, preparar o adiestrar en una tarea específica a un colaborador, para que desarrolle sus funciones asignadas.

3.6.- Calificación.- Evaluación de las cualidades o circunstancias de una persona. \ Juzga el grado de suficiencia o insuficiencia sobre los conocimientos adquiridos y demostrados por el alumno u opositor en un examen o ejercicio.



**PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION
Y DESARROLLO HUMANO
Delfor Security Cia. Ltda.**

Hoja: 2 de 3

Fecha de Emisión: 2014 – 06 - 30

Código:

No. de Revisión:00

3.7.- Facilitador interno de Delfor Security Cia. Ltda.- Persona que pertenece a la compañía y provee capacitación al personal. Instructor interno.

4.0.- FORMATOS APLICABLES

- 4.1.- Diagnóstico de necesidades de capacitación
- 4.2.- Plan de capacitación de Delfor Security Cia. Ltda.
- 4.3.- Registro de asistencia

5.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1.- JEFE DE RECURSOS HUMANOS

5.1.1.- En el cuarto trimestre de cada año, elabora el diagnóstico de las necesidades de capacitación y desarrollo, resumiendo los criterios vertidos en las encuestas que efectúa al personal. Anexo # 1.

Utiliza el Formato “**DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION**”

5.2.- GERENTES / JEFES DE ÁREAS

5.2.1.- Analizan la información, aplicando criterios de prioridades con las posibles actividades de capacitación.

5.3.- JEFE DE RECURSOS HUMANOS

5.3.1.- Con los resultados, elabora el “Plan de capacitación” (Anexo # 2) para el año siguiente, el cual contiene el adiestramiento que requiere el personal, para realizar sus actividades específicas y actividades que afectan a la calidad de los productos y/o servicios suministrados al cliente, y cursos de interés general a todo el personal de la empresa.

5.3.2.- Una vez elaborado el plan por el jefe de recursos humanos, es puesto a consideración del gerente general jefe de operaciones de la empresa, para su análisis, revisión y posterior aprobación.

5.4.- GERENTE GENERAL/GERENTE DE OPERACIONES

5.4.1.- Reciben y revisan el plan de capacitación. Si el plan de capacitación está de acuerdo a las necesidades de Delfor Security Cia. Ltda. y se ajusta al presupuesto asignado, entonces lo aprueba y remite al Jefe de recursos humanos, para su difusión y ejecución; caso contrario, se lo devuelve para los cambios y reajustes que considere necesario.



**PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION
Y DESARROLLO HUMANO
Delfor Security Cia. Ltda.**

Hoja: 3 de 3

Fecha de Emisión: 2014 – 06 - 30

Código:

No. de Revisión:00

5.4.2.- Excepcionalmente, analiza y canaliza las propuestas de capacitación ofertadas por terceros y recibidas posterior a la elaboración del plan de capacitación, siempre y cuando sean necesarias y de interés para la Empresa.

5.5.- JEFE DE RECURSOS HUMANOS /GERENTE DE OPERACIONES

5.5.1.- Una vez aprobado el Plan de Capacitación, procede a publicar en las oficinas de Delfor Security, y coordina con el personal su ejecución en las fechas establecidas.

5.6.- GERENTE GENERAL / JEFES DE ÁREA

5.6.1.- Realizan pruebas de opciones múltiples para los entrenamientos en los que figuran como facilitador interno.

5.7.- EL PERSONAL A CAPACITARSE.-

5.7.1.- Coordina oportunamente sus actividades laborales con el gerente / jefes de área respectivos para que las actividades no se vean afectadas durante su ausencia, por motivos de capacitación.

5.7.2.- Asiste puntual y obligatoriamente a los eventos para los que fuere designado.

5.7.3.- Cumple con las políticas de capacitación de la empresa.

5.8.- JEFE DE RECURSOS HUMANOS

5.8.1.- Recopila y conserva los registros relativos a la capacitación otorgada al personal de la empresa, en conjunto con los demás miembros del área.

5.8.2.- Informa mensualmente el % de avance y logros de las actividades del plan de capacitación.

5.8.3.- Elabora informe mensual general sobre el desarrollo del plan de capacitación y solicita autorización para la reprogramación o anulación de los cursos no ejecutados.

6.0.- POLITICAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO

6.1.- El personal nuevo recibirá entrenamiento básico detallado en "Integración a la Cia. y la función".



MANUAL DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

Delfor Security Cia. Ltda.

Hoja: Página 1 de 2

Fecha de Emisión: 2014 – JULIO - 1

Código:

No. de Revisión: 00

1. OBJETIVO.

El procedimiento tiene como objetivo establecer la metodología de evaluación del desempeño tanto del personal administrativo como operativo de Delfor Security Cia. Ltda.

2. ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a todo el personal de Delfor Security Cia. Ltda. La evaluación no aplica al personal con menos de tres meses en la organización al momento de ser realizada.

3. DEFINICIONES.

Evaluación de desempeño: Para los fines de este procedimiento se entiende por “Evaluación de desempeño” a las acciones que se realizan para medir las capacidades de los empleados en función de los cargos establecidos y las tareas requeridas por Delfor Security Cia. Ltda.

4. REFERENCIAS.

N /A

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

5.1. Generalidades

Delfor Security Cía. Ltda... ha definido como estrategia la evaluación permanente para el mejoramiento continuo de las capacidades del personal administrativo y operativo, es por ello que considera como herramienta fundamental de su quehacer la evaluación del desempeño del personal .

5.2. Evaluación del Personal

5.2.1. Periodicidad y asignación de fecha



**MANUAL DE EVALUACION DE
DESEMPEÑO**

Delfor Security Cia. Ltda.

Hoja: Página 2 de 2

Fecha de Emisión: 2014 – JULIO - 1

Código:

No. de Revisión: 00

Una vez asignada la fecha, el jefe de recursos humanos, por lo menos con 5 días de anticipación, comunica a todo el personal de Delfor Security Cia. Ltda. la realización de la evaluación del desempeño.

Distribuye la cantidad necesaria de formularios de evaluación de desempeño los jefes de áreas.

La evaluación debe ser realizada por cada jefe a su personal subordinado y comunicada posteriormente a su personal evaluado, el cual debe revisar y firmar conforme, teniendo la oportunidad también de objetar algún ítem de la evaluación.

Una vez terminada la evaluación por parte del personal con subordinación directa, estos la envían a talento humano y este a su vez a gerencia general para su análisis en conjunto.

5.2.3 Resultado

Una semana después de terminado el proceso de evaluación, el Jefe de recursos humanos, procede a entregar un informe de evaluación de desempeño a la gerente general de Delfor Security Cia. Ltda., que incluye análisis cuantitativo y cualitativo del desempeño del empleado.

La gerente general, determina las acciones a seguir en función de los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño del personal, pudiendo esta evaluación servir de base para la elaboración del Plan Anual de Capacitación de Delfor Security Cia. Ltda.

Bibliografía

- Crespo Montes, L. (2008). *las reformas de la administración española: (1957-1967)*. Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.
- DELFOR Security Cía. Ltda. (2013). *DELFOR Security*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <http://www.delforsecurity.com.ec/webpages/servicios.php>
- Dueck, J., Guzman, M., & Verstappen, B. (2007). *Formatos estándares de eventos de HURIDOCS*. Suiza: HURIDOCS.
- EQA. (2007). *European Quality Assurance*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <http://www.eqa.org/productos/9001.htm>
- Ferreira Fernández, X. (2002). *La provisión de puestos de trabajo en la Administración General del Estado*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Icart Isern, M. T., Fuentelsaz Gallego, C., & Pulpón Segura, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: Universitat de Barcelona.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2014). *INEN*. Recuperado el 2014, de <http://www.normalizacion.gob.ec/informacion-metrologia/>
- ISO . (2008). *Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos*. En *ISO 9001:2008* (págs. 2-6). Suiza.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Venezuela: Alfa.
- Méndez, E. (2010). *Interpretación y aplicación de Requisitos de ISO 9001:2008*.
- Minguez Vélez, A. (2005). *Dirección práctica de Recursos Humanos*. Madrid: ESIC.
- Porret Gelaber, M. (2008). *Recursos Humanos-Dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. España: Esic editorial.
- Rodríguez Serrano, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona: UOC.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2015). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de <http://www.supercias.gob.ec/portal/>
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Diaz de Santos.

weblog calidad ISO. (13 de Abril de 2013). *weblog calidad ISO*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de <http://blogdecalidadiso.es/que-significan-las-siglas-iso/>.

<http://newton.cnice.mecd.es/3eso/mcientifico/modelos.htm>

<http://newton.cnice.mecd.es/3eso/mcientifico/modelos2.htm>

perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_teor%C3%ADa_metod4_3.htm - 57k

<http://www.tecnicas-deestudio.org/comprension/comprension32.htm>

<http://www.seminarioabierto.com/metodos10.htm>

ANEXOS

ANEXO 1

	DELFOR SECURITY Cia. Ltda.		
	REQUERIMIENTO DE PERSONAL		CÓDIGO:
			PÁGINA: 1/1
	Elaborado	Aprobado	REV.: 00
			FECHA DE EMISIÓN: 2014 - 07 - 1
UNIDAD:	_____	AREA / DPTO.:	_____
CIUDAD / LOCALIDAD:	_____		
CARGO SOLICITADO:	_____	NUEVO _____	TEMPORAL _____ REEMPLAZO _____
JUSTIFICACION:	_____		

REPORTA A:	_____		
SUPERVISADO:	_____		
PERFIL DEL CANDIDATO:		EDAD DE _____ A _____ AÑOS	
EXPERIENCIA:	_____		

CONOCIMIENTOS:	_____		

OBSERVACIONES (MUNDO, ESTADO CIVIL, ETC.):	_____		

RESERVA:	_____		

	SOLICITADO POR: JEFE INMEDIATO		APROBADO POR: GTE. GENERAL
FIRMA:	_____		_____
NOMBRE:	_____		_____
FECHA:	_____		_____

ANEXO 2

SOLICITUD DE EMPLEO.

PARA EL PUESTO DE: _____

FECHA DE LA SOLICITUD: _____

1. DATOS PERSONALES.

Apellidos Nombres 

Fecha de Nacimiento / / Lugar

Nacionalidad Sexo

Estado Civil No. de hijos

Ced. Identidad

Dirección Domiciliaria

Domicilio Propio o alquilado?

Con quien vive?

Teléfono Celular

Sufre de alguna enfermedad Tipo de sangre

Sufre de dolores de espalda Ha sido operado

Tuvo hepatitis sufre de alergias

Sufre de hipertensión Se ha desparasitado

Cuando y cual fue su ultima dolencia

2. DATOS FAMILIARES.

Que actividad tiene su padre?

Que actividad tiene su madre?

Cuantos hermanos tiene y que actividad tienen?

.....

.....

GRACIAS POR VENIR A Deifor Security Cia. Ltda.

ANEXO 2

A que se dedica su esposo (a).....

3. NIVELES DE EDUCACION:

Colocar el nombre de la institución donde realizo sus estudios y los niveles o titulos que alcanzo en los mismos que alcanzo en los mismos.

Primaria.....

Secundaria.....

Superior.....

Post- grado.....

4. ESTUDIOS ACTUALES.

Estudia actualmente? SI NO

Indique los estudios que esta realizando.....

Nombre de la institución donde estudia.....

Qué año Cursa.....

5. OCUPACION ACTUAL:

Trabaja actualmente SI NO

Nombre de su jefe.....

Función que desempeña.....

6. DATOS GENERALES:

Tiene vehiculo? SI NO

Tiene licencia de conducir? SI NO

Sabe manejar maquinas industriales? SI NO

Tiene armas? SI NO

Sabe usar armas de fuego? SI NO

GRACIAS POR VENIR A Delfor Security Cia. Ltda.

ANEXO 2

Sabe computación? SI NO

Conoce de programas contables? SI NO

Sabe que es un ERP? SI NO

Que idiomas conoce?

.....

Si la respuesta fue si indique el concepto de un ERP?.....

.....

.....

7. EXPERIENCIA LABORAL:

Fechas de entrada y salida del trabajo anterior.	Nombre de la Empresa y teléfono.	Cargo que ocupaba	Sueldo percibido	Motivo de su salida.

GRACIAS POR VENIR A Delfor Security Cia. Ltda.

ANEXO 2

8. REFERENCIAS PERSONALES:

Anote a continuación los nombres y datos adicionales de las personas a quienes se puede solicitar referencias sobre usted que no sean familiares.

NOMBRES COMPLETOS	DOMICILIO	TELEFONO	CELULAR	ACTIVIDAD A QUE SE DEDICA

9. OBJETIVOS Y ASPIRACIONES.

Diga ¿Por qué medio se informo de nuestro requerimiento y porque se decidió a responder?.....
.....
.....
.....

QUE SUELDO ASPIRA GANAR?

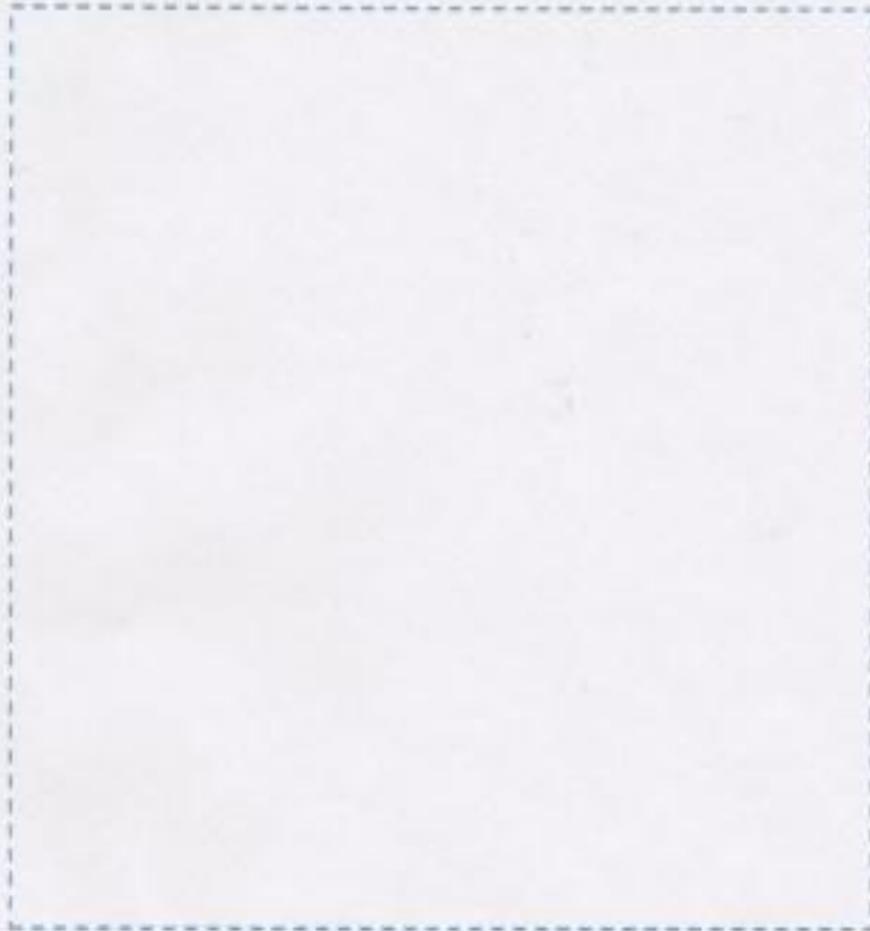
10. PREGUNTAS VARIAS.

Qué conoce sobre Delfor Security Cia. Ltda.?.....
.....
.....
.....

GRACIAS POR VENIR A Delfor Security Cia. Ltda.

ANEXO 2

11. Realice un mapa donde se encuentra ubicado su domicilio actualmente.



.....
Firma del aspirante del cargo

.....
Firma de verificación.

Qué opina RR.HH del Aspirante?.....
.....
.....

GRACIAS POR VENIR A Delfor Security Cia. Ltda.

GUÍA DE ENTREVISTA

Cuatro pasos para el entrevistador:

1 – Abertura (5 minutos)

Este momento es para realizar una conversación rápida sobre negocios, clima con la finalidad de romper el hielo entre el entrevistador y entrevistado.

2 – Entrevista (20 minutos)

Conversar sobre la experiencia profesional, formación y características personales del candidato, a través de la entrevista por competencia.

3 – Consultas del entrevistado (5 minutos)

Es el momento de satisfacer la curiosidad del candidato al respecto del cargo.

4 – Cierre (5 minutos)

Consiste en informar las próximas etapas del proceso

GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre del candidato: _____

1- Informaciones personales y profesionales

- a) Educación / formación académica e institución,
- b) Edad,
- c) Local de residencia,
- d) Experiencia

2- Competencias / habilidades

Evaluación

a) Liderazgo

- Usted ha ejercido una posición de líder con otras personas?

- Usted ha establecido objetivos y metas para llegar a una mejoría de los resultados? Cuente qué hizo, por qué y qué aprendió de esa experiencia.

- Usted conoce a alguien que considera un gran líder?, por qué lo considera así?, en qué influye sobre usted?

- Mencione una acción que usted realizó y que haya tenido un fuerte impacto en el grupo.

- Describa una situación en la que usted tuvo que defender su punto de vista que era diferente al de los demás. Qué sucedió?, cuéntenos su experiencia.

ANEXO 3

- Hable sobre una situación en la que usted tuvo que mantener sus propias convicciones a pesar de la presión para no hacerlo.

Trabajo en equipo

- Describa una situación en la que usted tuvo que colocar primero el interés del equipo antes que el suyo.

- Usted hace parte de un equipo que tiene que unir sus intereses individuales para llegar al interés común. Como lo hace? Cuál fue su papel?

- Cómo usted acostumbra a pasar sus ideas a sus supervisores / subordinados. De ejemplo.

b) Orientación a resultados

- Cuente sobre una situación en la que usted tuvo éxito por mantener su objetividad en la resolución de una situación sensible y difícil en su trabajo.

- Describa una situación en que usted fijó un objetivo desafiador, difícil de alcanzar y como hizo para conseguirlo con éxito.

c) Trabajo bajo presión

- Cite una situación en la cual usted tuvo que hacer una evaluación precisa sobre una situación en un plazo mínimo de tiempo.

- Cuente de una situación en la cual realizó un trabajo en poco tiempo y cumplió con el objetivo?

ANEXO 3

- Comente un hecho que haya ocurrido, donde usted percibió que su expectativa no fue satisfactoriamente atendida?

e) **Flexibilidad**

- En una situación de decisión, donde usted no estaba de acuerdo con la opinión de su equipo, como procedió? Qué aprendió?
- Tuvo que liderar en algún momento con informaciones conflictivas en relación a un problema?

3 – Cuáles considera que son sus fortalezas y debilidades?

FORTALEZAS	DEBILIDADES

4 – Estructura socio/familiar/financiera

a) Como está compuesta su estructura familiar

→ Estado Civil:

Soltero (verificar con quien vive)

Unido

Casado

Divorciado

ANEXO 3

Nombre del padre		Profesión/ocupación	
Nombre de la madre		Profesión/ocupación	
No. Hnos:			
Nombre		Profesión/ocupación	

Nombre de la esposa		Profesión/ocupación	
No. Hnos:			
Nombre		Profesión/ocupación	

→ Verificar se tiene casa propia, alquilada, vehículo propio (préstamo), etc.

b) Social

→ Cuál es su hobby?

→ Qué realiza el fin de semana?, qué lugares le gusta frecuentar?

5 - Comentarios del entrevistador

Firma de Entrevistador

ANEXO 4

DELFOR SECURITY Cia. Ltda.

CODIGO:

RESUMEN DE REFERENCIA

Nombre del candidato:

Fecha:

Información proporcionada

Cargo:

Gerente General



DELFOR SECURITY Cia. Ltda.

INFORME DE HABILIDADES Y COMPORTAMIENTO

Pág. 3

REFERENCIAS LABORALES			
NOMBRE ASPIRANTE			
POSICION VACANTE			
EMPRESA DE REFERENCIA / NATURALEZA			
TELÉFONO			
DIRECCION REFERENCIAL			
CARGOS DE LOS ASPIRANTES		CPTO. PERIODOS	
CARGO QUE DESARROLLA EL ASPIRANTE			
TIEMPO DE TRABAJO		Fecha de ingreso	Fecha de salida
FUNCIONES			
TIPO ASIGNACION			
MARCA DE POSICIONAL			
PROBLEMAS FAMILIARES / ECONOMICOS			
FALTAS / ENFERMEDADES			
CUESTIONA ALGO DE VALOR O DINERO			
CRIMINAL			
RELAC. ACT. FURAS/COMPARECIDO			
PORTUELAS			
DEBILIDADES			
HAZO MEJORES EN SU PUESTO			
COMPLIADOS / HABITOS PERSONALES			
RESPONSABILIDAD / MONITOREO			
ERA O NO BUEN EMPLEADO			
SU CONTRATACION SUFICIENTE			
COMENTARIO EXTRA			

REFERENCIAS PERSONALES			
NOMBRE ASPIRANTE			
POSICION VACANTE			
PERSONA QUE REFERENCIA			
CARGO DEL REFERENCIANTE			
TELÉFONO			
LUGAR QUE LE CONOCE			
CÓMO SE ENEN VEIST			
DONDE TRABAJA O TRABAJÓ			
CARGO QUE DESARROLLA EL ASPIRANTE			
TIEMPO DE TRABAJO			
FUNCIONES QUE REALIZABA			
PORTUELAS			
DEBILIDADES			
PROBLEMAS FAMILIARES / ECONOMICOS			
COMPLIADOS / HABITOS PERSONALES			
COMENTARIO EXTRA			

INFORME DE HABILIDADES Y COMPORTAMIENTO

Pág. 4

COMENTARIOS		
OTRAS REF. PERSONALES	TELEFONOS	OBSERVACIONES
OTRAS REF. LABORALES	TELEFONOS	OBSERVACIONES

NOTA

ANEXO I UNO

		DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION DEL PERSONAL	
1. Fecha de la encuesta:	2. Nombres y apellidos	3. Zona	4. Edad
5. Cargo actual	6. Nivel de instrucción:	7. Titulo obtenido:	
8. Idiomas que domina		9. Otros conocimientos u oficio (s) que domina	
Fecha de ingreso a Delfor Security Cia. Ltda.			
10. Areas de trabajo en las que ha laborado dentro de la empresa. →	<u>Anterior</u>	<u>Actual</u>	
11. Cursos realizados. (si es empleado con más de 1 año de labores, llenar información de los cursos realizados en el último año).			
En el país	Duración	En el exterior	Duración
12. Fecha de último curso			
13. Temas y/o áreas en las que desearía capacitación			
14. Horarios en los que desearía la capacitación.			
15. Sugerencias de mejoras de capacitación.			
16. Considera ud. que cuenta con un ayudante o subalterno capacitado para cubrir su ausentismo (licencias, cursos, enfermedad, comisiones, etc.)		Si	No
19. Si la respuesta es negativa, que sugiere al respecto		20. La rotación del personal, ¿cómo afecta al desempeño de su área, zona o sección?	
21. ¿Que sugiere para eliminar este problema?		22. Cuantas personas en su área, zona o sección considera usted que están capacitadas y calificadas para desempeñar las funciones relativas a su puesto.	
23. Escriba algún comentario en general con respecto a la presente encuesta			

ANEXO TRES



**REGISTRO
DE CAPACITACION**

LUGAR:		FECHA:	
HORA:		DURACION TOTAL:	
LOCAL:			
CURSO:			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
OBSERVACIONES DEL INSTRUCTOR:-			
INSTRUCTOR		REVISADO Y APROBADO POR	
Nombre: _____		Nombre: _____	
Instructor		Fecha: _____	

NOMBRE DEL EVALUADO _____
 NOMBRE DEL EVALUADOR _____
 FECHA _____
 CARGO _____

PARAMETROS DE EVALUACION	INDICADOR	NECESARIAMENTE	CUMPLE SIEMPRE	MUY BUENO
	LOS DEBE HACER SIN AYUDA	NO DEBE HACER SIN AYUDA	DEBE HACER SIN AYUDA	DEBE HACER SIN AYUDA
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO CONOCE TODAS LAS FASES DEL TRABAJO, TIENE SUFICIENTE ENTRENAMIENTO.	(0 - 6)	(6,1 - 7,5)	(7,6 - 9)	(9,1 - 10)
INICIATIVA CAPACIDAD PARA IDEAR Y CREAR PROCEDIMIENTOS Y METODOS DE TRABAJO RECURSIVO, ORIGINAL, BUSCA SOLUCIONES, DECIDIDO.				
NECESIDAD DE SUPERVISION GRADO DE DESEMPEÑO DEL TRABAJO, SIGUIENDO LAS REGLAS, CON Poca o Ninguna SUPERVISION				
EFICIENCIA EN PRODUCTIVIDAD LA CANTIDAD Y EFICIENCIA DEL TRABAJO CON CRITERIO, PRODUCCION EN UN PERIODO DE TIEMPO ESPECIFICO.				
CRECIMIENTO DEL TRABAJO EN SU TRABAJO COMPLETO, PRECISO, NETIDO CUMPLE LAS NORMAS DE CALIDAD?				
SEGURIDAD SIGUE LAS NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL, EVITA SIEMPRE ACTOS INSEGUROS, USA LOS IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD				
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD FALTA AL TRABAJO POR MOTIVOS INJUSTIFICADOS, PIDE MUCHOS PERMISOS, LLEGA TARDE FRECUENTEMENTE.				
EN SU PUESTO DE TRABAJO EN SU PUESTO DE TRABAJO				
COOPERACION Y ADAPTABILIDAD DISPONIBILIDAD PARA COOPERAR CON LOS PLANES PROPUESTOS, INTERPRETAR Y AJUSTARSE A LAS INSTRUCCIONES, NUEVAS SITUACIONES, METODOS Y PROCEDIMIENTOS				
CONFIDENCIALIDAD RESERVA CON LA QUE MANEJA LA INFORMACION Y DISCRECIÓN CON LA QUE TRATA LOS ASUNTOS PROPIOS Y AJENOS A SU TRABAJO				
RELACIONES INTERPERSONALES ES CONFLICTIVO, IRRESPECTUOSO.				
RESPECTUOSO, CORTES AMABLE, CON SUS COMPAREROS, JEFES Y PÚBLICO EN GENERAL.				
LIDERAZGO LOGRA CON FACILIDAD EL CUMPLIMIENTO DE LAS ORDENES Y LA COOPERACION DEL PERSONAL, EFICIENCIA EN PLANEAR Y ORGANIZAR SU TRABAJO Y EL DE SU PERSONAL.				

TOTAL PUNTAJE ADQUIRIDO _____

 FIRMA DEL EVALUADOR

