



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES**

**DISEÑO DE PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO COMERCIAL GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TEMA:**

**“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE  
RECURSOS HUMANOS Y REESTRUCTURACIÓN DE LA EMPRESA  
SEMILSA DEL CANTÓN MILAGRO, CON ENFOQUE DE  
INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL TALENTO HUMANO”**

**AUTORES: DANIELA ELOISA GUALOTO GARCÍA**

**WENDY PAOLA REINOSO LASSO**

**FEBRERO, 2012**

**MILAGRO**

**ECUADOR**

## CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

### CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Tesis de Grado con el Tema de **“Propuesta para la creación del departamento de recursos humanos y reestructuración de la empresa SEMILSA del cantón Milagro, con enfoque de inteligencia emocional para el talento humano”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de: Ingeniero en Contaduría Pública Y Auditoría- C.P.A.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por los Egresados:

DANIELA GUALOTO GARCÍA

C.I. 0916695604

WENDY REINOSO LASSO

C.I. 0919508820

**TUTOR**

---

ECO. MARIO FERNÁNDEZ

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotras, Egresadas. Daniela Gualoto y Wendy Reinoso, por medio de este documento, entregamos el proyecto; **“Propuesta para la creación del departamento de recursos humanos y reestructuración de la empresa SEMILSA del cantón Milagro, con enfoque de inteligencia emocional para el talento humano”**, del cual nos responsabilizamos por ser los autores del mismo y tener la asesoría personal del Eco Mario Fernández Ronquillo.

Milagro, Febrero del 2012.

---

Daniela Gualoto García

C.I 0916695604

---

Wendy Reinoso Lasso

C.I 0919508820

## **CERTIFICACION DE LA DEFENSA**

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERO COMERCIAL- GESTION DEL TALENTO HUMANO otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

<b>MEMORIA CIENTÍFICA</b>	<b>( )</b>
<b>DEFENSA ORAL</b>	<b>( )</b>
<b>TOTAL</b>	<b>( )</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>( )</b>

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**PROFESOR DELEGADO**

---

**PROFESOR DELEGADO**

## **DEDICATORIA**

Al culminar una etapa más de mi vida estudiantil dedico este triunfo a Dios por haber sido siempre mi guía espiritual en los momentos más difíciles de mi vida

A mi madre Lcda. Sara García Salgado quien a estado junto a mi lado compartiendo minuto a minuto mis anhelos a mi padre Guido Gualoto Astudillo que por circunstancias de la vida no se encuentra junto a mi físicamente yo se que espiritualmente lo ha estado haciendo .

Gracias padres por haber hecho de mi una persona llena de muchas virtudes valores y principios morales los cuales los he venido reflejando en el transcurso de mi vida a mis hermanos Mariuxi y Xavier vaya para todos ellos mi gratitud infinita por su apoyo en mis aspiraciones y preocupaciones

**DANIELA GUALOTO GARCÍA**

## **DEDICATORIA**

En el presente proyecto de investigación se sintetiza los conocimientos adquiridos durante el tiempo de estudio, el cual queda culminado con toda disciplina y dedicación, constituyendo así un esfuerzo de gran satisfacción Personal, demostrando una clara superación en mi vida Profesional.

Es por eso que este significativo trabajo va dedicado con mucho respeto, cariño e infinita gratitud a mis abnegados progenitores Alberto Reinoso Torres, Lidia Lasso Maigon de igual manera a mi esposo Bolívar Zúñiga Franco y mi hijo los cuales han sido y son el impulso mas representativo en mi vida para seguir puliéndome en este nuevo logro.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento profundo y sincero a nuestros maestros quienes que con sus generosa vocación supieron sembrar ideales de luz y esperanza en el campo del saber.

Al Eco. Mario Fernández Ronquillo, nuestro más grande gratitud por haber guiado nuestro proyecto, para todas ellos nuestros profundos y anegados reconocimientos

**DANIELA GUALOTO**

**WENDY REINOSO**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Doctor.

Rómulo Minchala Murillo

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue el **“Propuesta para la creación del departamento de recursos humanos y reestructuración de la empresa SEMILSA del cantón Milagro, con enfoque de inteligencia emocional para el talento humano”** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de Ciencias Administrativas y Comerciales

---

Daniela Gualoto García

C.I 0916695604

---

Wendy Reinoso Lasso

C.I 0919508820



## ÍNDICE GENERAL

Página de carátula o portada.	i
Página de la constancia de aprobación por el tutor.	ii
Página de declaración de autoría de la investigación.	iii
Certificación de la Defensa.	iv
Página de dedicatoria.	v
Página de agradecimiento.	vi
Página de Cesión de Derechos de Autor.	vii
Índice general.	viii
Índice de cuadros y gráficos.	ix
Índice de Figuras.	x
Resumen.	xi
Abstract.	

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA

	Pág.
Introducción.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. Problematización del Problema.....	2

1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.1.3 Formulación del Proyecto.....	3
1.1.4 Sistematización del problema.....	4
1.1.5 Determinación del problema.....	4
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 General.....	4
1.2.2 Específicos.....	4
1.3 Justificación.....	5

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

	<b>Pág.</b>
2.1 Marco teórico.....	7
2.1.1 Antecedentes históricos.....	7
2.1.2 Antecedentes referenciales.....	8
2.1.3 Fundamentación.....	9
2.2 Marco conceptual.....	61
2.3 Hipótesis y variables.....	63
2.4.1 Hipótesis General.....	63
2.4.2 Hipótesis Particulares.....	63
2.4.3 Variable Independientes y Dependiente.....	64
2.4.4 Operacionalización de las variables.....	65

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

	<b>Pág.</b>
3.1 El tipo y diseño de la investigación y su perspectiva general.....	66
3.2 Población y muestra.....	67
3.2.1 Definición de los sujetos que van hacer medidos.....	67
3.2.2 Delimitar la población.....	68
3.2.3 Tipo de la muestra.....	68
3.2.4 Tamaño de la muestra .....	68
3.2.5 Proceso de selección.....	69
3.3 Métodos y técnicas.....	69
3.3.1 Métodos Teóricos.....	69
3.3.2 Método Empírico.....	69
3.4 El procesamiento estadístico de la información.....	71

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

	<b>Pág.</b>
4.1 Análisis de la situación actual.....	72
4.2 Análisis comparativo, evolución tendencias y perspectiva.....	73
4.3 Resultados.....	85
4.4 Verificación de la hipótesis.....	86

## CAPITULO V

### PROPUESTA

	<b>Pág.</b>
5.1 Tema.....	87
5.2 Justificación.....	87
5.3 Fundamentación.....	88
5.4 Objetivos.....	97
5.4.1 Objetivo general de la propuesta.....	97
5.4.2 Objetivos específicos.....	97
5.5 Ubicación del Proyecto.....	98
5.6 Factibilidad.....	99
5.7 Descripción de la propuesta.....	147
5.7.1 Actividades.....	155
5.7.2 Recursos análisis financiero.....	156
5.7.3 Impacto.....	160
5.7.4 Cronograma.....	162
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	163
Conclusiones.....	164
Recomendaciones.....	165

## ÍNDICE DE CUADROS

### **Cuadro 1.**

Operacionalización de las variables.....65

### **Cuadro 2.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....73

### **Cuadro 3.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....74

### **Cuadro 4.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....75

### **Cuadro 5.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....76

### **Cuadro 6.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....77

### **Cuadro 7.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....78

### **Cuadro 8.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....79

### **Cuadro 9.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....80

### **Cuadro 10.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....81

**Cuadro 11.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....82

**Cuadro 12.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....83

**Cuadro 13.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....84

**Cuadro 14.**

Verificación de la hipótesis.....86

**Cuadro 15**

Recursos materiales.....156

**Cuadro 16.**

Activos fijos.....157

**Cuadro 17.**

Depreciación Activos fijos.....157

**Cuadro 18.**

Nómina.....157

**Cuadro 19.**

Detalle de gastos.....158

**Cuadro 20.**

Gastos generales.....158

**Cuadro 21.**

Gasto de venta.....158

**Cuadro 22.**

Estado de resultado.....159

**Cuadro 23**

Balance general.....160

## ÍNDICE DE GRÁFICO

PAG.

### **Grafico 1.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....73

### **Grafico 2**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....74

### **Grafico 3.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....75

### **Grafico 4.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....76

### **Grafico 5.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....77

### **Grafico 6.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....78

### **Grafico 7.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....79

### **Grafico 8.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....80

### **Grafico 9.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....81

### **Grafico 10.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....82



**Grafico 11.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....83

**Grafico 12.**

Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....84

**Grafico 13.**

Organigrama Estructural.....115

**Grafico 14.**

Organigrama Funcional.....116

**Grafico 15.**

Análisis de las cinco fuerzas de Porter.....147

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>PAG.</b>
<b>Fig. 1</b>	
Representación del síndrome del estrés.....	29
<b>Fig. 2</b>	
Mapa.....	98
<b>Fig. 3</b>	
Personal de la empresa.....	98

## RESUMEN

La inseguridad en la actualidad mantiene un alto índice de crecimiento, razón por la cual se han formado entidades de guardianía y custodia de bienes, para salvaguardar la vida y estabilidad de una parte de la sociedad, por ello, se tomo como objetivo de investigación a la empresa SEMILSA, entidad que mantiene un posicionamiento respetable en este mercado, más sin embargo, presenta deficiencias en la parte administrativa, suscitándose también inconvenientes laborales con el personal de guardianía, razón por la cual he desarrollado todo el contenido de la propuesta a través de cinco capítulos, teniendo como primer paso el detalle de la problemática sus causas, efectos, objetivos, delimitación, formulación y su correspondiente justificación de la investigación, posteriormente se ha establecido información histórica de la empresa para conocer sus inicios hasta la actualidad, además se encontrará toda la información necesaria para una mejor comprensión del trabajo investigativo, respondiendo efectivamente la formulación y sistematización del problema a través de la hipótesis y variables. El marco metodológico está compuesto por los tipos de investigación que se aplicaron para fundamentar la propuesta, en donde se determino el universo, para el cálculo de la muestra utilizando la herramienta investigativa conocida como la encuesta, una vez obtenidos los datos de la encuesta se procedió a realizar la interpretación de los resultados es decir la recolección, tabulación y análisis del instrumento investigativo, donde se constato que el talento humano no tiene una adecuada formación profesional motivo por el cual se planteo la reestructuración administrativa de SEMILSA, con enfoque a la inteligencia emocional dirigido al personal. Se realizo la reestructuración de la misión, visión, objetivos y organigrama estructural, además se realizo un comparativo del balance general y estados de pérdidas y ganancias, demostrando así un índice de rentabilidad con esta propuesta, que beneficiara directamente a esta empresa así mismo a las autoras del proyecto.

## ABSTRACT

## **BIBLIOGRAFÍA DE INVESTIGACIÓN**

CARLOS DE GISPERT: *La Empresa y el Mercado*, Editorial Océano, año 2008.

FLEITMAN Jack: *Evaluación integral para modelos de calidad*, Editorial Pax México Año 2008.

FORNELL Claes: *El cliente satisfecho 1edición*, Ediciones Deusto año 2008.

FRED R. David: *Conceptos de Administración Estratégica 9 edición*, Editorial Pearson Educación año 2003.

GARCÍA DE CABEZAS Celeste: *Contabilidad Básica por competencias, estándares y desempeños 1edición, s/e* año 2010.

GRANDE ESTEBAN Idelfonso: *Marketing de los servicios 4ª edición*, Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing.

HARVARD BUSINESS PUBLISHING: *Crear un plan de Negocios*, Editorial Impact media año 2009.

HEIZER, Jay y RENDER, Barr. *Principios de administración de operaciones* (Quinta Edición). PEARSON EDUCACIÓN (2008), enBiblioteca UNEMI.

KOTLER Philip y ARMSTRONG Gary: *Fundamentos de Marketing 6 edición*, Editorial Progreso, México año 2006.

LOVELOCK, Christopher. *Estrategias de Marketing operaciones y recursos humanos*. Administración de servicios (2007), en Biblioteca UNEMI.

LUTHANS, Fred y GARCÍA ÁLVAREZ, Eva María. *Comportamiento Organizacional*. Mc Graw Hill (2007), en Biblioteca UNEMI.

PALACIOS LÓPEZ Livia: *Contabilidad Básica por competencias 10mo año básico, s/e* año 2009.

ROMERO Mariana y ROCA Xavier: *Comunicación interna en la empresa*, Editorial UOC Año 2005.

SPHR, R.Wayne Mondy y SPHR, Robert M. Noé. *Administración de recursos humano.s* Pearson Educación, en Biblioteca UNEMI

## **LINCONGRAFÍA**

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/laestructorguch.htm>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Competencia\\_%28aprendizaje%29](http://es.wikipedia.org/wiki/Competencia_%28aprendizaje%29)

## Anexo # 1



### ENCUESTA

**1.- ¿Considera usted que los empleados de la Empresa de Seguridad SEMILSA para su formación profesional muestran?**

MUCHO INTERÉS

INTERÉS

POCO INTERÉS

NINGÚN INTERÉS

**2.- Considera usted que en SEMILSA la mano de obra calificada es:**

ALTA

MEDIA

BAJA

ESCASA

NO EXISTE

**3.- ¿En los últimos dos años han asistido a algún tipo de formación profesional o personal?**

NINGUNO

UNO

DOS

TRES  
MÁS DE TRES.

**4.- ¿Cuál considera usted el aspecto que más influye en la poca capacitación?**

DESINTERÉS DEL PERSONAL  
DESATENCIÓN DE LOS PROPIETARIOS  
RECURSOS ECONÓMICOS  
DESCONOCIDO  
NO HAY NECESIDAD  
OTRO ¿CUÁL?

**5.- ¿Cómo califica el desempeño del personal dentro de la empresa?**

EXCELENTE  
MUY BUENO  
BUENO  
MALO  
DEFICIENTE

**6.- Usted se irrita**

SIEMPRE  
CASI SIEMPRE  
A VECES  
CASI NUNCA  
NUNCA

**7.- ¿Sus problemas emocionales afectan permanentemente su desempeño en el trabajo?**

SIEMPRE  
CASI SIEMPRE  
A VECES

CASI NUNCA  
NUNCA

**8.- ¿Intenta tener pensamientos positivos aunque tenga problemas?**

SIEMPRE  
CASI SIEMPRE  
A VECES  
CASI NUNCA  
NUNCA

**9.- Para usted entender los mensajes no verbales de otras personas es:**

MUY DIFÍCIL  
DIFÍCIL  
POCO DIFÍCIL  
NO ES DIFÍCIL

**10.- Que tan importante considera usted a la labor que realiza**

MUY IMPORTANTE  
MEDIANAMENTE IMPORTANTE  
RARAMENTE IMPORTANTE  
NO IMPORTANTE

**11.- ¿Estaría dispuesto asistir a capacitaciones o cursos que ayuden a su crecimiento personal y profesional ¿**

MUY DISPUESTO  
DISPUESTO  
POCO DISPUESTO  
NO DISPUESTO



**12.- ¿Que tipo de cursos le gustaría a usted que le proporcionara la empresa.**

**Contestar una sola alternativa?**

MANEJO DE CONFLICTOS

INTELIGENCIA EMOCIONAL

SEGURIDAD INDUSTRIAL

SALUD OCUPACIONAL

TODOS

NINGUNO

OTROS ¿CUÁL?

## INTRODUCCIÓN

El rápido crecimiento poblacional, industrial y comercial que ha sufrido Milagro en los últimos años, ha traído consigo serios problemas de inseguridad, por el alto índice delincinencial que afecta a esta sociedad. Motivo por el cual se ha incrementado la presencia de empresas de seguridad, con el propósito de detener el accionar delictivo.

SEMILSA es una empresa que presta el servicio de seguridad y custodia de bienes al Cantón Milagro y sectores aledaños, esta organización es el objeto de estudio de este trabajo de investigación.

La empresa tiene poco tiempo en el mercado, sin embargo, mantienen un alto nivel de aceptación por parte de la ciudadanía, sin embargo, presenta deficiencias en la parte administrativa, retrasando la gestión interna de la entidad, puesto que el talento humano no cuenta con una preparación especial que ayude a su buen desempeño laboral, como es el de la Inteligencia emocional, esta determina la manera en que nos relacionamos y entendemos el mundo; tiene en cuenta las actitudes, los sentimientos y engloba habilidades como: el control de los impulsos, la autoconciencia, la automotivación, la confianza, el entusiasmo, la empatía, y sobre todo es el recurso necesario para ofrecer nuestras mayores prestaciones profesionales. Enfatiza el papel preponderante que ejercen las emociones dentro del funcionamiento psicológico de una persona cuando ésta se ve enfrentada a momentos difíciles y tareas importantes: los peligros, las pérdidas dolorosas, la persistencia hacia una meta a pesar de los fracasos, el enfrentar riesgos, los conflictos con un compañero en el trabajo. En todas estas situaciones hay una involucración emocional que puede resultar en una acción que culmine de modo exitoso o bien interferir negativamente en el desempeño final.

Por ello, se ha propuesto reestructurar la parte administrativa de la empresa SEMILSA, a través de la creación de manuales de funciones para el talento humano, nueva estructura Orgánica, reestructuración de la misión y visión de la empresa, con el claro objetivo de potencializar la participación de esta empresa en el mercado local y nacional.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

#### **1.1.1. Problematización**

Uno de los problemas más comunes por los cuales actualmente se ven afectadas las pequeñas y medianas empresas a nivel mundial es establecer los mecanismos que conlleven a un mejor clima organizacional, haciendo que su talento humano sea participativo y aun mas se sienta involucrado o comprometido con las metas de la entidad empresarial, frente a este problema se determinan algunas consecuencias notables, tales como la improductividad, la insatisfacción laboral de sus empleados, el incumplimiento de las metas a alcanzar, el deficiente involucramiento con todos los sistemas de la empresa.

En la ciudad de Milagro se ha detectado que uno de los problemas fundamentales que enfrentan las PYMES es la escasez de la mano de obra calificada debido a la falta de interés en su formación por parte de los empleados .Los malos mecanismos de comunicación se presentan de manera muy notoria y dan lugar a que no exista sinergia entre los empleados y que no se produzca el feedback ya que el administrar el talento humano no es tarea fácil puesto que se trata con seres humanos, emotivos, es decir personas con emociones que se ven afectadas con el diario vivir.

El elevado nivel del ausentismo es otro de los resultados que se presentan al no tener controles necesarios para supervisar al talento humano que mejore las condiciones psicológicas emocionales del mismo; además el trabajador no se siente

a gusto en el puesto de trabajo, al no ser motivado e involucrado con el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Por lo general las PYMES tienen poco o nada acceso a las asesorías por la escasez de recursos económicos ya que perciben estas acciones como gastos irre recuperables y no como una inversión que si bien es cierto no genera beneficios a corto plazo, sino mas bien a medio y largo plazo; proporcionando ventajas competitivas, valor agregado, cuando se las aplica.

### **Pronóstico**

De no existir capacitaciones para elevar el desempeño del capital humano que labora en las pymes, existirá una alta rotación en el personal, así como también un bajo rendimiento laboral dentro de sus áreas de trabajo, generando una baja productividad, que afectaría directamente a la rentabilidad esperada por niveles de dirección.

### **Control del pronóstico**

Es necesario entonces implementar programas de aplicación de inteligencia emocional para que sus colaboradores determinen como manejar sus conflictos, como comportarse en el trabajo y que en tales jornadas participen no solo empleados sino también los directivos de las pymes, para procurar en ellos un mejor desempeño e involucramiento organizacional.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**País** : Ecuador

**Región** : Costa

**Provincia** : Guayas

**Ciudad** : Milagro

**Área** : Sector Pymes

EMPRESA DE SEGURIDAD SEMILSA

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿De qué manera incide el desinterés por la autoformación de los empleados de SEMILSA en el nivel de desempeño de sus funciones?

#### **1.1.4 Sistematización del problema**

¿Qué generan los malos mecanismos de comunicación entre los miembros de la organización?

¿En qué afecta la ausencia de controles de supervisión del desempeño del talento humano?

¿En qué incide el hecho de que los trabajadores de SEMILSA no sean motivados e involucrados en el cumplimiento de objetivos?

¿Qué origina el desconocimiento en cuanto a inversión en el automejoramiento del personal que labora en SEMILSA?

#### **1.1.5 Determinación del Tema**

Propuesta para la creación del departamento de recursos humanos y reestructuración de la empresa SEMILSA del cantón Milagro, con enfoque de inteligencia emocional para el talento humano.

### **1.2 OBJETIVOS**

#### **1.2.1 Objetivo General**

Identificar los factores situacionales que influye en el desempeño laboral de SEMILSA, mediante el diagnóstico del comportamiento y niveles de satisfacción de los empleados, para establecer propuestas de mejoramiento del talento humano.

#### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Establecer los niveles de comunicación que tienen los colaboradores de la Empresa de Seguridad
- Determinar los mecanismos de control o supervisión para detectar el nivel de desempeño laboral.

- Analizar el procedimiento de manejo de conflictos emocionales que tienen los directivos de la Empresa.
- Identificar los factores que inciden en los bajos recursos económicos utilizados en capacitación, para analizar sus niveles de eficiencia en el talento humano.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN.**

#### **1.31 Justificación de la investigación.**

La selección del tema obedece a un análisis acerca del desempeño de los trabajadores de las EMPRESA DE SEGURIDAD SEMILSA en el sector urbano de Milagro la misma que se desarrolla en base de una idea que se da como consecuencia de la detección de una oportunidad de negocio, sin embargo cuenta con ciertos parámetros que permiten determinarla como el número de personal que labora, las ventas anuales o impuestos externos.

Entre sus debilidades podemos mencionar que poseen insuficiente capacitación. Son muchos los factores que pueden llevar a una persona a inclinarse por un negocio concreto como repetición de experiencias ajenas , nuevos mercados de negocios en mercados poco abastecidos , la experiencia del futuro empresario , que ha sido trabajador o directivo de otro negocio y que pretende independizarse .

Por otro lado las PYMES se enfrentan a grandes empresas con mejores precios con los cuales es difícil competir y seguir en el mercado al analizar e identificar cada uno de los factores que intervienen en el proceso de gestión de los recursos humanos, podemos brindar una propuesta para que las PYMES puedan en cuanto al talento humano, seguir un proceso de contratación, proponer medidas de acción para conservar su personal y disminuir la rotación del mismo creando así un ambiente de colaboración y confianza entre los trabajadores que van desde el más alto hasta el más bajo nivel.

La presente investigación busca mejorar el desempeño del personal como este puede influir de manera positiva al logro de las metas, generando a los colaboradores confianza y desarrollo de nuevas habilidades que permitan el desenvolvimiento de las personas, al mismo tiempo que genere el beneficio entorno a la organización.

Buscamos aplicar diferentes teorías y estrategias a través de conceptos como: Gestionar Talento Humano, Evaluar Desempeño, Capacitación Laboral, las cuales están relacionadas de manera directa con problemas ya existentes en las PYMES.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1. Antecedentes Históricos**

La empresa de Seguridad SEMILSA fue fundada por el Teniente Coronel (SP) Cesar Acosta Valencia, quien ha pasado gran parte de su vida dedicado a la vida militar, teniendo así un espíritu de protección, razón por la cual preocupado por la seguridad de la ciudad donde vive debido al alto índice de delincuencia tuvo la idea de invertir su jubilación de retiro de las Fuerzas Armadas del Ecuador, en la creación de una compañía de sociedad anónima, llamándola SEMILS.A. El 8 de octubre de 1996, teniendo su permiso de funcionamiento el 17 de Septiembre de 1997, el mismo que fue otorgado por el Ministerio de Gobierno en oficio No DAJ-M No 364, para operar como Compañía de Seguridad transportadora de Valores.

El 16 de febrero de 1998 el Ministerio de Defensa Nacional confirió a SEMILSA el Permiso de TENENCIA DE ARMAS mediante la autorización, para brindar nuestros servicios con Armas:

Pistola 9 mm      Pistola 12 mm      Revolveres 38 mm.

Dando cumplimiento a una disposición del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas el 7 de Junio del 2005 SEMILSA transforma mediante escritura pública su razón social a SEMIL CIA. LTDA. SEMILSA Siendo una Empresa que cuenta con todos los permisos de ley:



- Ministerio de Defensa Nacional.
- Ministerio de Gobierno y Policía.
- Superintendencia de Compañías.
- Afiliación a la Cámara de Comercio de Guayaquil y Milagro.
- Registro Único de Contribuyente (RUC).
- Registro Único del Proveedor (RUP).
- Ministerio de Trabajo.

La empresa cuenta con la renovación del permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Gobierno y Policía el 17 de Agosto del 2009 y siendo el actual numero el 004.

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

#### **AGILSEG**

Empresa de seguridad en la que dispone de la infraestructura, el equipo y el personal capacitado para la vigilancia y seguridad de su propiedad ó establecimiento.

Es una empresa de seguridad privada, desde que ha iniciado sus operaciones (con la marca SEIPRAC) en el área de seguridad, ha tenido la oportunidad de fortalecerse a través del aprendizaje en el entorno donde ha prestado sus servicios. Es así que, constantemente están adoptando nuevas formas de hacer seguridad con calidad de acuerdo a las exigencias y tendencias, cumpliendo y acogiendo las nuevas disposiciones estatales que ésta disciplina requiere. Es así que día a día nos esforzamos para cumplir nuestra misión y visión junto a nuestros clientes.

Los guardias de Seguridad de Agilsed cumplen condiciones de preparación física y emocional, que contribuye a brindar un mejor servicio en los puestos de vigilancia.

Cuentan con un personal técnico electrónico que mantienen en perfecto estado los sistemas de vigilancia y los demás elementos electrónicos los mismos que permanecen siempre en funcionamiento.

Con el fin de mantener una mejor comunicación con sus clientes, han creado el departamento de atención al cliente, quien está representado por una persona que domina las relaciones entre la empresa y el cliente y a su vez está preparada para sugerir soluciones inmediatas a través de la interrelación con el personal de otras funciones.

Somos una empresa de seguridad privada, desde que ha iniciado sus operaciones (con la marca SEIPRAC) en el área de seguridad, ha tenido la oportunidad de fortalecerse a través del aprendizaje en el entorno donde ha prestado sus servicios. Es así que, constantemente estamos adoptando nuevas formas de hacer seguridad con calidad de acuerdo a las exigencias y tendencias, cumpliendo y acogiendo las nuevas disposiciones estatales que esta disciplina requiere. Es así que día a día nos esforzamos para cumplir nuestra misión y visión junto a nuestros clientes.

### **Misión**

Bajo esta connotación, nuestra misión es ofrecer innovación y excelencia en servicio de seguridad, buscamos diferenciarnos en la calidad de recurso humano y el desarrollo e implementación de sistemas de seguridad específicos para cada cliente, aspirando su satisfacción y permanencia. Queremos rentabilidad para el grupo empresarial y bienestar para nuestro personal, proyectándonos a ser la mejor empresa de seguridad del Ecuador.

### **Visión**

Ser líderes en tecnología y servicios de seguridad privada, incrementando nuestra participación de mercado, sin descuidar la calidad del servicio y el mejoramiento continuo, basados siempre en todos los valores agregados que puede proporcionar una empresa de seguridad privada

#### **2.1.3 Fundamentación**

##### **Fundamentación Científica**

El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

El concepto de Inteligencia Emocional, aunque esté de actualidad, tiene a nuestro parecer un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Para Thorndike, además de la inteligencia social, existen también otros dos tipos de inteligencias: la abstracta –habilidad para manejar ideas- y la mecánica- habilidad para entender y manejar objetos-.

Un ilustre antecedente cercano de la Inteligencia Emocional lo constituye la teoría de 'las inteligencias múltiples' del Dr. Howard Gardner, de la Universidad de Harvard, quien plantea ("Frames of Mind", 1983) que las personas tenemos 7 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo. A grandes rasgos, estas inteligencias son:

**Inteligencia Lingüística:** La que tienen los escritores, los poetas, los buenos redactores. La inteligencia lingüística es la capacidad de usar las palabras de manera efectiva al escribirlas o hablarlas. Describe la capacidad sensitiva en el lenguaje hablado y escrito, la habilidad para aprender idiomas, comunicar ideas y lograr metas usando la capacidad lingüística.

La inteligencia lingüística es la capacidad de utilizar las palabras efectivamente. Una mirada a las clásicas materias básicas de la escuela revela que la inteligencia lingüística ocupa por lo menos las dos terceras partes: lectura y escritura. Dentro de estas dos actividades, existe un amplio rango de habilidades lingüísticas que incluyen la ortografía, el vocabulario y la gramática. La inteligencia lingüística tiene que ver también con la capacidad verbal; es la inteligencia del orador, el comediante, el locutor o comentarista de radio, o el político que utiliza a menudo las palabras para manipular y persuadir. En la vida cotidiana, la inteligencia lingüística sirve para hablar, escuchar, leerlo todo, desde señales de tránsito hasta novelas clásicas, y escribir todo, desde mensajes de correo electrónico y cartas, hasta poesía e informes de oficina.

**Inteligencia Lógica:** es la capacidad para usar los números de manera efectiva y de razonar adecuadamente. Incluye la sensibilidad a los esquemas y relaciones lógicas, las afirmaciones y las proposiciones, las funciones y otras abstracciones relacionadas. Alto nivel de esta inteligencia se ve en científicos, matemáticos, contadores, ingenieros y analistas de sistemas, entre otros.

WDW13W

Los alumnos que la han desarrollado analizan con facilidad planteos y problemas. Se acercan a los cálculos numéricos, estadísticas y presupuestos con entusiasmo. Las personas con una inteligencia lógica matemática bien desarrollada son capaces de utilizar el pensamiento abstracto utilizando la lógica y los números para establecer relaciones entre distintos datos. Destacan, por tanto, en la resolución de problemas, en la capacidad de realizar cálculos matemáticos complejos y en el razonamiento lógico.

Competencias básicas: razonar de forma deductiva e inductiva, relacionar conceptos, operar con conceptos abstractos, como números, que representen objetos concretos. Profesionales que necesitan esta inteligencia en mayor grado: científicos, ingenieros, investigadores, matemáticos. Actividades de aula: Todas las que impliquen utilizar las capacidades básicas, es decir, razonar o deducir reglas (de matemáticas, gramaticales, filosóficas o de cualquier otro tipo), operar con conceptos abstractos (como números, pero también cualquier sistema de símbolos, como las señales de tráfico), relacionar conceptos, por ejemplo, mediante mapas mentales, resolver problemas (rompecabezas, puzzles, problemas de matemáticas o lingüísticos), realizar experimentos.

- **Inteligencia Musical:** Es la habilidad para interpretar y componer música. La inteligencia musical es la capacidad de expresarse mediante formas musicales. Es uno de los componentes del modelo de las inteligencias múltiples propuesto por Howard Gardner.

Esta es la inteligencia de las imágenes. Requiere de habilidad para visualizar imágenes mentalmente o para crearlas en alguna forma bio tridimensional. El artista o escultor posee esta inteligencia en gran medida, así como el inventor que es capaz de visualizar los inventos antes de plasmarlos en el papel. De Nikola Tesla, un inventor, se decía que era capaz de diseñar y probar sus inventos en la mente.

Einstein comentaba que había utilizado esta inteligencia para desarrollar su teoría de la relatividad. Necesitamos de esta inteligencia para todo, desde decorar nuestra casa o diseñar el jardín, hasta leer un organigrama de la oficina o apreciar una obra de arte en un museo.

- **Inteligencia Visual - Espacial:** La capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos. Consiste en formar un modelo mental del mundo en tres dimensiones. La inteligencia espacial tiene determinadas características: este tipo de inteligencia se relaciona con la capacidad que tiene el individuo frente a aspectos como color, línea, forma, figura, espacio, y la relación que existe entre ellos.
- **Inteligencia Kinestésica:** Es la capacidad para utilizar el propio cuerpo para realizar actividades o resolver problemas. Son espontáneos para expresar sus emociones e ideas, lo que los conduce a actividades como el teatro o las danzas. Además tienen habilidad para transformar objetos manualmente y perfeccionarse en el uso de las computadoras.

La inteligencia corporal-cinética es la inteligencia de todo el cuerpo (atleta, bailarín, mimo, actor), así como la inteligencia de las manos (maquinista, costurera, carpintero, cirujano). Claro que uno aspiraría a que el cirujano contara también con otras inteligencias. Uno no querría que lo operara un cirujano que aprobó todos sus exámenes de lógica y matemática pero a quien le dicen irónicamente “manos de ángel”. Nuestra sociedad depende de personas con una buena motricidad fina en fin amplio rango de actividades, obrero de fábrica, mecánicos, plomeros y reparador de todo tipo. También necesitamos a las personas que “piensan” con el cuerpo. Einstein escribió que además de las capacidades visuales y espaciales, también utilizaba procesos “musculares” para desarrollar algunos de sus problemas de física más complejos. Uno de sus “experimentos mentales”, por ejemplo, era ir montado sobre un rayo de luz. Se dio cuenta de que esta clase de paseo excitante daba al traste con nuestras ideas tradicionales de tiempo y espacio y lo llevó a desarrollar la teoría de la relatividad. En el mundo cotidiano, necesitamos utilizar nuestra destreza física para todo, desde destapar un frasco de mayonesa o trabajar en el motor de un auto,

hasta practicar los deportes competitivos o ejecutar un complicado paso del baile de moda.

- **Inteligencia Interpersonal:** Es la que nos permite entender a los demás. La **inteligencia interpersonal** se constituye a partir de la capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás, en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamento, motivaciones e intenciones. La inteligencia interpersonal se basa en el desarrollo de dos tipos de capacidades, la empatía y la capacidad de manejar las relaciones interpersonales.

La inteligencia interpersonal forma parte del modelo de inteligencias múltiples de Howard Gardner, aunque otras corrientes psicológicas la denominan empatía. El modelo de Gardner propugna que no existe una única forma de entender el concepto de inteligencia ya que eso es un enfoque restrictivo del problema, sino una multiplicidad de perspectivas en adecuación a los distintos contextos vitales del hombre y de los animales. En principio propuso 7, que luego aumentó a 8. Es la inteligencia relacionada con la actuación y propia comprensión acerca de los demás, como por ejemplo notar las diferencias entre personas, entender sus estados de ánimo, sus temperamentos, intenciones, etc.

La inteligencia interpersonal permite comprender a los demás y comunicarse con ellos, teniendo en cuenta sus diferentes estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y habilidades. La Inteligencia Interpersonal está relacionada con el contacto persona a persona y las interacciones efectuadas en agrupaciones o trabajos en equipo.

Este tipo de inteligencia le permite a un adulto hábil leer las intenciones y los deseos de los demás, aunque éstos se los hayan ocultado. Esta forma de inteligencia no depende necesariamente del lenguaje.

La Inteligencia Interpersonal es la inteligencia que se refiere a la relación entre personas, es decir, a tu inteligencia para relacionarte correctamente con otras personas. Ésta es la inteligencia más complicada y difícil de medir. La inteligencia tal como la conocemos se puede medir con un solo test, incluso la inteligencia

emocional pero la interpersonal es más difícil debido a que intervienen distintos rasgos de tu psicología.<sup>1</sup>

Por ejemplo, que alguien sea tímido, una persona puede ser tímida pero tener mucha empatía y control de las emociones con lo cual las amistades que tenga la mantendrá muy bien y tendrá unas relaciones estupendas con sus amigos que por el contrario una persona sociable y con escasa empatía jamás podría alcanzar.

La inteligencia interpersonal depende de saber manejar las emociones, una buena habilidad empática y una más que aceptable sociabilidad, si manejas estas tres fuentes tu inteligencia interpersonal está preparada para cualquier obstáculo con lo cuál te podrás relacionar perfectamente y con creces con otras personas.

Inteligencia Intrapersonal: Es la que nos permite entendernos a nosotros mismos. La **inteligencia interpersonal** es uno de los componentes del modelo de las inteligencias múltiples propuesto por Howard Gardner. Este modelo propugna que no existe una única inteligencia, sino una multiplicidad (en principio propuso 7, que luego aumentó a 8).

La inteligencia intrapersonal es aquella que se refiere a la auto comprensión, el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones de estas emociones y finalmente ponerles nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta.

La inteligencia interpersonal es el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimiento, la capacidad de efectuar discriminaciones entre ciertas emociones y finalmente, ponerles un nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta.

Las personas que poseen una inteligencia interpersonal notable, poseen modelos viables y eficaces de sí mismos. Pero al ser esta forma de inteligencia la más privada de todas, requiere otras formas expresivas para que pueda ser observada en funcionamiento.

---

<sup>1</sup> revista-digital.verdadera-seducion.com/inteligencia-interpersonal/

La inteligencia interpersonal permite comprender y trabajar con los demás, la intrapersonal, permite comprenderse mejor y trabajar con uno mismo. En el sentido individual de uno mismo, es posible hallar una mezcla de componentes intrapersonal e interpersonales. El sentido de uno mismo es una de las más notables invenciones humanas: simboliza toda la información posible respecto a una persona y qué es. Se trata de una invención que todos los individuos construyen para sí mismos.

**Aspectos biológicos** Los lóbulos frontales desempeñan un papel central en el cambio de la personalidad, los daños en el área inferior de los lóbulos frontales puede producir irritabilidad o euforia; en cambio, los daños en la partes superior tienden a producir indiferencia, languidez y apatía (personalidad depresiva).

Entre los afásicos que se han recuperado lo suficiente como para describir sus experiencia se han encontrado testimonios consistentes: aunque pueda haber existido una disminución del estado general de alerta y una considerable depresión debido a su estado, el individuo no se siente a sí mismo una persona distinta, reconoce sus propias necesidades, carencias, deseos e intenta atenderlos lo mejor posible.

**Capacidades implicadas:** capacidad para plantearse metas, evaluar habilidades y desventajas personales, y controlar el pensamiento propio.

**Habilidades relacionadas con respecto a cabeza:** meditar, exhibir disciplina personal, conservar la compostura y dar lo mejor de sí mismo.

**Perfiles profesionales:** individuos maduros que tienen un autoconocimiento rico y profundo.

La inteligencia intrapersonal determina en gran medida el éxito o el fracaso de nuestros alumnos. Desde el punto de vista del profesor es también tremendamente importante porque de ella depende que acabemos el curso en mejor o peor estado anímico.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> [galeon.com/aprenderaaprender/intemocional/intraactividades.htm](http://galeon.com/aprenderaaprender/intemocional/intraactividades.htm)



Para los alumnos es importante porque sin capacidad de auto - motivarse no hay rendimiento posible. Cualquier aprendizaje supone un esfuerzo. El control de las emociones es importante no sólo durante un examen, sino en el día a día. Cualquier aprendizaje de algo nuevo implica inevitables periodos de confusión y frustración y de tensión. Los alumnos incapaces de manejar ese tipo de emociones muchas veces se resisten a intentar actividades nuevas, por miedo al fracaso.

Desde el punto de vista de los profesores no podemos olvidar que en muchos países los enseñantes son una de las profesiones con mayor índice de enfermedades mentales como la depresión. Si nuestros alumnos pasan por periodos de frustración y tensión, ¿qué no decir de nosotros, los profesores?

A pesar de su importancia la inteligencia intrapersonal está totalmente dejada de lado en nuestro sistema educativo.

La inteligencia intrapersonal, como todas las demás inteligencias es, sin embargo, educable.

Algunos sistemas escolares incluyen periodos lectivos (como las horas de tutoría) en los que trabajar la inteligencia intrapersonal. Además hay asignaturas, como las lenguas, en las que se pueden incluir fácilmente actividades dirigidas a potenciar la inteligencia intrapersonal.

Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la competencia social, y hasta cierto punto emocional: la Inteligencia Interpersonal y la Inteligencia Intrapersonal. Gardner definió a ambas como sigue:

"La Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado... "

Y a la Inteligencia Intrapersonal como "el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de

sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta..."<sup>3</sup>

El término " inteligencia emocional " se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Es un término que engloba habilidades muy distintas –aunque complementarias- a la inteligencia académica, la capacidad para aprender y conocer que exclusivamente mide el cociente intelectual.

Estos dos tipos de inteligencia, la intelectual y la emocional, expresan la actividad de dos regiones diferentes del cerebro. El intelecto se basa exclusivamente en el funcionamiento del neocórtex, la parte de formación más reciente que recubre la superficie del cerebro, mientras que los centros emocionales ocupan un lugar inferior y más antigua en el mismo. La inteligencia emocional, por último, está relacionado con el funcionamiento concertado y armónico entre los centros emocionales y los centros intelectuales.

La inteligencia emocional determina la manera en que nos relacionamos y entendemos el mundo; tiene en cuenta las actitudes, los sentimientos y engloba habilidades como: el control de los impulsos, la autoconciencia, la automotivación, la confianza, el entusiasmo, la empatía, y sobre todo es el recurso necesario para ofrecer nuestras mayores prestaciones profesionales.<sup>4</sup>

### **Coeficiente intelectual e inteligencia emocional**

El coeficiente intelectual (CI) contribuye con apenas un 20% de nuestro éxito en la vida el 80% restante es el resultado de la inteligencia emocional, que incluye factores como la habilidad de auto motivación, la persistencia, el control de los impulsos, la regulación del humor, la empatía .

---

<sup>3</sup>[www.inteligencia-emocional.org/ie\\_en\\_la\\_educacion/elorigendelainteligenciaemocional.htm](http://www.inteligencia-emocional.org/ie_en_la_educacion/elorigendelainteligenciaemocional.htm)

<sup>4</sup>[www.elmistico.com.ar/Daniel\\_Goleman/index.htm](http://www.elmistico.com.ar/Daniel_Goleman/index.htm)

***"No pienso que el coeficiente intelectual no importe. Evidentemente, tiene importancia, pero no toda la que puede pensarse. Es muy importante en términos del trabajo que podemos conseguir y mantener: hace falta un coeficiente intelectual alto para ser ingeniero y quizá no tan alto para otros campos del trabajo. Pero una vez que el individuo está en el trabajo, el coeficiente intelectual es un mecanismo malo de predicción respecto de lo bien que le puede ir. El hecho de que a alguien le vaya bien en el trabajo depende de la Inteligencia Emocional: si tiene confianza en sí mismo e iniciativa, si puede adaptarse bien, si está motivado, cuán bien puede percibir cómo reaccionan los demás ante él y trabajar con las demás personas de manera eficiente (ya se trate de clientes o compañeros de trabajo). Si se mira a los trabajadores-estrellas y los trabajadores medios, la inteligencia emocional tiene una incidencia dos veces mayor que el coeficiente intelectual. Para el liderazgo, la Inteligencia Emocional es el 90% de lo que separa a las estrellas del promedio". Daniel Goleman <sup>5</sup>***

El autoconocimiento se refiere a tener una profunda comprensión de nuestras propias emociones, nuestros puntos fuertes y débiles, nuestros valores y motivos. Las personas que se conocen bien también saben reconocer su intuición y sus reacciones viscerales.

La autogestión es controlar o redireccionar nuestras emociones. Frenamos los impulsos destructivos, mantenemos la fuerza para trabajar y permanecemos optimista incluso después de fracasar.

La conciencia social que es el tercer elemento de la inteligencia emocional, es sobre todo una cuestión de empatía, que es tener comprensión y sensibilidad por los sentimientos, pensamientos y situaciones de los demás. En este sentido las personas con conciencia social generalmente atienden mejor a los clientes y se dan cuenta de la política empresarial.

El último de los elementos y más complicado es la gestión de las relaciones que hace referencia a manejar las emociones de los demás. Menos caminar sobre las aguas, esto incluye todo: inspirar a los demás, gestionar el cambio, resolver conflictos, cultivar relaciones y apoyar el trabajo en equipo. Es una tarea muy difícil que pocas personas han llegado a dominar

---

<sup>5</sup> [www.inteligencia-emocional.org/articulos/golemanenargentina.htm](http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/golemanenargentina.htm)

**INTELIGENCIA EMOCIONAL:** La inteligencia emocional, según Goleman "es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros.

**Principios de la Inteligencia Emocional:**

1.- Recepción: Cualquier cosa que incorporemos por cualquiera de nuestros sentidos.

2.- Retención: Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.

3.- Análisis: Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.

4.- Emisión: Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.

5.- Control:

Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas. Estos cinco principios se refuerzan entre sí. Por ejemplo, es más fácil recibir datos si uno está interesado y motivado, y si el proceso de recepción es compatible con las funciones cerebrales. Tras haber recibido la información de manera eficiente, es más fácil retenerla y analizarla. A la inversa, una retención y un análisis eficientes incrementaran nuestra capacidad de recibir información.

De modo similar, el análisis que abarca una disposición compleja de las tareas de procuramiento de información, exige una capacidad para retener (recordar y Asociar) aquello que se ha recibido. Es obvio que la calidad de análisis se verá afectada por nuestra capacidad para recibir y retener la información.

Estas tres funciones convergen en la cuarta es decir la emisión o expresión ya sea mediante el mapa mental, el discurso, el gesto u otros recursos , de aquella que se ha recibido, retenido y analizado.

La quinta categoría la del control, se refiere a la actividad general del cerebro por la cual éste se constituye en " desertor " de todas nuestras funciones mentales y físicas

incluyendo la salud general actitud y las condiciones ambientales . Esta categoría es de particular importancia porque una mente y un cuerpo sanos son esenciales para que los otros cuatro funcionen – recibir, retener, analizar y emitir puedan operar en la plenitud de su potencial.

El término fue popularizado por Daniel Goleman, con su célebre libro: Emotional Intelligence, publicado en 1995. Goleman estima que la inteligencia emocional se puede organizar en cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones.

Aunque las definiciones tradicionales de inteligencia hacen hincapié en los aspectos cognitivos, tales como la memoria y la capacidad de resolver problemas, varios influyentes investigadores en el ámbito del estudio de la inteligencia comienzan a reconocer la importancia de los aspectos no cognitivos. Thorndike, en 1920, utilizó el término inteligencia social para describir la habilidad de comprender y motivar a otras personas. David Wechsler en 1940, describe la influencia de factores no intelectivos sobre el comportamiento inteligente, y sostiene, además, que nuestros modelos de inteligencia no serán completos hasta que no puedan describir adecuadamente estos factores.

En 1983, Howard Gardner, en su Teoría de las inteligencias múltiples *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences* introdujo la idea de incluir tanto la inteligencia interpersonal, (la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas) y la inteligencia intrapersonal (la capacidad para comprenderse uno mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propios). Para Gardner, los indicadores de inteligencia, como el CI, no explican plenamente la capacidad cognitiva. Por lo tanto, aunque los nombres dados al concepto han variado, existe una creencia común de que las definiciones tradicionales de inteligencia no dan una explicación exhaustiva de sus características. Otro de los orígenes de la inteligencia emocional está en Joseph Ledoux, como influencia más reciente, a partir de su libro "El cerebro emocional 1996, en el divulga sus hallazgos acerca de los circuitos neuronales del cerebro Y nos ha enseñado que la emoción precede al pensamiento. Y nos explica por qué los

procesos de raciocinio que tienen lugar en el neocórtex van muchas veces a la zaga o en contra de los impulsos de la amígdala. El primer uso del término inteligencia emocional generalmente es atribuido a Wayne Payne, citado en su tesis doctoral: Un estudio de las emociones: El desarrollo de la inteligencia emocional, de 1985. Sin embargo, el término "inteligencia emocional" había aparecido antes en textos de Leuner 1966. Greenspan también presentó en 1989 un modelo de IE, seguido por Salovey y Mayer, 1990 y Goleman 1995.

Cuando estamos emocionalmente perturbados, solemos decir que «no podemos pensar bien» y permite explicar por qué la tensión emocional prolongada puede obstaculizar las facultades intelectuales del niño y dificultar así su capacidad de aprendizaje. Los niños impulsivos y ansiosos, a menudo desorganizados y problemáticos, parecen tener un escaso control prefrontal sobre sus impulsos límbicos. Este tipo de niños presenta un elevado riesgo de problemas de fracaso escolar, alcoholismo y delincuencia, pero no tanto porque su potencial intelectual sea bajo sino porque su control sobre su vida emocional se halla severamente restringido.

Las emociones son importantes para el ejercicio de la razón. Entre el sentir y el pensar, la emoción guía nuestras decisiones, trabajando con la mente racional y capacitando o incapacitando al pensamiento mismo. Del mismo modo, el cerebro pensante desempeña un papel fundamental en nuestras emociones, exceptuando aquellos momentos en los que las emociones se desbordan y el cerebro emocional asume por completo el control de la situación. En cierto modo, tenemos dos cerebros y dos clases diferentes de inteligencia: la inteligencia racional y la inteligencia emocional y nuestro funcionamiento vital está determinado por ambos.

Daniel Goleman también recoge el pensamiento de numerosos científicos del comportamiento humano que cuestionan el valor de la inteligencia racional como predictor de éxito en las tareas concretas de la vida, en los diversos ámbitos de la familia, los negocios, la toma de decisiones, el desempeño profesional, etc. Citando numerosos estudios Goleman concluye que el Coeficiente Intelectual no es un buen predictor del desempeño exitoso. La inteligencia pura no garantiza un buen manejo

de las vicisitudes que se presentan y que es necesario enfrentar para tener éxito en la vida.

La Inteligencia Académica tiene poco que ver con la vida emocional, las personas más inteligentes pueden hundirse en los peligros de pasiones desenfrenadas o impulsos incontrolables. Existen otros factores como la capacidad de motivarse y persistir frente a decepciones, controlar el impulso, regular el humor, evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía, etc., que constituyen un tipo de Inteligencia distinta a la Racional y que influyen más significativamente en el desempeño en la vida.

El concepto de "Inteligencia Emocional" enfatiza el papel preponderante que ejercen las emociones dentro del funcionamiento psicológico de una persona cuando ésta se ve enfrentada a momentos difíciles y tareas importantes: los peligros, las pérdidas dolorosas, la persistencia hacia una meta a pesar de los fracasos, el enfrentar riesgos, los conflictos con un compañero en el trabajo. En todas estas situaciones hay una involucración emocional que puede resultar en una acción que culmine de modo exitoso o bien interferir negativamente en el desempeño final. Cada emoción ofrece una disposición definida a la acción, de manera que el repertorio emocional de la persona y su forma de operar influirá decisivamente en el éxito o fracaso que obtenga en las tareas que emprenda.

Este conjunto de habilidades de carácter socio-emocional es lo que Goleman definió como Inteligencia Emocional. Esta puede dividirse en dos áreas:

**Inteligencia Intra-personal:** Capacidad de formar un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos, y usarlos como guías en la conducta.

**Inteligencia Inter-personal:** Capacidad de comprender a los demás; qué los motiva, cómo operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros.

**La naturaleza de la inteligencia emocional:** Medición de la inteligencia emocional y el CI no existe un test capaz de determinar el «grado de inteligencia emocional», a

diferencia de lo que ocurre con los test que miden el cociente intelectual (CI). Jack Block, psicólogo de la universidad de Berkeley, ha utilizado una medida similar a la inteligencia emocional que él denomina «capacidad adaptativa del ego», estableciendo dos tipos teóricamente puros, aunque los rasgos más sobresalientes difieren ligeramente entre mujeres y hombres:

- Los hombres que poseen una elevada inteligencia emocional suelen ser socialmente equilibrados, extrovertidos, alegres, poco predispuestos a la timidez y a rumiar sus preocupaciones. Demuestran estar dotados de una notable capacidad para comprometerse con las causas y las personas, suelen adoptar responsabilidades, mantienen una visión ética de la vida y son afables y cariñosos en sus relaciones. Su vida emocional es rica y apropiada; se sienten, en suma, a gusto consigo mismos, con sus semejantes y con el universo social en el que viven».
- Las mujeres emocionalmente inteligentes tienden a ser enérgicas y a expresar sus sentimientos sin ambages, tienen una visión positiva de sí mismas y para ellas la vida siempre tiene un sentido. Al igual que ocurre con los hombres, suelen ser abiertas y sociables, expresan sus sentimientos adecuadamente (en lugar de entregarse a arranques emocionales de los que posteriormente tengan que lamentarse) y soportan bien la tensión. Su equilibrio social les permite hacer rápidamente nuevas amistades; se sienten lo bastante a gusto consigo mismas como para mostrarse alegres, espontáneas y abiertas a las experiencias sensoriales. Y, a diferencia de lo que ocurre con el tipo puro de mujer con un elevado CI, raramente se sienten ansiosas, culpables o se ahogan en sus preocupaciones».
- Los hombres con un elevado CI se caracterizan por una amplia gama de intereses y habilidades intelectuales y suelen ser ambiciosos, productivos, predecibles, tenaces y poco dados a reparar en sus propias necesidades. Tienden a ser críticos, condescendientes, aprensivos, inhibidos, a sentirse incómodos con la sexualidad y las experiencias sensoriales en general y son poco expresivos, distantes y emocionalmente fríos y tranquilos».
- La mujer con un elevado CI manifiesta una previsible confianza intelectual, es capaz de expresar claramente sus pensamientos, valora las cuestiones teóricas y presenta un amplio abanico de intereses estéticos e intelectuales.



También tiende a ser introspectiva, predispuesta a la ansiedad, a la preocupación y la culpabilidad, y se muestra poco dispuesta a expresar públicamente su enfado (aunque pueda expresarlo de un modo indirecto)».

Estos retratos, obviamente, resultan caricaturescos pues toda persona es el resultado de la combinación entre el CI y la inteligencia emocional, en distintas proporciones, pero ofrecen una visión muy instructiva del tipo de aptitudes específicas que ambas dimensiones pueden aportar al conjunto de cualidades que constituye una persona

### **SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y EL MODELO SVFD**

Los expertos en comportamiento empresarial han estudiado muchas actitudes, pero una que se destaca por encima de las demás es la satisfacción en el trabajo, que es la evaluación que una persona hace de su puesto de trabajo y del ambiente laboral. Hasta dónde nos gusta o disgusta nuestro trabajo y el ambiente en el que lo desarrollamos tiene un efecto importante en nuestra manera de actuar. El modelo salida-voz-fidelidad-desinterés (SVFD) identifica cuatro maneras en que los empleados responden a la insatisfacción.

La salida se refiere a buscar otro empleo, a dejar efectivamente la empresa o a trasladarse a otro departamento. Generalmente se recurre a la salida. La voz incluye cualquier intento de cambiar la situación insatisfactoria en lugar de escapar de ella. Tratar de solucionar un problema con la dirección es una clase de voz, pero también lo son otras acciones de mayor confrontación, como la presentación de quejas. Adoptar un comportamiento contraproducente para llamar la atención es la forma de voz más destructiva.

La fidelidad se aplica a los empleados que esperan pacientemente. Algunas personas dicen que esos empleados «sufren en silencio» mientras que el problema se soluciona solo u otros buscan la solución.

La cuarta manera en que los empleados reaccionan a la insatisfacción en el trabajo es el desinterés. Se refiere a reducir el esfuerzo laboral, prestar menos atención a la calidad y aumentar el absentismo y las llegadas tarde. Tanto la fidelidad como el desinterés pueden ocurrir cuando los empleados creen que no pueden cambiar el problema y no tienen otras oportunidades de empleo.<sup>6</sup>

### **EL MODELO CANAE**

Hay docenas de rasgos de personalidad y por suerte los psicólogos los han organizado en cinco dimensiones identificadas con el acrónimo CANAE (Conciencia, Amabilidad, Neurosis, Apertura, Extroversión).

Conciencia, en el sentido de escrupulosidad, se refiere a las personas que son cuidadosas, confiables y con mucha autodisciplina, y a todos los equipos directivos les encanta contratar personas así. Esto se debe a que las personas con un bajo nivel de conciencia tienden a ser descuidadas, poco meticulosas, más desorganizadas e irresponsables.

Amabilidad es el rasgo de ser cortés, tener buen carácter, sentir empatía y preocuparse por los demás. Las personas con un bajo nivel de agradabilidad tienden a cooperar poco, se alteran fácilmente y son irritables, por lo que es preferible filtrar estos rasgos de personalidad.

Neurosis se refiere a personas que tienen niveles altos de ansiedad, hostilidad, depresión y se sienten incómodas con facilidad. Por el contrario, las personas que tienen una alta estabilidad emocional son equilibradas, seguras y serenas.

Apertura a la experiencia es el rasgo más complejo y el que menos acuerdo encuentra entre los expertos en cuanto a si es deseable o no. En general se refiere al grado en que las personas son sensibles, flexibles, creativas y curiosas. Quienes tienen una puntuación baja en esta dimensión tienden a poner más resistencia a los cambios, son menos abiertos a las nuevas ideas y están más encerrados en su forma de ser.

---

<sup>6</sup> [cursodemba.com/170/satisfaccion-en-el-trabajo-y-el-modelo-svfd/](https://cursodemba.com/170/satisfaccion-en-el-trabajo-y-el-modelo-svfd/)

Extroversión es lo que caracteriza a las personas que son abiertas, habladoras, sociales y asertivas. El rasgo opuesto es la introversión, que se usa para referirse a las personas que son calladas, tímidas y cautas.

Cuál de estos dos rasgos querría usted tener en su equipo de ventas?

La personalidad marca la diferencia en el trabajo y si no fuera así, no la mencionaríamos en este libro. Los empleados, conscientes, escrupulosos, se fijan unas metas más altas a sí mismos, se sienten más motivados y tienen unas expectativas de rendimiento más altas que los empleados con un nivel más bajo de conciencia. Las personas que tienen mucha estabilidad emocional tienden a trabajar mejor que otras que pasan por momentos de mucha tensión. Las personas amables pueden llevar más eficazmente las relaciones con los clientes y las situaciones con una base conflictiva. Los campeones del cambio empresarial parecen encontrarse a gusto entre el lado positivo de las cinco dimensiones de la personalidad.<sup>7</sup>

La administración del Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. Sin embargo la administración de este talento no es una tarea muy sencilla.<sup>8</sup>

Una buena gerencia está plenamente conciente, lo que representa el capital humano de la empresa, el talento humano que en ella se manifiesta y por ende, debe estar muy atenta en que este no se desperdicie, despilfarre, como sucede mucho en la empresas del país, especialmente en las Pymes .

---

<sup>7</sup>[cursodemba.com/168/el-modelo-canae/](http://cursodemba.com/168/el-modelo-canae/)

<sup>8</sup>[www.monografias.com/trabajos16/gestion-del-talento/gestion-del-talento.shtml](http://www.monografias.com/trabajos16/gestion-del-talento/gestion-del-talento.shtml)

De ahí, nuestro interés de que se identifique más la empresa, su gerencia con esta responsabilidad y se sepa utilizar adecuadamente el capital humano que se tiene.

En un hecho cierto, que en nuestros días se está iniciando una nueva época denominada como la Era del Talento, es decir, el tiempo en que el capital y la tecnología ya no son suficientes para que una organización se mantenga vigente y sobreviva en el entorno globalizado de hoy, sino que ahora es indispensable contar con capacidad de innovación y talento, sobre todo en la generación de espacios para el desarrollo de equipos de alto rendimiento.

Desde esta perspectiva se asume el mejoramiento continuo de las organizaciones en el desempeño y efectividad de sus procesos, en tanto pone de relieve la relevancia de la necesidad de la formación de los equipos de trabajos.

La idea de relacionar talento humano y el desarrollo de equipos de alto rendimiento se fundamenta en: personas talentosas que efectivamente promueven, desarrollan equipos efectivos en función de sus desempeños y productos para la institución; instituciones que centran su atención en un nivel central de análisis que son las personas como partes del equipo por sobre el equipo.

Por tanto, al analizar las personas, se puede indicar efectivamente las características que se busca o bien que se considera para descubrir las personas talentosas que puedan potenciar nuestros equipos dentro de nuestras organizaciones.<sup>9</sup>

En la inteligencia emocional es un proceso interno y activo en el cual el individuo busca información, la reorganiza, se fija, planifica, soluciona problemas y llena de sentido sus experiencias. En este proceso, son de vital importancia los conocimientos previos, las creencias, las emociones, las expectativas, los recuerdos, las relaciones con sus congéneres y con el entorno.

Es indispensable la formación de la inteligencia emocional ya que es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros siendo hábil para gerenciarlos al

---

<sup>9</sup>[www.articuloz.com/administracion-articulos/gerencia-y-talento-humano-en-la-empresa-1060229.html](http://www.articuloz.com/administracion-articulos/gerencia-y-talento-humano-en-la-empresa-1060229.html)

trabajar de esta manera la inteligencia emocional en el trabajo garantiza un éxito en todos los ámbitos en los que corresponda desenvolverse.

La inteligencia emocional tiene en cuenta la autoconciencia o sea la habilidad para reconocer y comprender los propios estados emocionales y sus sentimientos igualmente los efectos de estos en las demás personas.

## **Estrés**

El uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste el mismo. Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia. Sin entrar a polemizar teóricamente sobre su definición, por no constituir objeto del presente trabajo, se aborda el estrés como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, (Hans Selye, 1936).

Alternativamente para precisar conceptos, se utiliza el término "respuesta de estrés" al referirse a la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda, y el término de "estresor" o "situación estresante" referida al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés.

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. Es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984), o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas (Folkman, 1984).

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, (Labrador, 1992). Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita

el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa.

### **Antecedentes históricos del estrés**

El Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo".



**Figura #1**

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore E.E.U.U. para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill.

Donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico".

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

Desde 1935, Hans Selye, (considerado padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón.

"El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro".

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

El estrés es un estímulo que nos agrede emocional o físicamente. Si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas.

Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.

Bien ya analizamos diferentes conceptos del estrés. Pero ahora

### **¿Qué causa el estrés?**

El estrés es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo Según Jean Benjamin Stora". Este instinto es bueno en emergencias, como el de salirse del camino si viene un carro a velocidad. Pero éste puede causar síntomas físicos si continua por mucho tiempo, así como una respuesta a los retos de la vida diaria y los cambios.

Cuando esto sucede, (explica Jean) es como si su cuerpo se preparara para salir fuera del camino del carro, pero usted está inmóvil. Su cuerpo está trabajando sobre tiempo, sin ningún lugar para usar toda esa energía extra. Esto puede hacerlo sentir ansioso, temeroso, preocupado y tenso.

### **¿Por qué se produce el estrés?**

En principio, se trata de una respuesta normal del organismo ante las situaciones de peligro. En respuesta a las situaciones de emboscada, el organismo se prepara para combatir o huir mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, producida principalmente en unas glándulas llamadas "suprarrenales" o "adrenales" (llamadas así por estar ubicadas adyacentes al extremo superior de los riñones).

### **Utilidad del estrés**

En condiciones apropiadas (si estamos en medio de un incendio, nos ataca una fiera, o un vehículo está a punto de atropellarnos), los cambios provocados por el estrés resultan muy convenientes, pues nos preparan de manera instantánea para responder oportunamente y poner nuestra vida a salvo. Muchas personas en medio de situaciones de peligro desarrollan fuerza insospechada, saltan grandes obstáculos o realizan maniobras prodigiosas.



## **El problema del estrés**

Lo que en situaciones apropiadas puede salvarnos la vida, se convierte en un enemigo mortal cuando se extiende en el tiempo. Para muchos, las condiciones de hacinamiento, las presiones económicas, la sobrecarga de trabajo, el ambiente competitivo, etc., son circunstancias que se perciben inconscientemente como amenazas. Esto les lleva a reaccionar a la defensiva, tornándose irritables y sufriendo consecuencias nocivas sobre todo el organismo:

- Elevación de la presión sanguínea (hipertensión arterial)
- Gastritis y úlceras en el estómago y el intestino
- Disminución de la función renal
- Problemas del sueño
- Agotamiento
- Alteraciones del apetito

## **Descripción**

El estrés produce cambios químicos en el cuerpo. En una situación de estrés, el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de hormonas (catecolaminas y entre ellas, la adrenalina) en la glándula suprarrenal. Las hormonas inician una reacción en cadena en el organismo: el corazón late más rápido y la presión arterial sube; la sangre es desviada de los intestinos a los músculos para huir del peligro; y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo metabolice más energía.

Estas reacciones permiten evitar el peligro. A corto plazo, no son dañinas. Pero si la situación persiste, la fatiga resultante será nociva para la salud general del individuo. El estrés puede estimular un exceso de ácido estomacal, lo cual dará origen una úlcera. O puede contraer arterias ya dañadas, aumentando la presión y precipitando una angina o un paro cardíaco. Así mismo, el estrés puede provocar una pérdida o un aumento del apetito con la consecuente variación de peso en la persona.

## **Causas**

Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés. Esto incluye tanto situaciones positivas (el nacimiento de un hijo, matrimonio) como negativas (pérdida del empleo, muerte de un familiar). El estrés también surge por

irritaciones menores, como esperar demasiado en una cola o en tráfico. Situaciones que provocan estrés en una persona pueden ser insignificantes para otra.

## **Signos y síntomas**

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son

- Depresión o ansiedad
- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Palpitaciones rápidas
- Nerviosismo

## **¿PUEDE EL ESTRÉS DAÑAR MI SALUD?**

El estrés puede causar problemas de salud o empeorarlos si usted no aprende formas para confrontarlo. Es necesario hablar con un doctor para cerciorarse de que los problemas que tiene sean causados por el estrés. Porque también es muy importante analizar pero sobre todo cerciorarse de que sus síntomas no son causados por otros problemas de salud.

## **¿QUÉ PUEDO HACER PARA REDUCIR MI ESTRÉS?**

El primer paso es aprender a reconocer cuando usted se siente con estrés. Las primeras señales de estrés incluyen tensión en los hombros y cuello, o haciendo puños con sus manos.

El siguiente paso es escoger una forma de enfrentarse al estrés. Una manera es evitar el suceso o la cosa que lo causa el estrés pero esto frecuentemente es imposible.

La segunda forma es cambiando cómo reacciona al estrés. Ésa frecuentemente es la mejor forma.

¿Por qué es provechoso el ejercicio?

El ejercicio es una buena forma de afrontar el estrés porque es una forma saludable de relevar la energía contenida y la tensión. También lo ayuda a estar en mejor forma, lo cual lo ayuda a sentirse mejor en todo sentido.

### **SEÑALES POSIBLES DE ESTRÉS**

- Ansiedad
- Dolor en la espalda
- Estreñimiento o diarrea
- Depresión
- Fatiga
- Dolores de cabeza
- Presión arterial alta
- Insomnio
- Problemas relacionándose con otros
- Falta de respiración
- Tensión en el cuello
- Malestar estomacal
- Sube o baja de peso

### **Consejos para afrontar el estrés**

- No se preocupe acerca de las cosas que usted no puede controlar, como el clima.
- Haga algo acerca de las cosas que si puede controlar.
- Prepárese lo mejor que pueda para sucesos que usted sabe que pueden ocasionarle estrés.
- Esfuércese por resolver los conflictos con otras personas.
- Pídale ayuda a sus amistades, familiares o profesionales.
- Fíjese metas realísticas en su casa y en el trabajo.
- Haga ejercicios.
- Medite.
- Abandone las actividades diarias que le causan estrés con deportes en grupo, eventos sociales y pasatiempos.

- Trate de ver un cambio como un desafío positivo, no una amenaza.

## PASOS PARA LA RESPIRACIÓN PROFUNDA

Recuéstese en una superficie plana.

- Coloque una mano en el estómago, justamente encima del ombligo. Coloque la otra mano en su pecho.
- Inhale lentamente y trate de hacer que su estómago se alce.
- Exhale lentamente y deje que su estómago baje

## ESTRÉS Y EL TRABAJO



¿Cómo puedo reducir el nivel de estrés en mi trabajo?

Muchas personas experimentan la mayoría de su estrés en los días de trabajo. Para combatir el estrés en el trabajo trate de seguir las siguientes recomendaciones:

Tome suficiente agua durante el día y evite el exceso de cafeína

No se salte las comidas y mantenga bocadillos saludables en su escritorio como frutas deshidratadas (pasitas), nueces y maní sin sal, cereal de grano entero tipo granola, galletas de soda.

Tómese vacaciones frecuentes de 5 minutos, cerrando la puerta de su oficina, y durar unos minutos haciendo estiramiento, escuchando música relajante, practicando respiración profunda, leyendo 5 páginas de una novela o escuchar una cinta de meditación.

### El estrés y la meditación

Cada día, mas y mas profesionales de la salud están reconociendo los beneficios de la yoga y la meditación en reducir el estrés, mejorar la presión arterial y la circulación, manejar el dolor y mejorar el sistema inmunológico. Aquellos que practican estas técnicas manifiestan que inducen a una sensación de calma y paz interior. Muchos pacientes han manifestado que luego de practicar la yoga por solo un corto tiempo, su respuesta al estrés ahora es totalmente diferente. Existen

diferentes tipos de técnicas de yoga y meditación. Busque la que mas se adapte a usted.

### **Forzando tu cuerpo**

Una gran fuente de estrés es exigir demasiado de uno mismo. Si estás trabajando o divirtiéndote 16 horas del día, habrás reducido tu tiempo disponible para descansar. Tarde o temprano la pérdida de energía causará que tu cuerpo se atrase en su capacidad de repararse a sí mismo. No habrá suficiente tiempo ni energía para que tu cuerpo reponga aquellas células muertas o restablezca los niveles de neurotransmisores cerebrales. Ocurrirán "cambios" en tu medio-ambiente interno. Ocurrirá un declive en tu energía. Te quedarás sin combustible! Si, a pesar de esto continúas derrochando tu energía, ocurrirán cambios permanentes. La lucha de tu cuerpo por mantenerse sano a pesar del desgaste energético excesivo es una "gran fuente" de estrés para tu cuerpo.

### **Factores medio-ambientales**

Los climas demasiado fríos o calientes también pueden ser estresantes.

La altitud de una ciudad al igual que la contaminación por toxinas o venenos también son estresantes. Cualquiera de estos factores amenaza a tu cuerpo con un cambio en el medio ambiente interno.

### **Enfermedades por estrés**

La práctica médica ha constatado por años las enfermedades producto del estrés, los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva el hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y produce la aparición de diversas patologías.

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos:

#### 1) Enfermedades por Estrés Agudo.

Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, aparece en forma

súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente observan son:

- Úlcera por Estrés
- Estados de Shock
- Neurosis Post Traumática
- Neurosis Obstétrica
- Estado Postquirúrgico

## 2) Patologías por Estrés Crónico.

La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blanco vitales. A continuación se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes:

- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración
- Insomnio
- Colitis Nerviosa
- Migraña
- Depresión
- Agresividad
- Disfunción Familiar
- Neurosis de Angustia
- Trastornos Sexuales
- Disfunción Laboral
- Hipertensión Arterial
- Infarto al Miocardio
- Adicciones
- Trombosis Cerebral

## ¿CUÁLES SON LAS CAUSAS DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO?

Casi todos están de acuerdo que el estrés de trabajo resulta de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Sin embargo, las opiniones difieren sobre la importancia de las características del trabajador frente a la importancia de las condiciones del trabajo como la causa primera del estrés de trabajo. Estas opiniones distintas son importantes porque sugieren maneras diferentes de prevenir el estrés en el trabajo.

Según una corriente de opinión, las diferencias entre características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en el estrés—es decir que, lo que está estresante para una persona podría no estar problema para otra. Esta opinión lleva a estrategias de prevención que concentran en los trabajadores y las maneras de ayudarles a sobrellevar las condiciones exigentes de trabajo.

Aunque no se puede ignorar la importancia de las diferencias de cada uno, la evidencia científica sugiere que ciertas condiciones de trabajo están estresantes para la mayoría de la gente. Son buenos ejemplos las exigencias excesivas de trabajo y las expectativas opuestas descritas en las historias de David y Teresa. Tal evidencia sostiene un énfasis más grande en las condiciones de trabajo como la fuente fundamental del estrés de trabajo. También sostiene el rediseño de trabajo como una estrategia principal de prevención.

En 1960, un tribunal en Michigan confirmó una demanda de indemnización para un trabajador de la cadena de montaje automotor que tenía dificultad mantenerse al nivel de las presiones de la cadena de producción. Para evitar rezagarse, él trató de trabajar en varios montajes en el mismo tiempo y a menudo confundió las partes. Por consiguiente, él fue sometido a la crítica repetida del capataz. Finalmente él sufrió una crisis psicológica.

En 1995, casi la mitad de los estados ya permitían las demandas de indemnización laboral por los problemas emocionales y la invalidez debido al estrés en el trabajo [sin embargo, note que los tribunales están reacios confirmar demandas por lo que se puede considerar condiciones normales de trabajo o simplemente el trabajo arduo.

-Anuario de la Indemnización de Trabajador de 1995

## EL ENFOQUE DE NIOSH EN EL ESTRÉS DE TRABAJO

Sobre la base de experiencia e investigaciones, NIOSH apoya el parecer que las condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar el estrés de trabajo. Sin embargo, no se ignora el papel de factores individuales. Según la opinión de NIOSH, la exposición a condiciones estresantes de trabajo (llamadas causas de estrés) pueden tener una influencia directa en la salud y la seguridad de trabajador. Pero como se muestra en el esquema de abajo, factores individuales y de otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia. Teresa tiene que cuidar a su madre enferma—es un ejemplo cada vez más común de un factor individual o de una situación que puede intensificar los efectos de las condiciones estresantes de trabajo. Unos ejemplos de factores del individuo y de la situación que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen los siguientes:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal
- Una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo
- Un punto de vista relajado y positivo

### **Como cambiar la organización para prevenir el estrés de trabajo**

Asegure que el volumen de trabajo coordine con las habilidades y los recursos de los trabajadores.

Diseñe los trabajos para proveer el significado, el estímulo, y las oportunidades para que los trabajadores usen sus habilidades.

Defina claramente los papeles y responsabilidades de los trabajadores.

Dé oportunidades a los trabajadores de participar en las decisiones y acciones afectando sus trabajos.

Mejore las comunicaciones, reduzca la incertidumbre sobre el desarrollo de carrera y las posibilidades de trabajo en el futuro.

Provea oportunidades para la interacción social entre los trabajadores.

Establezca los calendarios de trabajo que están compatibles con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo.



## Psicólogo Americano

Ni enfoques estandarizados ni manuales sencillos de instrucción existen para crear un programa para la prevención del estrés. El diseño del programa y soluciones apropiadas se influirán por varios factores el tamaño y la complejidad de la organización, los recursos disponibles, y especialmente los problemas de estrés que son característicos de una organización. En la compañía de David, por ejemplo, el problema principal es la sobrecarga de trabajo. Por otra parte, Teresa está preocupada por sus interacciones difíciles con el público y un calendario inflexible de trabajo.

Aunque no es posible dar una receta general para prevenir el estrés en el trabajo, sí es posible ofrecer unas pautas en el proceso de la prevención del estrés en organizaciones. En todas las situaciones, el proceso para los programas para la prevención del estrés supone tres pasos distintos: la identificación del problema, la intervención, y la evaluación. Se empieza esbozar estos pasos en la página siguiente. Para dar resultado este proceso, tienen que prepararse suficientemente las organizaciones. Al mínimo, la preparación para un programa de prevención del estrés debe incluir los pasos siguientes:

- Construir la conciencia general sobre el estrés de trabajo (las causas, los costos, y el control)
- Asegurar la dedicación y el apoyo de la administración para el programa
- Incorporar la aportación y la participación del empleado en todas las fases del programa
- Establecer la capacidad técnica para llevar a cabo el programa (e.g., la capacitación especializada para el personal en la organización o el uso de consultores del estrés de trabajo)

Reunir a los trabajadores o a los trabajadores y directores en un comité o un grupo para la resolución de problemas puede ser un enfoque particularmente útil para crear un programa para la prevención del estrés. Las investigaciones han mostrado efectivos estos esfuerzos participativos para tratar con problemas ergonómicos en el lugar de trabajo. En parte es porque capitalizan en la experiencia que tienen los empleados con los peligros encontrados en los trabajos. Sin embargo, cuando se

forman tales grupos de trabajo, se debe tomar cuidado para asegurar que acaten las leyes corrientes de trabajo.

Bueno en lo personal este documento presentado por NIOSHI es muy motivador y para mi ayudara a mucho trabajadores quienes tienen problemas con el estrés en el trabajo.

## **LA MOTIVACIÓN LABORAL**

1. **Objetivos y metas:** en el momento en que se plantea una necesidad se fija una meta a cumplir y se confecciona un camino para poder lograrla la meta y surge la fuerza (motivación) que ayuda a seguir por todo el camino hasta alcanzar la meta, pero este es el caso ideal en el que la meta se puede alcanzar con esfuerzo y sacrificio pero por lo general en la vida empresarial hay un gran abismo con respecto a estas aspiraciones, "Cuando los resultados no corresponden con nuestras expectativas, solo podemos renovarnos o reasignarnos" (Santos, 2004), según este autor en el momento en que llegamos al límite y no se logra conseguir el objetivo por más esfuerzo que se hizo, aquí es donde la personalidad del individuo resalta ya que tiene que adaptarse a las nuevas condiciones que se le imponen y para superarlas y lograr su meta este debe de cambiar ante sus obvias realidades y reinventarse así mismo ya que si no lo hace es muy probable que no logre cumplir con sus necesidades de esta manera se cierra el ciclo de la motivación si no se logra obtener la meta se llega de nuevo a la personalidad y aquí tiene lugar el cambio; otra manera de cerrar el ciclo es en el momento en que cumplimos con la necesidad y en ese instante nuestra personalidad origina una nueva necesidad ya sea básica o personal.

En este apartado se plantean dos preguntas fundamentales:

- 1) ¿Qué es la motivación laboral?
- 2) ¿Qué estrategia se puede usar para motivar a los trabajadores?

Con la ayuda de los conocimientos adquiridos recientemente en este documento se tratará de dar una respuesta satisfactoria a ambas interrogantes.

**Motivación laboral:** se podría definir como los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos

pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos.

Como ya se dio a conocer con anterioridad la motivación o la forma de reaccionar ante esta estará ligada directamente con la personalidad y el sistema de creencias que tenga la persona de allí la necesidad de que el jefe sea capaz de diferenciar entre una persona que al recibir estímulos es capaz de dar lo mejor de sí o ante situaciones adversas esta no se rendirá e incluso debería de saber que estímulo dar para cuando se está en una situación difícil de la persona para que esta se sobreponga lo más rápido posible y no afecte su desempeño.

**Estrategias a adoptar para motivar a los trabajadores:** la estrategia que se planteará estará basada en la pirámide motivacional y en el ciclo de motivación que se enseñan en este documento en las páginas anteriores.

**Estrategia a seguir:**

1. Identificar al sujeto que se necesita motivar.
2. Estudiar sus hábitos y su conducta ante las demás personas y tratar de indagar con las personas allegadas a él como es en su vida familiar.
3. Con el estudio de su conducta ya se puede dar un diagnóstico de cómo es su personalidad y se ven cuáles son sus necesidades al ver cómo se comporta en lo personal y con las demás personas, además de que se identifica en cual de los niveles de la pirámide se encuentra el individuo en cuestión.
4. Al tener ya caracterizado al sujeto se prosigue a elegir el estímulo adecuado para que mejore su rendimiento los estímulos pueden ser: aumento de salario, más vacaciones, prestaciones extras, regalos de la empresa, ayuda a su familia, cambio de turnos a uno menos pesado, mandarlo a capacitaciones, etc. Este estímulo debe de estudiarse muy bien en base al ciclo motivacional y la pirámide de motivación.
5. Darle seguimiento al comportamiento de la persona para ver como esté a respondido al estímulo y saber si es necesario cambiarlo o seguir adelante con él.

### Ciclo Orpru de la Motivación Laboral:



#### Análisis del Ciclo:

En I) la persona afronta su obvia realidad que sería estar desmotivado por su empleo ya que este no satisface sus expectativas y necesidades, en II) el individuo analiza su personalidad y se estudia a si mismo para que de esta manera piense en su trabajo y de qué manera esté le puede ser de satisfacción para auto realizarse, en III) el individuo debe hacer un análisis a conciencia de lo que le gusta y lo que desea y de lo que realmente es vital para vivir dignamente según su sistema de creencia, luego de lo cual al haber puesto en prioridad sus necesidades se enfoca en la manera en como su empleo pueda llegar a cubrir con estas necesidades, en IV) en este punto la persona está en busca de un estímulo que lo mueva a realizar las actividades que le demanda su empleo, esté estímulo puede ser auto impuesto o propuesto; con auto impuesto se refiere a que la persona se estimula de alguna manera por ejemplo con un pensamiento, al hacer las cosas por una persona, porque quiere algo que por el momento no puede comprar y por propuesto se refiere que el estímulo venga de otra persona por ejemplo el jefe, con el cual él espera que el desempeño del individuo suba y de esta manera obtener mayor producción, en V) aquí la persona dependiendo del estímulo puede o no sentir que el deseo de hacer las cosas salgan de lo profundo de su ser, por eso es importante el estímulo adecuado que provoque una aceptación inmediata, en VI) el resultado de todo el

ciclo y lo que se andaba buscando, que es una persona que tiene una gran motivación laboral y que hace su trabajo con gusto.

### **¿Qué son las emociones?**

Al comprender qué son las emociones y para qué sirven, me podré transformar desde una persona que sufre y se lamenta a una persona integrada que goza de la vida.

En las universidades se exponen toda clase de teorías respecto a qué son las emociones y hasta la fecha no hemos logrado encontrar una que sea lo suficientemente práctica y simple como para facilitarnos al resto de los mortales vivir una vida con dignidad.

Abraham-Hicks nos ha ofrecido la mejor definición de emoción que yo he encontrado:

En palabras simples - la simplicidad es una cualidad de los sabios - la emoción es un mensaje desde mi esencia con respecto al pensamiento que estoy teniendo.

### **¿Qué es la emoción?**<sup>10</sup>

M.P. González, E. Barrull, C. Pons y P. Marteles, 1998

Hasta el trabajo de Wukmir (1967), nadie ha sabido dar una explicación coherente del fenómeno de la emoción. Todo lo que se ha dicho de ella y se sigue diciendo, son vaguedades y descripciones de sus efectos muy generales. En este artículo, queremos resumir la aportación de Wukmir al esclarecimiento definitivo del fenómeno emocional. Esperamos que la lectura detenida y reflexiva de este artículo pueda aclarar definitivamente al lector algo tan fundamental como es la naturaleza de las emociones.

#### Aproximación a la emoción

En cada instante experimentamos algún tipo de emoción o sentimiento. Nuestro estado emocional varía a lo largo del día en función de lo que nos ocurre y de los

---

<sup>10</sup>[www.biopsychology.org/biopsicologia/articulos/que\\_es\\_la\\_emocion.htm](http://www.biopsychology.org/biopsicologia/articulos/que_es_la_emocion.htm)

estímulos que percibimos. Otra cosa es que tengamos siempre conciencia de ello, es decir, que sepamos y podamos expresar con claridad que emoción experimentamos en un momento dado.

Las emociones son experiencias muy complejas y para expresarlas utilizamos una gran variedad de términos, además de gestos y actitudes. De hecho, podemos utilizar todas las palabras del diccionario para expresar emociones distintas y, por tanto, es imposible hacer una descripción y clasificación de todas las emociones que podemos experimentar. Sin embargo, el vocabulario usual para describir las emociones es mucho más reducido y ello permite que las personas de un mismo entorno cultural puedan compartirlas.

La complejidad con la que podemos expresar nuestras emociones nos hace pensar que la emoción es un proceso multifactorial o multidimensional. Uno siempre tiene la impresión de que le faltan palabras para describir con precisión sus emociones.

Pero debajo de esta complejidad subyace un factor común a todas las emociones: cada emoción expresa una cantidad o magnitud en una escala positivo/negativo. Así, experimentamos emociones **positivas** y **negativas** en grados variables y de intensidad diversa. Podemos experimentar cambios de intensidad emocional bruscos o graduales, bien hacia lo positivo o bien hacia lo negativo. Es decir, toda emoción representa una magnitud o medida a lo largo de un continuo, que puede tomar valores positivos o negativos.

En el lenguaje cotidiano, expresamos nuestras emociones dentro de una escala positivo-negativo y en magnitudes variables, como "me siento bien", "me siento muy bien", "me siento extraordinariamente bien" (intensidades o grados del polo positivo) o "me siento mal", "me siento muy mal", "me siento extraordinariamente mal" (intensidades o grados del polo negativo).

Según sea la situación que provoca la emoción, escogemos unas palabras u otras como 'amor', 'amistad', 'temor', 'incertidumbre', 'respeto', etc., que, además, señala su signo (positivo o negativo). Y según sea la intensidad de la emoción escogemos palabras como 'nada', 'poco', 'bastante', 'muy', etc. y así, componemos la

descripción de una emoción. Decimos, por ejemplo, "me siento muy comprendido" (positiva) o "me siento un poco defraudado" (negativa).

En consecuencia, podemos reconocer en toda emoción dos componentes bien diferenciados. Por un lado, un componente cualitativo que se expresa mediante la palabra que utilizamos para describir la emoción (amor, amistad, temor, inseguridad, etc.) y que determina su signo positivo o negativo. Por otro lado, toda emoción posee un componente cuantitativo que se expresa mediante palabras de magnitud (poco, bastante, mucho, gran, algo, etc.), tanto para las emociones positivas como negativas. El cuadro siguiente trata de reflejar estos dos componentes de toda emoción.

<b>EMOCIÓN = componente cuantitativo + componente cualitativo</b>		
<i>ej: me siento</i>	<i>muy</i>	<i>comprendido</i>
<b>emociones positivas</b>	+ ↑ extraordinariamente + muy + bastante + poco 0 magnitud - ↓ extraordinariamente	amor deseo respeto amistad comprensión alegría etc.
<b>emociones negativas</b>		tristeza temor inseguridad miedo desamparo rechazo etc.
<i>ej: siento</i>	<i>bastante</i>	<i>tristeza</i>

## LA CONDUCTA HUMANA

La mayoría de los psicólogos de hoy convienen en que el objeto propio de las ciencias psicológicas es la conducta humana.

Pero, por “Conducta humana” se entienden muchas cosas, además de poder ser enfocada desde muy diversos puntos de vista.

Conducta humana es la lucha por la vida del recién nacido prematuro.

Artistas, científicos, profesores, políticos, ejercitan la conducta humana cuando aplican sus conocimientos y destrezas a sus tareas correspondientes.

Conducta humana son las fantasías de un niño, los sueños del adolescente, las alucinaciones del alcohólico.

La conducta humana se conoce bien, pero se comprende poco.

Cuando hablamos de conducta, aludimos primeramente, a las actividades claras y evidentes observables por los demás: su caminar, hablar, testicular, su actividad cotidiana... a esta conducta se le denomina conducta evidente por ser externamente observable.

### **Interpretación científica de la conducta**

Para hacernos cargo de cualquier problema humano debemos intentar comprender primero la conducta humana de un modo científico.

Entender a “nivel científico” la conducta quiere decir que nos es preciso conocer los principios que la rigen.

Estos principios son tres:

Casualidad, motivación y finalidad.

**Casualidad:** para este principio, toda conducta es causada, obedece a una causa. Ante una situación dada nos comportamos de una manera y no de otra: según este principio debemos buscar la razón de esta unicidad del comportamiento en hechos precedentes y no en el resultado o realización del mismo.

**Motivación:** toda conducta está motivada por algo.



Perseguimos siempre una **finalidad** en el comportamiento, y por ella cobra sentido la conducta del hombre y puede ser interpretada.

### **Proceso de la conducta humana**

Las conductas difieren entre sí porque los sujetos:

Se encuentran en situaciones distintas.

Tienen diferencias individuales,

Persiguen fines diferentes.

Es decir, que todo proceso conductual seguirá este derrotero:

- un estímulo actuaría sobre el individuo
- dando lugar a una conducta
- que lleva a una realización

### **¿Qué es la conducta?**

Entendemos por conducta el acto realizado como reacción ante el estímulo. Este acto incluye el pensamiento, movimientos físicos, expresión oral y facial, respuestas emocionales.

El producto de la interacción estímulo-persona es la Percepción.

La influencia de las condiciones individuales.

De cada uno sobre el estímulo hace que lo percibamos de manera distinta.

Los fines pueden ser infinitos.

A los modos constantes y generales de interpretar una situación y reaccionar ante ella se denomina actitud.

El estudio de la conducta humana se caracteriza porque sostiene que la conducta:

Esta causada y, por lo tanto, para conocerla hay que analizar los hechos que la preceden.

Varía con la naturaleza del estímulo y debe hacerse cargo con él y de la situación en que se da;

Varía también con la naturaleza de la persona, debe ser analizada para ser comprendida y se debe tratar de saber de sus aptitudes, temperamento, carácter, experiencias anteriores.

Situaciones, diferencias individuales, hábitos, actitudes y fines son los datos fundamentales que se debe analizar científicamente, rigurosamente, para entender la conducta humana.

La psicología tiene por objeto conocer científicamente a los seres humanos, para ello, observa su conducta o comportamiento.

Describe las diferentes formas de la conducta, identifica cada una de estas formas y las distingue de las demás, las explica e interpreta y también aplica todo este saber organizado a los asuntos de la vida práctica.

El hombre se expresa a sí mismo mediante actos de conducta. Si pudiéramos saber qué es lo que hace una persona y cómo lo hace, la conoceríamos bastante bien.

Las formas de la conducta son cuatro: las actitudes corporales, los gestos, la acción y el lenguaje.

La conducta de los seres humanos es una reacción frente a las circunstancias de la vida. Decimos que estas circunstancias constituyen estímulos para nuestras reacciones.

La vida psíquica es activa, porque el hombre reacciona frente a las circunstancias con actitudes corporales, gestos, acciones y lenguaje. En todas estas reacciones hay diversos factores.

- **El pensar:** cuando enunciamos con palabras la solución de un problema.

- **El imaginar:** cuando el sujeto crea con su acción una obra de arte.
- **El percibir:** cuando excita al sujeto a coger el objeto percibido.
- **El recuerdo**
- **La voluntad**
- **Las afecciones:** cuando el sujeto es preso de una emoción violenta, actúa exaltadamente.

La personalidad, animada por el carácter y el temperamento, es el factor global de la conducta.

Al lado de estos factores, hay otros que son o tienden a ser de naturaleza puramente mecánica. Son los reflejos, los instintos y los hábitos.

### **Apuntes sobre la conducta**

Las bases de la conducta humana son fisiológicas y psicológicas: porque el hombre es un compuesto de cuerpo y alma. El cuerpo constituye el soma y el alma el psique. Por eso decimos que el hombre es una realidad someto-síquica. Las funciones propias del cuerpo las estudia la fisiología y las funciones propias del alma las estudia la psicología. Sería un burdo error materialista el pretender, que la, conducta humana solo depende de los fenómenos fisiológicos. Pues siendo el hombre una realidad someto-síquica la conducta del mismo depende de factores psicológicos y de factores fisiológicos.

La realización misma de la vida de cada sujeto, no la vida biológica simple, sino la vida que realiza como miembro de un grupo social, constituye la expresión de su personalidad, hecho que se conoce con el nombre de conducta.

La conducta es, entonces, la expresión de todas las características personales, es la manera como cada uno realiza su propia cualidad, como se manifiesta lo que es. Todo lo que la personalidad tiene de íntimo, la conducta lo tiene de externo: es la misma personalidad, pero manifiesta; es la manera de ser, mostrada al exterior. Consecuentemente, al considerar la personalidad y la conducta como hechos

correlativos (pues cada manera de ser corresponde una manera de manifestarse, o más claramente, todo ser se manifiesta), la cuestión de cómo investigar la personalidad, como peculiaridad de cada uno de los sujetos, se resuelve al considerar que, siendo la conducta la proyección de la personalidad, el estudio de aquella es el camino para el conocimiento de esta. Así, por ejemplo, el estudio de las manifestaciones de la inteligencia nos permite apreciarla en su cantidad; el conocimiento de las actitudes de los sujetos nos lleva a descubrir sus intereses, etc. El estudio de la personalidad se hace a través del estudio de la conducta.

Claro está que, al hablar de un estudio de la personalidad a través de la conducta, nos referimos al aspecto psicológico de la personalidad, pues aunque ésta está constituida no tan solo por elementos psíquicos, sino también somáticos y funcionales, estos últimos constituyen una realidad concreta que se puede apreciar directamente, como el peso, la estatura, el rigor, las agudezas sensoriales, etc. El estudio de la conducta nos proporciona pues, el conocimiento de algunos rasgos psicológicos de la personalidad.

### **La motivación de la conducta**

En términos generales, tanto los animales como los seres humanos entran en actividades movidas por algún resorte. La vida es un proceso de interacción constante entre el ser y el medio en que vive. Toda conducta está, pues, determinada por dos clases de factores: externos unos, como los estímulos o situaciones externas, e internos otros, como la condición en que se encuentran los órganos y tejidos del ser vivo en un momento dado.

### **Factores que intervienen en la conducta humana**

Entre los factores que intervienen en la conducta humana, aparecen dos básicos, que son:

Los Factores biológicos

Los factores ambientales y de socialización

#### **Factores Biológicos:**

Entre todas las posibilidades genéticas de dos, cada ser humano que nace hace su propia combinación de genes los cuales influyen en el desarrollo biológico y determina en parte la conducta. A ese elemento lo llamamos **genotipo**.

Sobre esta estructura genética actúan otros factores como son los externos (alimentación, medicinas ingeridas durante el embarazo, estados emocionales durante este periodo, cómo aconteció el parto, etc.). A la unión de estos factores se les denomina **fenotipo**.

### **Fundamentación Sociológica**

En la actualidad vivimos en un mundo profundamente distinto al que conocimos de niños, un mundo en que la vida económica, política, social, tecnológica y familiar es significativamente diferente; responde a otras leyes, otras lógicas, otros espacios, otras realidades y otros tiempos. Pensadores agudos de nuestro tiempo consideran que estamos ante una de las mayores transformaciones estructurales de todos los tiempos.

Por Tal razón es necesario que las personas mantengan una amplia inteligencia emocional para así tener la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, regulando nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y la capacidad de empatizar y confiar en los demás. Tratando de esa de evitar tanto escenarios que han afectado la integridad de las personas.

Las empresas de seguridad deben mantener un personal altamente capacitado en la prestación de de este servicio, por ello, es importante que existan profesionales en pleno uso su inteligencia emocional para su efecto, debido a lo arriesgado que resulta su trabajo deben siempre mantenerse en un buen estado emocional, para así proyectar un trabajo de calidad en servicio de esta actividad a la comunidad.

El coautor de Pedagogía Conceptual, Julián de Zubiría sostiene que “Vivimos en un mundo profundamente distinto al que conocimos de niños, un mundo en que la vida económica, política, social, tecnológica y familiar es significativamente diferente;

responde a otras leyes, otras lógicas, otros espacios, otras realidades y otros tiempos. Pensadores agudos de nuestro tiempo consideran que estamos ante una de las mayores transformaciones estructurales de todos los tiempos”.

Esta realidad social ha ocasionado un trastorno en todos los niveles. Es evidente la declinación de las estructuras, valorativas, sociales, políticas, fuentes de riqueza y poder. Una Sociedad, la del conocimiento, tan distinta a las anteriores, que ha cambiado los componentes sociológicos como: la familia, los medios de comunicación, las ideologías, la economía, las organizaciones, los sistemas de gobierno, y lo que es más importante para nosotros el ámbito laboral.

Teoría sociológica proviene de la palabras griega, θεωρειν («observar»), y del prefijo latino *socius* («socio») y que significa «compañero, asociado», y del sufijo *logia*, del término del griego antiguo, λόγος (*logos*), cuyo significado es «discurso, palabra». Se le asocia el significado de “acción de observar el mundo”. En la actualidad designa una construcción intelectual que tiende a vincular el mayor número de fenómenos observados y leyes particulares en un conjunto coherente presidido por un principio general explicativo del todo considerado.

### **La necesidad de una teoría sociológica**

En algunos casos existe cierta necesidad de asociarle un sentido a los fenómenos descritos. Así, la biología era un conjunto de datos sin un sentido aparente antes de la aparición de la teoría de la evolución por selección natural. El propio Auguste Comte vislumbró este aspecto tan importante, por lo que escribió respecto a la necesidad de una teoría sociológica: “Si al contemplar los fenómenos no los unimos a algunos principios, no sólo nos será imposible combinar esas observaciones aisladas y, por consiguiente, sacar de ellas algún provecho, sino incluso que seríamos incapaces por completo de retenerlas; y con la mayor frecuencia los hechos pasarían inadvertidos ante nuestros ojos”.

La realización de una teoría fundamental es el mayor anhelo de los sociólogos, de ahí que debe mantenerse como una fuente de inspiración ya que permite aunar todos los esfuerzos en su consecución, aun cuando no se llegue a la meta final.

Aunque, desde un punto de vista práctico, existen opiniones de que no es tan necesaria tal teoría.

El conocimiento organizado está constituido por los sistemas filosóficos, por una parte, y por las teorías científicas, por otra parte. De ahí que la sociología tiene a la vista ambos tipos de descripción, tendiéndose al primero en el caso del sociólogo de orientación filosófica y al segundo en el caso del sociólogo con orientación científica.

Un sistema filosófico ha de estar constituido esencialmente de dos componentes básicos, teórico y práctico, por lo que I. Kant escribe “Toda filosofía es teórica o práctica. La filosofía teórica es la regla del conocimiento; la filosofía práctica es la regla del comportamiento en lo que atañe al libre albedrío”.

1. Teoría del conocimiento (lógica, ciencia, lenguaje, etc.)
2. Teoría del comportamiento (ética)

Una teoría científica, por el contrario, ha de buscar aspectos observables y cuantificables, tratando de encontrar leyes naturales invariables que subyacen a los fenómenos descritos. Sólo a partir de ellos será posible encontrar respuestas adecuadas a los interrogantes y problemas que surgen en el ámbito de la sociedad. “El carácter fundamental de la filosofía positiva es considerar todos los fenómenos como subyacentes a leyes naturales invariables, cuyo descubrimiento preciso y cuya reducción al menor número posible, constituye el fin de todos nuestros esfuerzos, considerando como absolutamente inaccesible y carente de sentido, para nosotros, la búsqueda de lo que se da en llamar la causa, sea la primera, sea la final” (A. Comte). La sociología, como rama de la ciencia experimental, debe apuntar hacia el establecimiento de una teoría que cumpla con los siguientes objetivos:

1. Descripción de los fenómenos sociales a partir de variables observables y cuantificables.
2. Establecimiento de leyes naturales causales.
3. Organización del conocimiento mediante un sistema axiomático

De todas maneras, no queda excluida la posibilidad de establecer una Teoría del Conocimiento y una Teoría de la acción dentro de los requisitos establecidos.

## Enfoques teóricos

Existen en sociología distintos enfoques teóricos. Los principales son el funcionalismo, el estructuralismo, el estructural funcionalismo, el interaccionismo simbólico, el marxismo, la teoría crítica y el estructuralismo.<sup>1</sup> En cierto modo estos enfoques son complementarios. Sin embargo, existen también profundas discrepancias entre ellos, que influyen en la forma que tienen de tratar las cuestiones teóricas autores que utilizan perspectivas diferentes.

### **La teoría de Talcott Parsons**

Como ejemplo de teoría sociológica podemos citar el esquema básico de la propuesta por Talcott Parsons.

1. Las actividades sociales de los hombres se derivan de su conciencia de sí mismos (como sujetos) y de otros, y de las situaciones externas (como objetos)
2. Como sujetos, los hombres actúan para alcanzar sus intenciones, propósitos, ambiciones, fines, objetivos o metas (subjetivos)
3. Utilizan los medios, las técnicas, los procedimientos, los métodos y los instrumentos adecuados.
4. Sus cursos de acción están limitados por condiciones o circunstancias inalterables.
5. Cuando ejercen su voluntad o juicio, eligen, sopesan y evalúan lo que harán, lo que hacen y lo que han hecho.
6. Recurren a patrones, reglas o principios morales para tomar decisiones.
7. Todo estudio de las relaciones sociales requiere que el investigador use técnicas de investigación subjetivas tales como "verstehen" (la comprensión), la reconstrucción empática o imaginativa, o la experiencia vicaria.

A través de la historia de la sociología podemos observar la aparición de teorías con distintos supuestos básicos. Dentro de la tradición sociológica imperan ideas opuestas que subyacen a las teorías. Así, podemos distinguir los tres siguientes supuestos:



1. Las leyes que rigen a la sociedad son la suma de las leyes que rigen al individuo y se deducen de éstas.
2. Las leyes que rigen a la sociedad son algo más que la suma de las leyes que rigen al individuo y están vinculadas a éstas.
3. Las leyes de la sociedad son independientes de las leyes que rigen al individuo. Los individuos sólo adelantan o atrasan el cumplimiento de las leyes históricas.

En el primer caso, a la sociología se la fundamenta principalmente en la Psicología y en la Biología. En el segundo caso se la fundamenta en la Psicología Social, principalmente, mientras que en el tercer caso se la fundamenta en la Historia.

### **Fundamentación Psicológica**

La parte psicológica en una persona que mantiene un trabajo a presión como es la de aquellos que se dedican a prestar los servicios de seguridad deben poseer una buena salud mental, para evitar una mala acción en el ejercicio de sus actividades laborales.

La actividad se ha definido como una forma específica humana de la relación activa hacia el mundo circundante, cuyo contenido es su cambio y transformación racional. La actividad práctica por su parte designa la actividad material adecuada a fines, es decir, una esencial relación sujeto-objeto donde lo ideal y lo material se convierten recíprocamente.

El objeto es aquella parte del mundo que el hombre humaniza, que se integra a su realidad mediante la práctica social. En este sentido el hombre conoce el mundo en la medida que lo integra a su actividad. El sujeto, por otra parte, como categoría filosófica, designa al hombre socio-históricamente determinado y portador de la práctica social. La práctica es fundamento y fin del conocimiento, así como criterio objetivo de su veracidad. Por otra parte la actividad cognoscitiva constituye una forma esencial de la actividad espiritual del hombre. Condicionada por la práctica, refleja la realidad y la reproduce en forma de conocimiento que se expresa en principios, leyes, categorías, hipótesis, teorías, etc.

preocupación de la humanidad por establecer los determinantes en desarrollo, si influye más la naturaleza o la educación han llevado a la luz teorías que señalan la importancia de las experiencias laborales para fijar el curso del desarrollo posterior.

La perspectiva psicoanalítica conjuga con la teoría organicista, manifiesta las relaciones entre las estructuras de la mente (ello, yo y súper yo) determinan la personalidad, el curso del desarrollo es discontinuo pues acentúa las etapas del desarrollo psicosocial. Los impulsos innatos (naturaleza) se canalizan y se controlan a través de las experiencias.

Aunque también se recalcan los períodos sensibles o períodos de tiempo restrictivos en los cuales las capacidades y respuestas cualitativamente distintas surgen de repente. Se da importancia a los patrones de conducta desarrollados y basados biológicamente, pero es necesario un ambiente estimulante para obtenerlos. El aprendizaje también puede mejorar la adaptabilidad de la conducta. Las experiencias señalan el curso del desarrollo posterior.

La psicología es la ciencia que estudia los procesos mentales. La palabra proviene del griego: *psico-* (alma o actividad mental) y *-logía* (estudio). Esta disciplina analiza las tres dimensiones de los mencionados procesos: cognitiva, afectiva y conductual.

La psicología moderna se ha encargado de recopilar hechos sobre la conducta y la experiencia humana, organizándolos en forma sistemática y elaborando teorías para su comprensión. Estos estudios permiten explicar el comportamiento de los seres humanos y hasta predecir sus acciones futuras.

La metodología de estudio de la psicología se divide en dos grandes ramas: aquella que entiende esta disciplina como una ciencia básica o experimental y utiliza un método científico cuantitativo (contrasta hipótesis con variables cuantificables en contextos experimentales), y otra que busca comprender el fenómeno psicológico mediante metodologías cualitativas que enriquezcan la descripción y ayuden a interpretar los procesos.

La psicología también puede dividirse en psicología básica (su función es generar nuevos conocimientos respecto a los fenómenos psicológicos) y psicología aplicada

(tiene como objetivo la solución de problemas prácticos a través de la aplicación de los conocimientos producidos por la psicología básica).

Tal vez la escuela de la psicología más conocida sea la cognitiva, que estudia el acto de conocimiento (la forma en que se comprende, organiza y utiliza la información recibida a través de los sentidos). Así, la psicología cognitiva estudia funciones como la atención, la percepción, la memoria y el lenguaje.

En cuanto a la definición de psicólogo, el término define a quienes cuentan con un título profesional en Psicología o, en su aceptación más amplia, a aquellas personas que estudian el comportamiento humano desde un enfoque científico.

### **COMO SE LOGRA EL DESARROLLO COGNITIVO:**

Ningún conocimiento es una copia de lo real, porque incluye, forzosamente, un proceso de asimilación a estructuras anteriores; es decir, una integración de estructuras previas. De esta forma, la asimilación maneja dos elementos: lo que se acaba de conocer y lo que significa dentro del contexto del ser humano que lo aprendió. Por esta razón, conocer no es copiar lo real, sino actuar en la realidad y transformarla.

La lógica, por ejemplo, no es simplemente un sistema de notaciones inherentes al lenguaje, sino que consiste en un sistema de operaciones como clasificar, seriar, poner en correspondencia, etc. Es decir, se pone en acción la teoría asimilada. Conocer un objeto, para Piaget, implica incorporarlo a los sistemas de acción y esto es válido tanto para conductas sensorias motrices hasta combinaciones lógicas-matemáticas.

Los esquemas más básicos que se asimilan son reflejos o instintos, en otras palabras, información hereditaria. A partir de nuestra conformación genética respondemos al medio en el que estamos inscritos; pero a medida que se incrementan los estímulos y conocimientos, ampliamos nuestra capacidad de respuesta; ya que asimilamos nuevas experiencias que influyen en nuestra percepción y forma de responder al entorno.

Las conductas adquiridas llevan consigo procesos auto-reguladores, que nos indican cómo debemos percibir las y aplicarlas. El conjunto de las operaciones

del pensamiento, en especial las operaciones lógico-matemáticas, son un vasto sistema auto-regulador, que garantiza al pensamiento su autonomía y coherencia.

La regulación se divide, según las ideas de Piaget en dos niveles:

1. Número: es un concepto lógico de naturaleza distinta al conocimiento físico o social, ya que no se extraer directamente de las propiedades física de los objetos ni de las convenciones sáciela, sino que se construye a través de un proceso de abstracción reflexiva de las relaciones entre los conjuntos que expresan número. Según Piaget, la formación del concepto de número es el resultado de las operaciones lógicas como la clasificación y la seriación; por ejemplo, cuando agrupamos determinado número de objetos o lo ordenamos en serie. Las operaciones mentales sólo pueden tener lugar cuando se logra la noción de la conservación, de la cantidad y la equivalencia, término a término. Consta de las siguientes etapas:
  - a. Regulaciones orgánicas, que tienen que ver con las hormonas, ciclos, metabolismo, información genética y sistema nervioso.
  - b. Regulaciones cognitivas, tienen su origen en los conocimientos adquiridos previamente por los individuos.

De manera general se puede decir que el desarrollo cognitivo ocurre con la reorganización de las estructuras cognitivas como consecuencia de procesos adaptativos al medio, a partir de la asimilación de experiencias y acomodación de las mismas de acuerdo con el equipaje previo de las estructuras cognitivas de los aprendices. Si la experiencia física o social entra en conflicto con los conocimientos previos, las estructuras cognitivas se reacomodan para incorporar la nueva experiencia y es lo que se considera como aprendizaje. El contenido del aprendizaje se organiza en esquemas de conocimiento que presentan diferentes niveles de complejidad. La experiencia escolar, por tanto, debe promover el conflicto cognitivo en el aprendiz mediante diferentes actividades, tales como las preguntas desafiantes de su saber previo, las situaciones desestabilizadoras, las propuestas o proyectos retadores, etc.

La teoría de Piaget ha sido denominada epistemología genética porque estudió el origen y desarrollo de las capacidades cognitivas desde su base orgánica, biológica, genética, encontrando que cada individuo se desarrolla a su propio ritmo. Describe el curso del desarrollo cognitivo desde la fase del recién nacido, donde predominan los mecanismos reflejos, hasta la etapa adulta caracterizada por procesos conscientes de comportamiento regulado. En el desarrollo genético del individuo se identifican y diferencian periodos del desarrollo intelectual, tales como el periodo sensorio-motriz, el de operaciones concretas y el de las operaciones formales. Piaget considera el pensamiento y la inteligencia como procesos cognitivos que tienen su base en un substrato orgánico-biológico determinado que va desarrollándose en forma paralela con la maduración y el crecimiento biológico.

En la base de este proceso se encuentran dos funciones denominadas asimilación y acomodación, que son básicas para la adaptación del organismo a su ambiente. Esta adaptación se entiende como un esfuerzo cognoscitivo del individuo para encontrar un equilibrio entre él mismo y su ambiente. Mediante la asimilación el organismo incorpora información al interior de las estructuras cognitivas a fin de ajustar mejor el conocimiento previo que posee. Es decir, el individuo adapta el ambiente a sí mismo y lo utiliza según lo concibe. La segunda parte de la adaptación que se denomina acomodación, como ajuste del organismo a las circunstancias exigentes, es un comportamiento inteligente que necesita incorporar la experiencia de las acciones para lograr su cabal desarrollo.

Estos mecanismos de asimilación y acomodación conforman unidades de estructuras cognoscitivas que Piaget denomina esquemas. Estos esquemas son representaciones interiorizadas de cierta clase de acciones o ejecuciones, como cuando se realiza algo mentalmente sin realizar la acción. Puede decirse que el esquema constituye un plan cognoscitivo que establece la secuencia de pasos que conducen a la solución de un problema.

Para Piaget el desarrollo cognitivo se desarrolla de dos formas: la primera, la más amplia, corresponde al propio desarrollo cognitivo, como un proceso adaptativo de asimilación y acomodación, el cual incluye maduración biológica, experiencia, transmisión social y equilibrio cognitivo. La segunda forma de desarrollo cognitivo se limita a la adquisición de nuevas respuestas para situaciones específicas o a la

adquisición de nuevas estructuras para determinadas operaciones mentales específicas.

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Inteligencia.-** La inteligencia es el término global mediante el cual se determina la capacidad mental y racional. Es una propiedad de la mente y que se basa en que se relacionan habilidades tales como las capacidades del pensamiento abstracto, el entendimiento, la comunicación, el raciocinio, el aprendizaje, la planificación y la solución de problemas. El diccionario de la Real Academia Española de la lengua define la inteligencia (del latín *intellegentia*), entre otras acepciones como la "capacidad para entender o comprender" y como la "capacidad para resolver problemas".

**Mensaje.-** El mensaje es el objeto central de cualquier tipo de comunicación que se establezca entre dos partes, el emisor y el receptor. Si bien en general se relaciona la idea de mensaje con mensajes escritos, hoy en día la variedad de mensajes y estilos comunicativos posibles es ciertamente infinito y hace que los individuos podamos mantener contacto con otras personas de muy diversas maneras.

**Razonamiento.-** El razonamiento es el conjunto de actividades mentales que consiste en la conexión de ideas de acuerdo a ciertas reglas y que darán apoyo o justificarán una idea. En otras palabras más simples, el razonamiento es la facultad humana que permite resolver problemas

**Investigación.-** Desde el punto de vista de su etimología, investigar proviene del latín *in* (en) y *vestigare* (hallar, inquirir, indagar, seguir vestigios) lo que conduce al concepto más elemental de <descubrir o averiguar alguna cosa, seguir la huella de algo, explorar. De esta manera se podría considerar a un investigador, como aquella persona que se dedica a alguna actividad de búsqueda, independiente a su metodología, propósito e importancia.

**Investigador.-** Persona que ejecuta acciones sistemáticas orientadas a la creación y generación de nuevo conocimiento para que lo entienda es alguien que se dedica a buscarle una respuesta a algo desconocido

**Motricidad.-** En el principio de la humanidad, el movimiento tuvo gran importancia en los primeros momentos de la evolución del hombre. Se actuaba a través de instintos. A medida que el cerebro comenzó a guiar los actos que debían realizar, hubo una premeditación al ejecutar sus acciones. Se dio un paso progresivo de los movimientos salvajes a los movimientos específicamente humanos.

**Conducta.-** es la manera con que los hombres se comportan en su vida y acciones. Por lo tanto, la palabra puede utilizarse como sinónimo de comportamiento. En este sentido, la conducta se refiere a las acciones de las personas en relación con su entorno o con su mundo de estímulos.

**La conducta.-** es la manera con que los hombres se comportan en su vida y acciones. Por lo tanto, la palabra puede utilizarse como sinónimo de comportamiento. En este sentido, la conducta se refiere a las acciones de las personas en relación con su entorno o con su mundo de estímulos.

**Pensamiento.-** el pensamiento estratégico de una institución es la coordinación de mentes creativas dentro de una perspectiva común que les permite avanzar hacia el futuro de una manera satisfactoria para todo contexto.

De otro lado podemos decir que el pensamiento estratégico conlleva a prepararse y estar en condiciones de recibir muchos desafíos futuros

**Confusión.-** es la acción y efecto de confundir (mezclar o fundir cosas diversas, perturbar los ánimos, equivocarse). La noción de confusión, por lo tanto, puede estar vinculada a la perplejidad o la turbación de ánimo.

**Capacidad.-** Se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea

**Comportamiento.-** es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

**Seguridad.-** La seguridad está definida en el diccionario como el conjunto de medidas tomadas para protegerse contra robos, ataques, crímenes y espionajes o sabotajes.

**Calidad.-** es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

**Salud mental.-** Salud mental o "estado mental" es la manera como se reconoce, en términos generales, el estado de equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural lo que garantiza su participación laboral, intelectual y de relaciones para alcanzar un bienestar y calidad de vida. Se dice "salud mental" como analogía de lo que se conoce como "*salud o estado físico*", pero en lo referente a la salud mental indudablemente existen dimensiones más complejas que el funcionamiento orgánico y físico del individuo.

## **2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.3.1 Hipótesis General**

El desinterés por la autoformación de los empleados de SEMILSA incide en el nivel de desempeño de sus funciones.

### **2.3.2 Hipótesis Particulares**

- El hecho de que no se produzca sinergia entre los empleados da lugar a que los malos mecanismos de comunicación.
- De no presentar los controles necesarios para supervisar al talento humano da como resultado el elevado nivel de ausentismo.
- Al no verse involucrado con el cumplimiento de los objetivos empresariales el colaborador no se sienta en un buen ambiente de trabajo.



- La falta de formación por parte de los empleados se refleja en la escasez de la mano de obra calificada.
- El talento humano que labora en la empresa de servicios de seguridad SEMILSA, mejorará a través de un enfoque de inteligencia emocional.

### **2.3.3 Declaración de Variables**

#### **Variables de la hipótesis general.**

**Independiente:** Autoformación

**Dependiente:** Desempeño de funciones.

#### **Variables de las hipótesis particulares.**

**# 1**

**Independiente:** Sinergia

**Dependiente:** Mecanismos de comunicación.

**# 2**

**Independiente:** Controles

**Dependiente:** Nivel de ausentismo

**# 3**

**Independiente:** Cumplimiento

**Dependiente:** Ambiente de trabajo.

**# 4**

**Independiente:** Formación

**Dependiente:** Mano de obra calificada.

## 2.4.4 Operacionalización de las variables.

**Cuadro # 1**

<b>VARIABLES</b>	<b>CONCEPTUALIZACIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Variable Independiente:</b> Autoformación	Es el éxito de aprendizaje a distancia , implica un ejercicio de control por parte del propio sujeto que aprende	. Evaluaciones de desempeño. . Capacitaciones.
<b>Variable Dependiente:</b> Desempeño de funciones.	evaluación del desempeño no constituye un fin en sí mismo; es sólo una de las herramientas de apoyo para gestionar adecuadamente el personal. Si bien es cierto que esta afirmación es válida para todas las funciones de personal, cobra especial relieve cuando se trata de la evaluación del trabajo de las personas	. Programas de Salud y Atención al Adulto Mayor. . Beneficio recibidos desde la atención privada y pública. . Profesionales entendidos en el trato al adulto mayor.
<b>Variable Independiente:</b> Sinergia	La sinergia es un concepto que proviene del griego "synergo", lo que quiere decir literalmente "trabajando en conjunto". Su significado actual se refiere al fenómeno en que el efecto de la influencia o trabajo de dos o más agentes actuando en conjunto es mayor al esperado considerando a la sumatoria de la acción de los agentes por separado	. Buena distribución de las funciones. . Reuniones de trabajo.
<b>Variable Dependiente:</b> Mecanismos de comunicación	es una función básica de los sistemas operativos. Los procesos pueden comunicarse entre sí a través de compartir espacios de memoria, ya sean variables compartidas o buffers, o a través de las herramientas provistas por las rutinas de IPC. La IPC provee un mecanismo que permite a los procesos comunicarse y sincronizarse entre sí, normalmente a través de un sistema de bajo nivel de paso de mensajes que ofrece la red subyacente.	. Socializar al talento humano. Establecer mesas de trabajo. . Capacitaciones
<b>Variable Independiente:</b> Controles	El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios.	. Realizar listados para registrar la asistencia de entrada y salida. . Supervisar constantemente las áreas de trabajo.
<b>Variable Dependiente:</b> Nivel de ausentismo	El absentismo laboral o ausencia al trabajo fue tenido en cuenta por primera vez por Dubois en 1977, ya que se dió cuenta del tiempo de trabajo perdido en el siglo XIX debido a las largas jornadas de trabajo, en las que se incluían los días de fiesta.	. Efectuar sanciones.
<b>Variable Independiente:</b> Cumplimiento	Acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación.	. Orientar el funcionamiento de las labores del talento humano a los objetivos de la empresa haciendolos sentir que son parte fundamental para la empresa.
<b>Variable Dependiente:</b> Ambiente de trabajo.	Los estilos de vida es la forma de cómo las personas viven o de aquellos que buscan mejorar la vida de los demás.	. Equidad en el trabajo realizado. . Comunicación y coordinación. . Respeto.
<b>Variable Independiente:</b> Formación	acción y efecto de formar o formarse (dar forma a algo o, dicho de dos o más personas o cosas, componer el todo del cual son partes).	. Capacitaciones de Inteligencia emocional..
<b>Variable Dependiente:</b> Mano de obra calificada.	No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud	. Desempeño de funciones. . Buen proceso de reclutación.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

## CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. El tipo y diseño de investigación y su perspectiva general.

La característica del diseño de investigación es no experimental, ya que emplearemos el diseño longitudinal, el mismo que lo aplicaremos una sola vez en del tiempo, y la herramienta que utilizaremos es la encuesta la cual nos proporcionará información relevante sobre la problemática planteada. (SEMILSA S.A).

#### Tipo de Investigación

##### Según su finalidad

Teórica.

##### Según su objetivo

Exploratoria-descriptiva y explicativa

##### Según su contexto

De campo

##### Según el control de las variables

no experimental

##### Según la orientación temporal

Histórico-longitudinal

**Investigación teórica** A través de este tipo de investigación podemos apoyarnos en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación están la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes.

**Investigación de Campo:** Este tipo de investigación nos sirve de apoyo en informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En esta se obtiene la información directamente en la realidad en que se encuentra, por lo tanto, implica observación directa por parte del investigador, cabe mencionar que para el estudio de la problemática planteada se aplicara el instrumento investigativo la encuesta.

**Investigación Exploratoria:** Mediante la cual se ejecuta con el propósito de acentuar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica el abrir líneas de investigación y proceder a su comprobación.

**Investigación Descriptiva:** Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación que sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

**Investigación Explicativa:** Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los porque del objeto que se investiga.

### **Perspectiva general de la investigación**

La perspectiva general de la investigación se la plantea según el criterio del investigador donde se constatará la realidad acerca de la problemática planteada, realizando un análisis que permita llegar a las soluciones más acertadas que aporten al desarrollo organizacional de la empresa SEMILSA S.A.

## **3.2 La población y la muestra.**

### **3.2.1 Características del a población.**

Los sujetos que van a ser medidos para objeto de investigación sobre la problemática planteada son el talento humano de la empresa SEMILSA de los

cuales se les aplicara una herramienta investigativa para obtener información relevante sobre el servicio que brinda esta entidad.

### **3.2.2 Delimitar la población.**

Tomando en cuenta la formulación del problema delimitaremos a la población como finita, estos corresponden a 40 clientes de la empresa.

### **3.2.3 Tipo de la muestra.**

La muestra es de tipo no probabilística, esta fue determinada a través de la elección de un grupo objetivo, a este conjunto de la población se le realizará una encuesta sobre la problemática planteada para obtener información idónea para fortalecer la investigación de este trabajo.

### **3.2.4 Tamaño de la muestra.**

Para obtener la muestra se hace necesario aplicar la formula estadística del modelo no probabilística, porque este nos permite analizar de acuerdo a nuestro criterio de investigación con un margen de error del 5%, siendo la siguiente su fórmula:

**Donde:**

**n** = Tamaño de la muestra

**N**= Tamaño de la población

**E**= Error admisible que lo determina el investigador en cada estudio.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

$$n = \frac{40 (0,5) (0,5)}{(40 - 1) 0,05^2 + (0,5) (0,5)}$$

$$1,96$$

$$n = \frac{40 (0,25)}{\frac{39 (0,0025)}{3,84} + (0,25)}$$

$$n = \frac{10}{\frac{0,3475}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{10}{0,090494792 + 0,25}$$

$$n = \frac{10}{0,3405}$$

$$n = 29$$

### 3.2.5 Proceso de selección.

La muestra es de tipo no probabilística para lo cual se llevara a cabo el siguiente procedimiento:

**Muestra de sujetos voluntarios.-** El grupo de sujetos que intervendrán en el proceso de encuestación lo harán libre y voluntariamente según su criterio sobre el tema planteado.

### 3.3 Los métodos y las técnicas.

Los métodos e instrumentos que aplicaremos en el estudio de la problemática planteada son los siguientes.

### **3.3.1 Métodos teóricos o procedimientos lógicos**

#### **Método Científico:**

Por que partimos de una observación y formulación del problema, tomando en consideración las hipótesis y la investigación, para comprobar los datos que nos permita dar con los resultados necesarios y efectivos.

**Método Inductivo:** Nos permitirá efectuar un estudio minucioso de cada variable o factor que interviene en nuestro proyecto.

**Método Deductivo:** Dentro de este método se analizará las causas que originan la problemática planteada de la empresa SEMILSA.

### **3.3.2 Métodos empíricos complementarios o técnicas de investigación**

El procedimiento de nuestra investigación lo vamos a realizar por medio del método de observación sobre de la empresa SEMILSA.

#### **3.3.3 Técnica e instrumento.**

**La encuesta** es un instrumento investigativo que sirve para obtener información de un tema específico para conocer las expectativas y necesidades que tiene el talento humano de esta empresa.

La **Entrevista:** Esta técnica relaciona directamente al investigador con el objeto de estudio, ya que nos permite obtener información verbal relevante. La entrevista es una conversación seria que tiene como propósito extraer información sobre un determinado tema, se considerarán como instrumentos de investigación los **cuestionarios** con preguntas estructuradas, previamente preparado con preguntas redactadas en forma ordenada, que nos han permitido recoger la información deseada.

La técnica o instrumento que se aplicará en la investigación es la **encuesta**.

### **3.4 El procesamiento estadístico de la información.**

Los datos obtenidos de los instrumentos aplicados serán tabulados y resumidos en tablas estadísticas, desarrollándose estas de manera computarizada, posteriormente los datos se presentarán de manera escrita, tabulada y graficada, empleándose grafica de tipo circular con el respectivo análisis de los resultados obtenidos, igualmente se va a establecer inferencias de los datos utilizando escala de medición acerca de la población estudiada, además se emplearán las medidas de tendencia central, tales como porcentajes y proporciones.



## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.**

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.**

En la actualidad las empresas y microempresas deben mantener un ambiente laboral agradable a través de motivaciones al talento humano, ya que son ellos quienes ponen en marcha la actividad empresarial, razón por la cual se debe establecer mecanismos que orienten a una entidad a conseguir un óptimo clima organizacional, formando al personal en seres participativos que se sientan comprometidos y ligados a los objetivos de la organización a la pertenecen.

Muchas de las causas por las que no se capacita al personal es por la errática idea de pensar que esto resulta un gasto, cuando es todo lo contrario, es decir; una inversión ya que un talento humano que trabaje bajo sus expectativas laborales es un elemento importante en el aporte de la productividad de toda empresa. Por ello es muy necesario que se implemente programas de aplicación de Inteligencia emocional, con el propósito de conocer a profundidad su estado emotivo y como afecta el ambiente laboral, teniendo así información que conlleve a un óptimo desempeño de sus funciones.

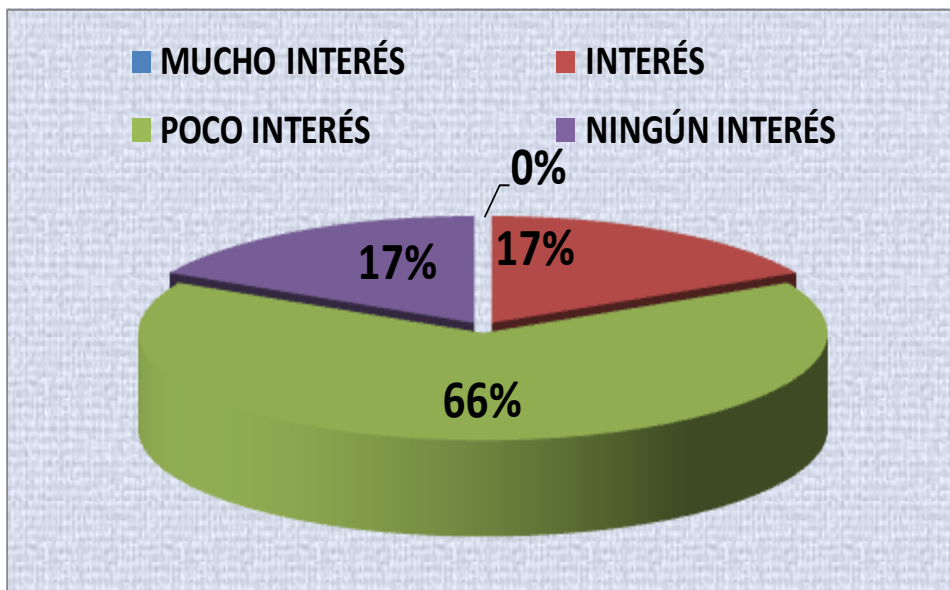
## 4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUTIVO, PERSPECTIVA Y TENDENCIA.

1.- ¿Considera usted que los empleados de la Empresa de Seguridad SEMILSA para su formación profesional muestran:

Cuadro # 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MUCHO INTERÉS	0	0%
INTERÉS	5	17%
POCO INTERÉS	19	66%
NINGÚN INTERÉS	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Gráfico # 1



**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

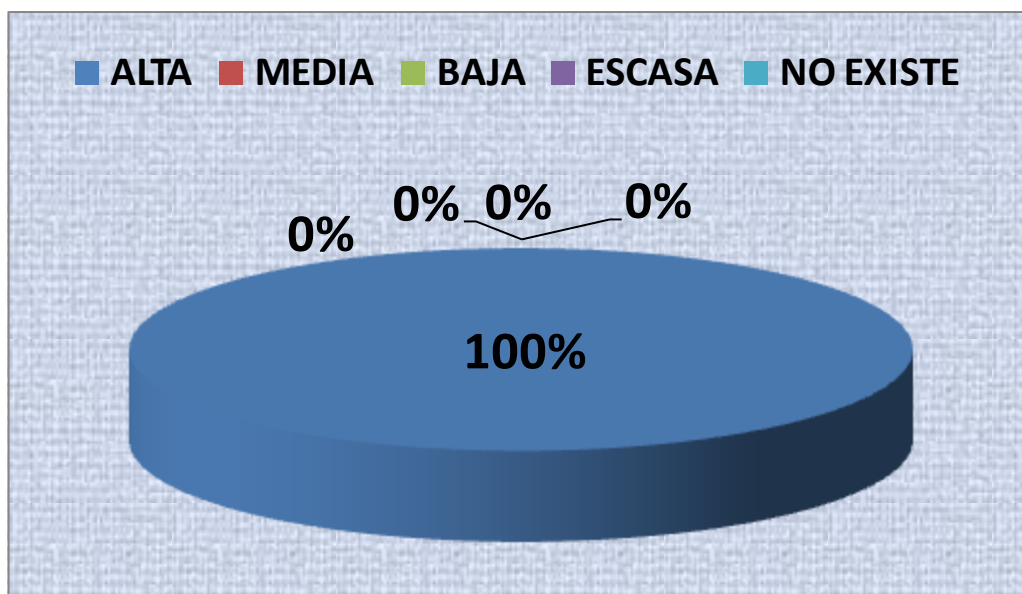
**Interpretación.-** Como se observa los encuestados manifiestan que muestran un poco interés (66%) en cuestión a su desarrollo profesional, sin embargo un 17% indica que si tiene interés.

2.- ¿Considera usted que en SEMILSA la mano de obra calificada es:

Cuadro # 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
ALTA	29	100%
MEDIA	0	0%
BAJA	0	0%
ESCASA	0	0%
NO EXISTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Gráfico # 2



**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

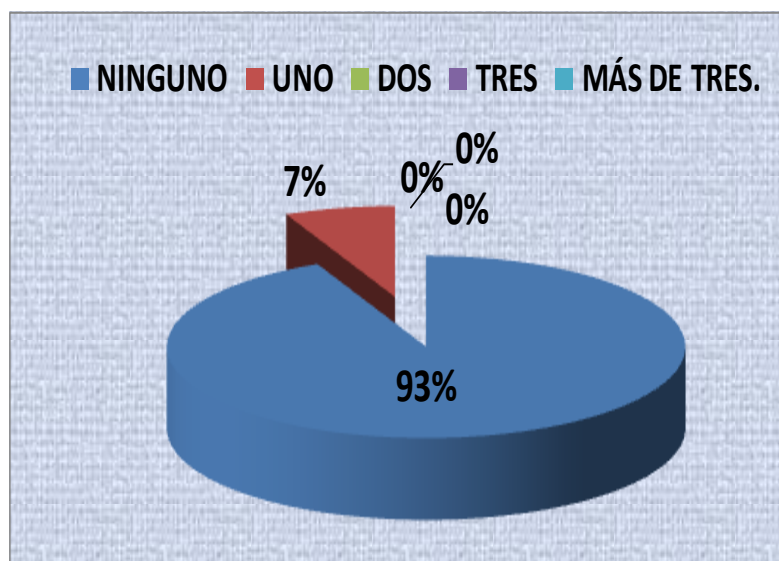
**Interpretación.-** Todos los encuestados indicaron que la mano de obra es calificada (100%), a pesar de que no reciben capacitaciones sobre inteligencia emocional, donde ellos puedan formarse adecuadamente, dando así el cien por ciento en sus funciones.

3.- ¿En los últimos dos años han asistido a algún tipo de formación profesional o personal?

Cuadro # 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
NINGUNO	27	93%
UNO	2	7%
DOS	0	0%
TRES	0	0%
MÁS DE TRES.	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Gráfico # 3



**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

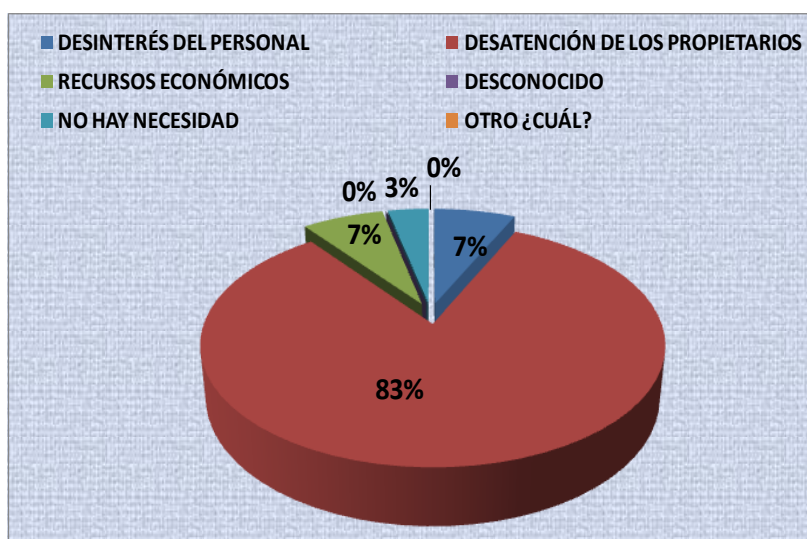
**Interpretación.-** El 93% de los encuestados manifestaron que no han asistido a ningún tipo de formación profesional o personal, esta información está demostrando que una de las causas por las que el talento humano no se siente comprometido con la empresa, es decir; que cumplen a cabalidad con sus obligaciones.

4.- ¿Cuál considera usted el aspecto que más influye en la poca capacitación?

Cuadro # 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
DESINTERÉS DEL PERSONAL	2	7%
DESATENCIÓN DE LOS PROPIETARIOS	24	83%
RECURSOS ECONÓMICOS	2	7%
DESCONOCIDO	0	0%
NO HAY NECESIDAD	1	3%
OTRO ¿CUÁL?	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Gráfico # 4



**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

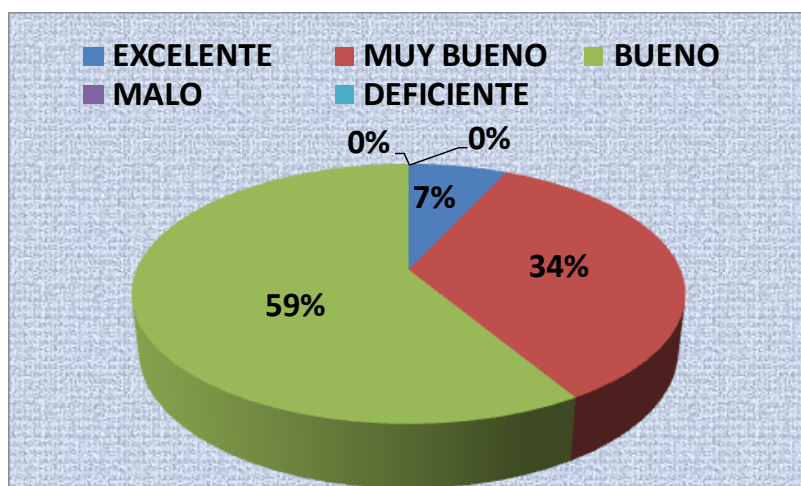
**Interpretación.-** El desinterés por parte de los propietarios (83%) es la opción de mayor votación que dieron los encuestados, a pesar de que existe un 7% que indica desinterés del personal y recursos económicos y con un 3% que manifiesta que no hay necesidad. Estas respuestas están dando la certeza de que la administración general se está quedando en cuanto a la preparación continúa que debe tener el talento humano, el mismo que representa una de las bases más solidas en el posicionamiento de esta empresa.

5.- ¿Cómo califica el desempeño del personal dentro de la empresa?

Cuadro # 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
EXCELENTE	2	7%
MUY BUENO	10	34%
BUENO	17	59%
MALO	0	0%
DEFICIENTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Gráfico # 5



**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

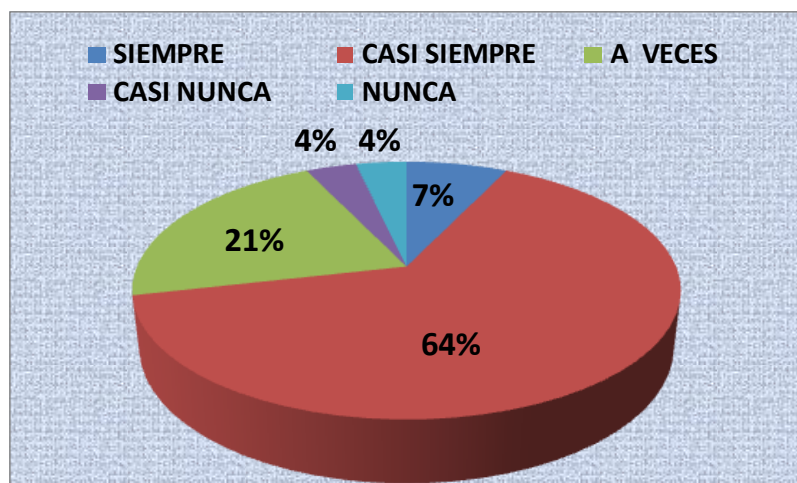
**Interpretación.-** El 59% de los encuestados manifestaron que el desempeño del talento humano es bueno, mientras que existe un 34% que indica que es muy bueno, mostrándose un 7% como excelente, como se observa existe un problema en relación al cumplimiento y desarrollo de funciones del recurso humano, esto implica un análisis del entorno laboral de la empresa SEMILSA con el objeto de identificar cuáles son las causas que originan ese desempeño bueno en la grafica.

## 6.- Usted se irrita

**Cuadro # 7**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SIEMPRE	2	7%
CASI SIEMPRE	18	62%
A VECES	6	21%
CASI NUNCA	2	7%
NUNCA	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Gráfico # 6**



**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

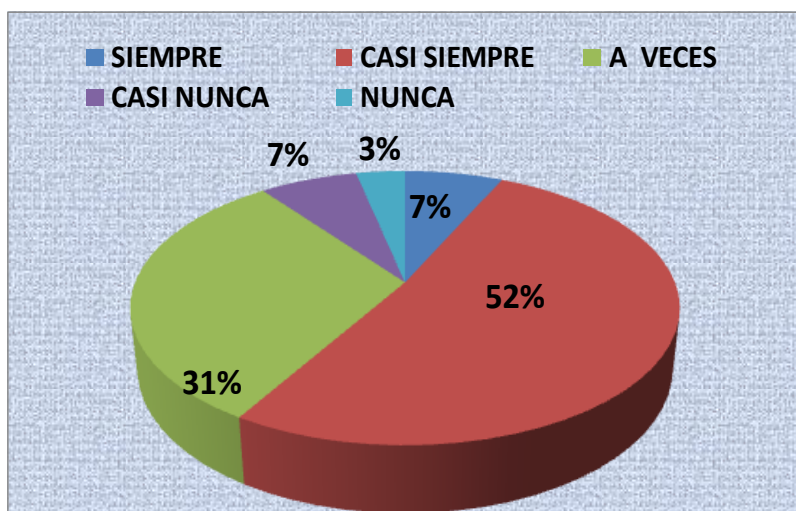
**Interpretación.-** El 64% de los encuestados manifestaron que si irritan, esto demuestra que el talento humano necesita de capacitaciones que ayuden a poner en práctica su inteligencia emocional, ya que por lo peligroso que es su trabajo debe mantener un control de sus emociones para evitar accionares que perjudiquen su profesión o a su vez a la empresa.

**7.- Sus problemas emocionales afectan permanentemente su desempeño en el trabajo**

**Cuadro # 8**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SIEMPRE	2	7%
CASI SIEMPRE	15	52%
A VECES	9	31%
CASI NUNCA	2	7%
NUNCA	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Gráfico # 7**



**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

**Interpretación.-** Indudablemente los problemas familiares afectan en el desempeño de las labores (52%), por ello, es importante que frente a tales problemas las personas mantengan la capacidad de sobrellevarlos para que no repercuta en el trabajo, es por ello de la importancia de este proyecto y su ejecución en la empresa SEMILSA.

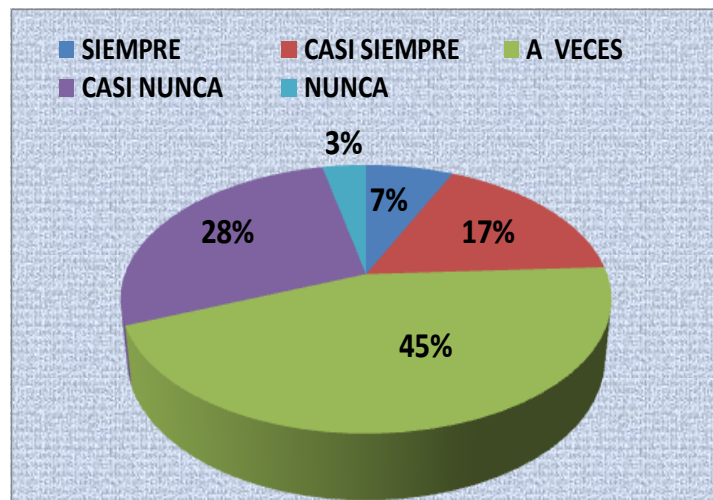


## 8.- Intenta tener pensamientos positivos aunque tenga problemas

Cuadro # 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SIEMPRE	2	7%
CASI SIEMPRE	5	17%
A VECES	13	45%
CASI NUNCA	8	28%
NUNCA	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Gráfico # 8



**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

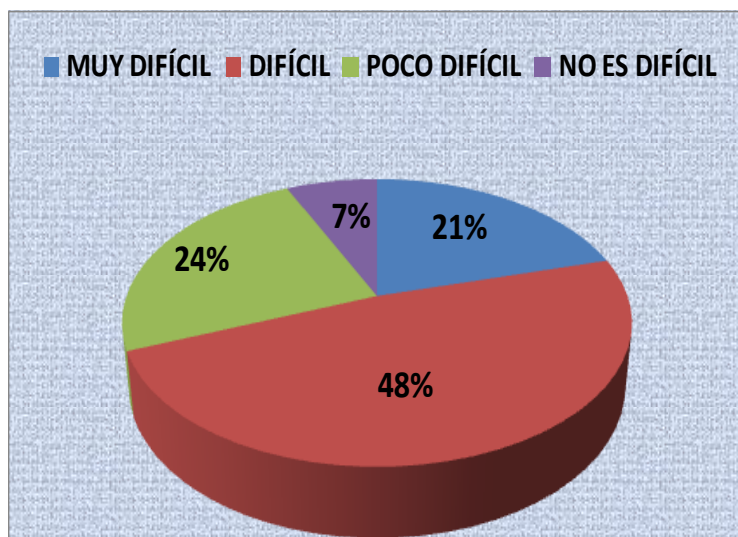
**Interpretación.-** Como se observa en la gráfica el 45% de los encuestados manifestaron que no pueden tener pensamientos positivos cuando tienen problemas, esto demuestra el poco control de sus emociones, esto se puede agudizar y no producir totalmente en el trabajo.

9.- Para usted entender los mensajes no verbales de otras personas es:

Cuadro # 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MUY DIFÍCIL	6	21%
DIFÍCIL	14	48%
POCO DIFÍCIL	7	24%
NO ES DIFÍCIL	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Gráfico # 9



**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

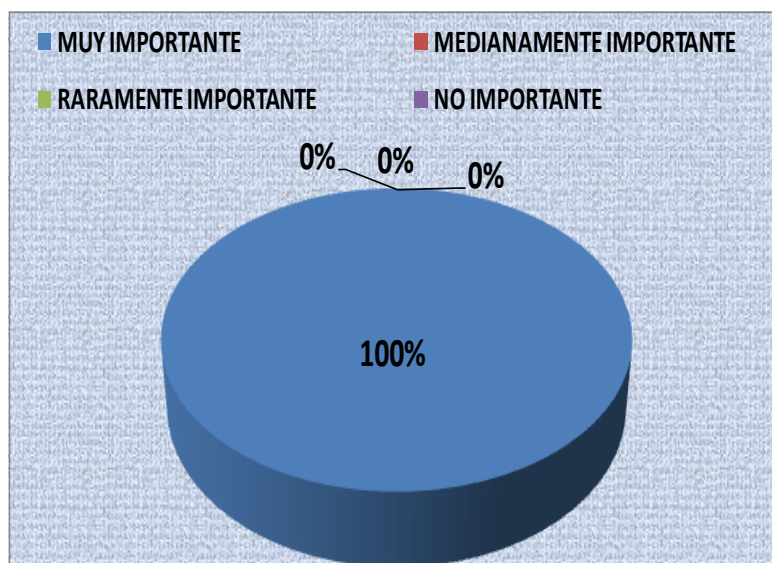
**Interpretación.-** Los encuestados un 48% manifestaron que les es difícil escuchar los mensajes no verbales, mientras que un 24% indica que le es poco difícil, un 21% manifiesta que le es muy difícil, a diferencia de un 7% que dice que no le es muy difícil, cabe mencionar que este tipo de mensajes son muy importante manejarlos para un buen desempeño de sus labores.

## 10.- Que tan importante considera usted a la labor que realiza

Cuadro # 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MUY IMPORTANTE	29	100%
MEDIANAMENTE IMPORTANTE	0	0%
RARAMENTE IMPORTANTE	0	0%
NO IMPORTANTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Gráfico # 10



**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

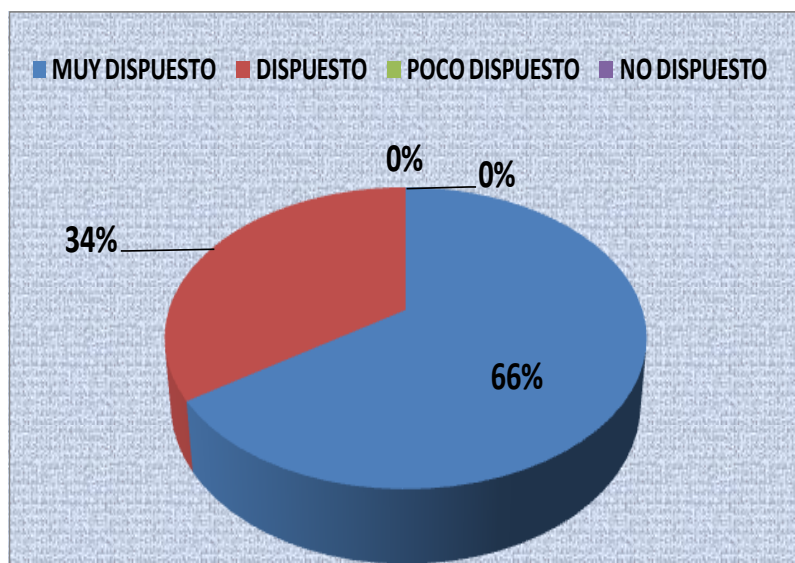
**Interpretación.-** Como demuestra la grafica el 100% es decir todos los encuestados manifestaron que la labor que realizan es muy importante, por lo tanto de plantearseles una capacitación sobre la inteligencia emocional, donde aprendan a manejar mas sus emociones, se mostrarían de acuerdo ya que podrán perfeccionar más su accionar en las labores encomendadas.

**11.- Estaría dispuesto asistir a capacitaciones o cursos que ayuden a su crecimiento personal y profesional**

**Cuadro # 12**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MUY DISPUESTO	19	66%
DISPUESTO	10	34%
POCO DISPUESTO	0	0%
NO DISPUESTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Gráfico # 11**



**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

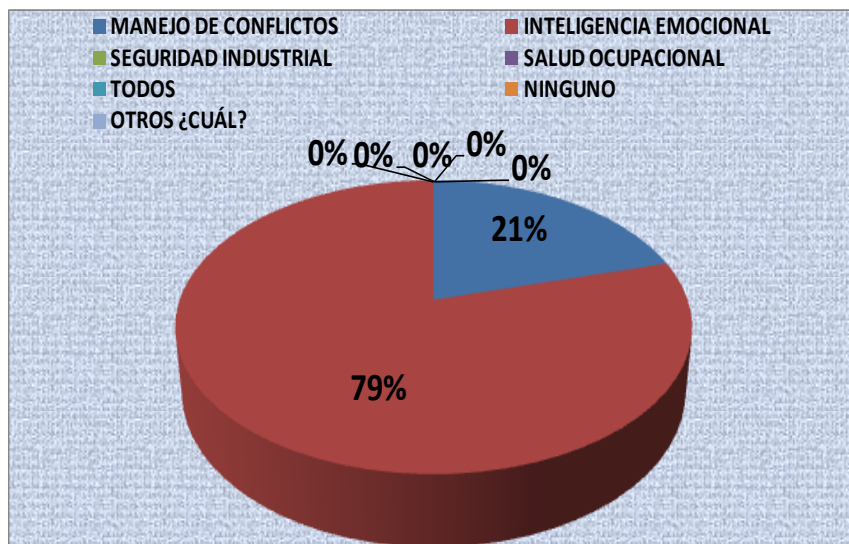
**Interpretación.-** Por unanimidad (66% y 34%), los encuestados indicaron que estarían dispuestos asistir a capacitaciones o curso que ayuden a su crecimiento personal y profesional, esta información demuestra la factibilidad de la propuesta, por ello su ejecución sería un éxito.

12.- Que tipo de cursos le gustaría a usted que le proporcionara la empresa.  
Contestar una sola alternativa.

Cuadro # 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MANEJO DE CONFLICTOS	6	21%
INTELIGENCIA EMOCIONAL	23	79%
SEGURIDAD INDUSTRIAL	0	0%
SALUD OCUPACIONAL	0	0%
TODOS	0	0%
NINGUNO	0	0%
OTROS ¿CUÁL?	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Gráfico # 12



**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

**Interpretación.-** La grafica demuestra que los encuestados les interesa más capacitarse a través de un curso de inteligencia emocional (79%), por ello sería recomendable que se realicen dichos capacitaciones ya que el talento humano de la empresa Semilsa está muy dispuesto a recibirlo.

### 4.3 RESULTADOS

Después de haber realizado el proceso de recolección, tabulación y graficación de la información obtenida en la encuesta se pudo constatar que los empleados de Semilsa en primera instancia manifiestan que demuestran poco interés en sus desarrollo profesional, pues la mayoría piensa que está totalmente capacitados ya que no han recibido constantemente capacitaciones por ello creen que no necesitan de una, además del desinterés que tienen los propietarios según el criterio del talento humano de la empresa, por ello manifiestan que el desempeño laboral dentro de la empresa es bueno, aunque un 34% indica que es muy bueno. Dentro de este estudio se pudo conocer que 62% de los encuestados se irritan con facilidad, algo que no debe aplicarse en sus labores cotidianas ya que su trabajo es prestar seguridad y por ende demanda mucha serenidad, también dieron a conocer que los problemas familiares afectan su entorno laboral y que les he difícil tener pensamientos positivos cuando están pasando por esas situaciones. Los encuestados indicaron que la labor que realizan es muy importante por ello están dispuestos a recibir capacitaciones o charlas y uno de los cursos que más les interesa tomar es el de Inteligencia emocional. Por lo tanto, debido a lo difícil que resulta para estas personas mantener un buen estado emocional por lo arriesgado que resulta su profesión se recomienda aplicar capacitaciones que sobre Inteligencia emocional, donde ellos puedan controlar sus emociones y anteponerse ante toda adversidad que pueda afectar su entorno laboral.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Cuadro # 14

<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VERIFICACIÓN</b>
El desinterés por la autoformación de los empleados de SEMILSA incide en el nivel de desempeño de sus funciones.	Según la información obtenida en la encuesta se pudo comprobar que el desinterés que tienen el talento humano por la autoformación incide en el desempeño de sus funciones.
<b>Hipótesis particular N.- 1</b> El hecho de que no se produzca sinergia entre los empleados da lugar a que los malos mecanismos de comunicación.	Efectivamente el no producirse sinergia entre los empleados da lugar a malos mecanismos de comunicación y por ende un ambiente hostil.
<b>Hipótesis particular N.- 2</b> De no presentar los controles necesarios para supervisar al talento humano da como resultado el elevado nivel de ausentismo.	El no presentar los controles necesarios para supervisar al talento humano obviamente da como resultado el elevado nivel de ausentismo, por ello es necesario formar al personal a través de capacitaciones ya que ellos están de acuerdo a recibir cursos para autoformarse, información que se la puede comprobar en la pregunta once de la encuesta.
<b>Hipótesis particular N.- 3</b> Al no verse involucrado con el cumplimiento de los objetivos empresariales el colaborador no se sienta en un buen ambiente de trabajo.	No verse involucrado con el cumplimiento de los objetivos empresariales el colaborador no se sentirá en un buen ambiente de trabajo.
<b>Hipótesis particular N.- 4</b> - La falta de formación por parte de los empleados se refleja en la escasez de la mano de obra calificada.	La escasez de la mano de obra calificada si se da por la falta de formación por parte de los empleados.
<b>Hipótesis particular N.- 5</b> -El talento humano que labora en la empresa de servicios de seguridad SEMILSA, mejorará a través de un enfoque de inteligencia emocional.	Se mejorará a través de un enfoque de inteligencia emocional el desempeño de las funciones del talento humano que labora en la empresa de servicios de seguridad SEMILSA,

**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Propuesta para la creación del departamento de recursos humanos y reestructuración de la empresa SEMILSA del cantón Milagro, con enfoque de inteligencia emocional para el talento humano.

#### **5.2 JUSTIFICACIÓN**

Después de haber realizado las investigaciones correspondientes sobre esta empresa se pudo conocer que se mantiene en el mercado desde el año de 1996, sin embargo obtuvo su permiso de funcionamiento en el año 1997, cabe mencionar que toda empresa de seguridad de pedir permiso para operar al Ministerio de gobierno, teniendo entonces la empresa la responsabilidad de operar como compañía de Seguridad transportadora de Valores. La razón de existencia de esta empresa se dio puesto que debido al alto índice delincencial el Tcrnl (SP) Cesar Acosta Valencia se visiono en crear esta empresa, además por que cuenta con experiencia en seguridad, ya que formo parte de la Fuerzas Armadas del Ecuador. Sin embargo, en la actualidad se han presentado deficiencias administrativas y operativas que están afectando la operatividad de la entidad, además la falta de compromiso por parte del talento humano está afectando el clima organizacional. Por ello, se aplico una encuesta dirigida al personal en el cual se comprobó que el desempeño laboral es bueno, es decir; que la productividad de la organización no satisface las expectativas del propietario, por lo tanto se ha resuelto realizar una reestructuración de de esta institución en la cual se realizará una nueva misión y visión de la empresa así mismo se creará los manuales de funciones, puesto que la empresa no tiene estas herramientas, asimismo se reestructurará el organigrama estructural de SEMILSA



S.A., para conocer con mayor exactitud el mercado en el que está inmersa esta entidad se realizará el análisis de las cinco fuerzas de Porter, además se detallará los factores internos y externos a través del Foda, por lo consiguiente se evaluará financieramente a la empresa, donde se demostrará un incremento de los ingresos con esta propuesta.

### **5.3 FUNDAMENTACIÓN.**

Dentro de la fundamentación se detallará los aspectos más relevantes del marco teórico.

Dentro de este punto es importante destacar que para lograr un talento humano competitivo es importante capacitarlos por ello, se ha tomado en consideración el estudio de la inteligencia emocional.

Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. El Dr. Howard Gardner constituyó la teoría de 'las inteligencias múltiples, puesto que según este personaje las personas tenemos 7 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo. A grandes rasgos, estas inteligencias son: **Inteligencia Lingüística:** La que tienen los escritores, los poetas, los buenos redactores. La inteligencia lingüística es la capacidad de utilizar las palabras efectivamente. Una mirada a las clásicas materias básicas de la escuela revela que la inteligencia lingüística ocupa por lo menos las dos terceras partes: lectura y escritura. Dentro de estas dos actividades, existe un amplio rango de habilidades lingüísticas que incluyen la ortografía, el vocabulario y la gramática. La inteligencia lingüística tiene que ver también con la capacidad verbal; es la inteligencia del orador, el comediante, el locutor o comentarista de radio, o el político que utiliza a menudo las palabras para manipular y persuadir. En la vida cotidiana, la inteligencia lingüística sirve para hablar, escuchar, leerlo todo, desde señales de tránsito hasta novelas clásicas, y escribir todo, desde mensajes de correo electrónico y cartas, hasta poesía e informes de oficina. **Inteligencia Lógica:** es la capacidad para usar los números de manera efectiva y de razonar adecuadamente. Incluye la sensibilidad a los esquemas y relaciones lógicas, las afirmaciones y las proposiciones, las funciones y otras abstracciones relacionadas. Alto nivel de esta inteligencia se ve en científicos, matemáticos, contadores, ingenieros y analistas de sistemas, entre otros.

Competencias básicas: razonar de forma deductiva e inductiva, relacionar conceptos, operar con conceptos abstractos, como números, que representen objetos concretos. Profesionales que necesitan esta inteligencia en mayor grado: científicos, ingenieros, investigadores, matemáticos. Actividades de aula: Todas las que impliquen utilizar las capacidades básicas, es decir, razonar o deducir reglas (de matemáticas, gramaticales, filosóficas o de cualquier otro tipo), operar con conceptos abstractos (como números, pero también cualquier sistema de símbolos, como las señales de tráfico), relacionar conceptos. **Inteligencia Musical:** Es la habilidad para interpretar y componer música. La inteligencia musical es la capacidad de expresarse mediante formas musicales. Es uno de los componentes del modelo de las inteligencias múltiples propuesto por Howard Gardner.

Esta es la inteligencia de las imágenes. Requiere de habilidad para visualizar imágenes mentalmente o para crearlas en alguna forma bio tridimensional. El artista o escultor posee esta inteligencia en gran medida, así como el inventor que es capaz de visualizar los inventos antes de plasmarlos en el papel. Einstein comentaba que había utilizado esta inteligencia para desarrollar su teoría de la relatividad. Necesitamos de esta inteligencia para todo, desde decorar nuestra casa o diseñar el jardín, hasta leer un organigrama de la oficina o apreciar una obra de arte en un museo. **Inteligencia Visual - Espacial:** La capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos. Consiste en formar un modelo mental del mundo en tres dimensiones. La inteligencia espacial tiene determinadas características: este tipo de inteligencia se relaciona con la capacidad que tiene el individuo frente a aspectos como color, línea, forma, figura, espacio, y la relación que existe entre ellos. **Inteligencia Kinestésica:** Es la capacidad para utilizar el propio cuerpo para realizar actividades o resolver problemas. Son espontáneos para expresar sus emociones e ideas, lo que los conduce a actividades como el teatro o las danzas. Además tienen habilidad para transformar objetos manualmente y perfeccionarse en el uso de las computadoras.

La inteligencia corporal-cinética es la inteligencia de todo el cuerpo (atleta, bailarín, mimo, actor), así como la inteligencia de las manos (maquinista, costurera, carpintero, cirujano). Claro que uno aspiraría a que el cirujano contara también con

otras inteligencias. Uno no querría que lo operara un cirujano que aprobó todos sus exámenes de lógica y matemática pero a quien le dicen irónicamente “manos de ángel”. Nuestra sociedad depende de personas con una buena motricidad fina en un amplio rango de actividades, obrero de fábrica, mecánicos, plomeros y reparador de todo tipo. También necesitamos a las personas que “piensan” con el cuerpo. Einstein escribió que además de las capacidades visuales y espaciales, también utilizaba procesos “musculares” para desarrollar algunos de sus problemas de física más complejos. Uno de sus “experimentos mentales”, en el mundo cotidiano, necesitamos utilizar nuestra destreza física para todo, desde destapar un frasco de mayonesa o trabajar en el motor de un auto, hasta practicar los deportes competitivos o ejecutar un complicado paso del baile de moda. **Inteligencia interpersonal** se constituye a partir de la capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás, en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamento, motivaciones e intenciones. La inteligencia interpersonal se basa en el desarrollo de dos tipos de capacidades, la empatía y la capacidad de manejar las relaciones interpersonales.

La inteligencia interpersonal forma parte del modelo de inteligencias múltiples de Howard Gardner, aunque otras corrientes psicológicas la denominan empatía. El modelo de Gardner propugna que no existe una única forma de entender el concepto de inteligencia ya que eso es un enfoque restrictivo del problema, sino una multiplicidad de perspectivas en adecuación a los distintos contextos vitales del hombre y de los animales. La inteligencia interpersonal permite comprender a los demás y comunicarse con ellos, teniendo en cuenta sus diferentes estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y habilidades. La Inteligencia Interpersonal está relacionada con el contacto persona a persona y las interacciones efectuadas en agrupaciones o trabajos en equipo.

Este tipo de inteligencia le permite a un adulto hábil leer las intenciones y los deseos de los demás, aunque éstos se los hayan ocultado. Esta forma de inteligencia no depende necesariamente del lenguaje.

La Inteligencia Interpersonal es la inteligencia que se refiere a la relación entre personas, es decir, a tu inteligencia para relacionarte correctamente con otras

personas. Ésta es la inteligencia más complicada y difícil de medir. La inteligencia tal como la conocemos se puede medir con un solo test, incluso la inteligencia emocional pero la interpersonal es más difícil debido a que intervienen distintos rasgos de tu psicología.

Por ejemplo, que alguien sea tímido, una persona puede ser tímida pero tener mucha empatía y control de las emociones con lo cual las amistades que tenga la mantendrá muy bien y tendrá unas relaciones estupendas con sus amigos que por el contrario una persona sociable y con escasa empatía jamás podría alcanzar.

La inteligencia interpersonal depende de saber manejar las emociones, una buena habilidad empática y una más que aceptable sociabilidad, si manejas estas tres fuentes tu inteligencia interpersonal está preparada para cualquier obstáculo con lo cual te podrás relacionar perfectamente y con creces con otras personas. La **inteligencia interpersonal** es uno de los componentes del modelo de las inteligencias múltiples propuesto por Howard Gardner. Este modelo propugna que no existe una única inteligencia, sino una multiplicidad (en principio propuso 7, que luego aumentó a 8).

La inteligencia intrapersonal es aquella que se refiere a la auto comprensión, el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones de estas emociones y finalmente ponerles nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta. La inteligencia interpersonal permite comprender y trabajar con los demás, la intrapersonal, permite comprenderse mejor y trabajar con uno mismo. En el sentido individual de uno mismo, es posible hallar una mezcla de componentes intrapersonal e interpersonales. El sentido de uno mismo es una de las más notables invenciones humanas: simboliza toda la información posible respecto a una persona y qué es. Se trata de una invención que todos los individuos construyen para sí mismos.

Aspectos biológicos Los lóbulos frontales desempeñan un papel central en el cambio de la personalidad, los daños en el área inferior de los lóbulos frontales puede producir irritabilidad o euforia; en cambio, los daños en la partes superior tienden a producir indiferencia, languidez y apatía (personalidad depresiva).

Entre los afásicos que se han recuperado lo suficiente como para describir sus experiencia se han encontrado testimonios consistentes: aunque pueda haber existido una disminución del estado general de alerta y una considerable depresión debido a su estado, el individuo no se siente a sí mismo una persona distinta, reconoce sus propias necesidades, carencias, deseos e intenta atenderlos lo mejor posible.

Capacidades implicadas: capacidad para plantearse metas, evaluar habilidades y desventajas personales, y controlar el pensamiento propio.

Habilidades relacionadas con respecto a cabeza: meditar, exhibir disciplina personal, conservar la compostura y dar lo mejor de sí mismo. Perfiles profesionales: individuos maduros que tienen un autoconocimiento rico y profundo.

La inteligencia intrapersonal determina en gran medida el éxito o el fracaso de nuestros alumnos. Desde el punto de vista del profesor es también tremendamente importante porque de ella depende que acabemos el curso en mejor o peor estado anímico.

El control de las emociones es importante no sólo durante un examen, sino en el día a día. Cualquier aprendizaje de algo nuevo implica inevitables periodos de confusión y frustración y de tensión. Los alumnos incapaces de manejar ese tipo de emociones muchas veces se resisten a intentar actividades nuevas, por miedo al fracaso. A pesar de su importancia la inteligencia intrapersonal está totalmente dejada de lado en nuestro sistema educativo.

"La Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado"

Y a la Inteligencia Intrapersonal como "el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y

finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta”.

El coeficiente intelectual (CI) contribuye con apenas un 20% de nuestro éxito en la vida el 80% restante es el resultado de la inteligencia emocional, que incluye factores como la habilidad de auto motivación, la persistencia, el control de los impulsos, la regulación del humor, la empatía .

A pesar de estas inteligencias, existen muchos factores que afectan a las personas como:

Estrés, se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo". Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

Desde 1935, Hans Selye, (considerado padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

Lo que en situaciones apropiadas puede salvarnos la vida, se convierte en un enemigo mortal cuando se extiende en el tiempo. Para muchos, las condiciones de hacinamiento, las presiones económicas, la sobrecarga de trabajo, el ambiente competitivo, etc., son circunstancias que se perciben inconscientemente como

amenazas. Esto les lleva a reaccionar a la defensiva, tornándose irritables y sufriendo consecuencias nocivas sobre todo el organismo:

- Elevación de la presión sanguínea (hipertensión arterial)
- Gastritis y úlceras en el estómago y el intestino
- Disminución de la función renal
- Problemas del sueño
- Agotamiento
- Alteraciones del apetito

Muchas personas experimentan la mayoría de su estrés en los días de trabajo. Para combatir el estrés en el trabajo trate de seguir las siguientes recomendaciones:

- Tome suficiente agua durante el día y evite el exceso de cafeína

No se salte las comidas y mantenga bocadillos saludables en su escritorio como frutas deshidratadas (pasitas), nueces y maní sin sal, cereal de grano entero tipo granola, galletas de soda.

Por lo tanto es importante estar motivados en especial en el trabajo, se podría definir como los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos.

Como ya se dio a conocer con anterioridad la motivación o la forma de reaccionar ante esta estará ligada directamente con la personalidad y el sistema de creencias que tenga la persona de allí la necesidad de que el jefe sea capaz de diferenciar entre una persona que al recibir estímulos es capaz de dar lo mejor de sí o ante situaciones adversas esta no se rendirá e incluso debería de saber que estímulo dar para cuando se está en una situación difícil de la persona para que esta se sobreponga lo más rápido posible y no afecte su desempeño.

**Estrategias a adoptar para motivar a los trabajadores:** la estrategia que se planteará estará basada en la pirámide motivacional y en el ciclo de motivación que se enseñan en este documento en las páginas anteriores.

### **Estrategia a seguir:**

Identificar al sujeto que se necesita motivar.

Estudiar sus hábitos y su conducta ante las demás personas y tratar de indagar con las personas allegadas a él como es en su vida familiar.

Con el estudio de su conducta ya se puede dar un diagnóstico de cómo es su personalidad y se ven cuáles son sus necesidades al ver cómo se comporta en lo personal y con las demás personas, además de que se identifica en cuál de los niveles de la pirámide se encuentra el individuo en cuestión.

Al tener ya caracterizado al sujeto se prosigue a elegir el estímulo adecuado para que mejore su rendimiento los estímulos pueden ser: aumento de salario, más vacaciones, prestaciones extras, regalos de la empresa, ayuda a su familia, cambio de turnos a uno menos pesado, mandarlo a capacitaciones, etc. Este estímulo debe de estudiarse muy bien en base al ciclo motivacional y la pirámide de motivación.

Darle seguimiento al comportamiento de la persona para ver como esté a respondido al estímulo y saber si es necesario cambiarlo o seguir adelante con él.

Sin embargo. A pesar de tener motivación existen problemas que afecta a las personas es decir las emociones, Al comprender qué son las emociones y para qué sirven, me podré transformar desde una persona que sufre y se lamenta a una persona integrada que goza de la vida.

En las universidades se exponen toda clase de teorías respecto a qué son las emociones y hasta la fecha no hemos logrado encontrar una que sea lo suficientemente práctica y simple como para facilitarnos al resto de los mortales vivir una vida con dignidad. Las emociones son experiencias muy complejas y para expresarlas utilizamos una gran variedad de términos, además de gestos y actitudes. De hecho, podemos utilizar todas las palabras del diccionario para expresar emociones distintas y, por tanto, es imposible hacer una descripción y clasificación de todas las emociones que podemos experimentar. Sin embargo, el vocabulario usual para describir las emociones es mucho más reducido y ello permite que las personas de un mismo entorno cultural puedan compartirlas.



La complejidad con la que podemos expresar nuestras emociones nos hace pensar que la emoción es un proceso multifactorial o multidimensional. Uno siempre tiene la impresión de que le faltan palabras para describir con precisión sus emociones.

Pero debajo de esta complejidad subyace un factor común a todas las emociones: cada emoción expresa una cantidad o magnitud en una escala positivo/negativo. Así, experimentamos emociones positivas y negativas en grados variables y de intensidad diversa. Podemos experimentar cambios de intensidad emocional bruscos o graduales, bien hacia lo positivo o bien hacia lo negativo. Es decir, toda emoción representa una magnitud o medida a lo largo de un continuo, que puede tomar valores positivos o negativos.

La conducta humana; Entendemos por conducta el acto realizado como reacción ante el estímulo. Este acto incluye el pensamiento, movimientos físicos, expresión oral y facial, respuestas emocionales. El producto de la interacción estímulo-persona es la Percepción. La influencia de las condiciones individuales. De cada uno sobre el estímulo hace que lo percibamos de manera distinta. Los fines pueden ser infinitos.

A los modos constantes y generales de interpretar una situación y reaccionar ante ella se denomina actitud. El estudio de la conducta humana se caracteriza porque sostiene que la conducta:

Esta causada y, por lo tanto, para conocerla hay que analizar los hechos que la preceden. Varía con la naturaleza del estímulo y debe hacerse cargo con él y de la situación en que se da; Varía también con la naturaleza de la persona, debe ser analizada para ser comprendida y se debe tratar de saber de sus aptitudes, temperamento, carácter, experiencias anteriores.

Situaciones, diferencias individuales, hábitos, actitudes y fines son los datos fundamentales que se debe analizar científicamente, rigurosamente, para entender la conducta humana. La psicología tiene por objeto conocer científicamente a los seres humanos, para ello, observa su conducta o comportamiento.

Describe las diferentes formas de la conducta, identifica cada una de estas formas y las distingue de las demás, las explica e interpreta y también aplica todo este saber organizado a los asuntos de la vida práctica.

El hombre se expresa a sí mismo mediante actos de conducta. Si pudiéramos saber qué es lo que hace una persona y cómo lo hace, la conoceríamos bastante bien.

Las formas de la conducta son cuatro: las actitudes corporales, los gestos, la acción y el lenguaje.

La conducta de los seres humanos es una reacción frente a las circunstancias de la vida. Decimos que estas circunstancias constituyen estímulos para nuestras reacciones.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivo general.**

Proponer una reestructuración en la empresa SEMILSA, a través de un buen manejo administrativo y operativo, así mismo emplear capacitaciones con enfoque emocional para el talento humano, para contribuir al desarrollo empresarial de esta organización.

### **5.4.2 Específicos.**

- Elaborar manuales de funciones, para una mejor distribución de las tareas al talento humano.
- Solicitar capacitaciones para mejorar la operatividad de la empresa.
- Solicitar la incorporación de recurso humano para este departamento, debido a la demanda de trabajo que tiene esta empresa.
- Diseñar el Organigrama estructural y funcional de la empresa SEMILSA.
- Demostrar financieramente la razonabilidad de los estados financieros de la empresa través de esta propuesta en comparación a años anteriores.
- Demostrar financieramente la razonabilidad de los estados financieros de la empresa través de esta propuesta en comparación a años anteriores.

## 5.5 UBICACIÓN.

La empresa SEMILSA se encuentra ubicada en la República del Ecuador, Provincia del Guayas, Cantón Milagro. En las calles Av. 17 de septiembre No 911 y Av. Chirijos.

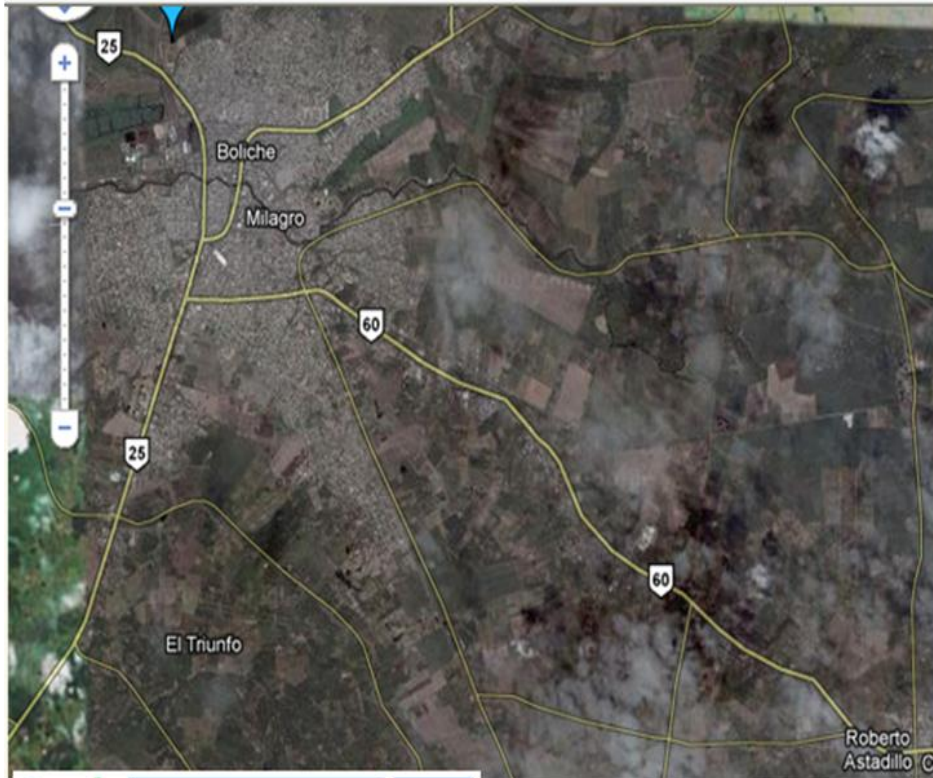


Figura # 2



Figura # 3

## 5.6 FACTIBILIDAD



### Factibilidad legal.

Reglamento a la Ley de vigilancia y seguridad privada 17-07-08

Reglamento a la Ley de vigilancia y seguridad privada 17-07-08

Decreto No. 1181

Rafael Correa Delgado

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

Considerando:

Que mediante Ley No. 012, publicada en el Registro Oficial No. 130 de 22 de julio del 2003, se expidió la Ley de

Vigilancia y Seguridad Privada;

Que la segunda disposición transitoria de la referida ley señala que el Presidente de la República, por lo dispuesto en la

Constitución Política de la República, expedirá el correspondiente Reglamento para la Aplicación de la Ley de Vigilancia y

Seguridad Privada;

Que es necesario establecer procedimientos para la creación, funcionamiento, control y supervisión de las compañías que se dedican a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada; y, En ejercicio de la atribución que le confiere el número 5 del artículo 171 de la Constitución Política de la República,

Decreta:

Expedir el & ldquo; Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada & rdquo;

Capítulo I

Generalidades

Art. 1.- Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada.- Son compañías de vigilancia y seguridad privada aquellas sociedades, que tengan como objeto social proporcionar servicios de seguridad y vigilancia en las modalidades de vigilancia fija, móvil e investigación privada; y, que estén legalmente constituidas y reconocidas de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. En consecuencia, las compañías de vigilancia y seguridad privada, no podrán ejercer otra actividad ajena a los servicios detallados en el presente artículo.

Art. 2.- Prohibición de Servicios.- Prohíbese la prestación de servicios de vigilancia, seguridad e investigación privada bajo cualquier forma o denominación a toda persona natural o jurídica que no esté legalmente autorizada. El incumplimiento a esta disposición dará lugar a la sanción administrativa establecida en la disposición general octava de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

Se prohíbe a los organismos, instituciones y empresas estatales constituir compañías de vigilancia y seguridad privada.

Se autorizará solamente a ciudadanos ecuatorianos de nacimiento, la administración y operación de servicios de seguridad fija, seguridad móvil, protección personal, transporte de valores, seguridad electrónica, seguridad satelital, investigación, capacitación y docencia en esta materia.

Art. 3.- Estado de Emergencia o Movilización.- Declarado el estado de emergencia, conforme lo establece el Art. 180 de la Constitución Política de la República, el personal de vigilancia y seguridad privada se subordinará al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 65 y 66 de la Ley Orgánica de la Defensa Nacional.

El personal que presta servicios en las compañías de vigilancia y seguridad privada, por su preparación y condición, se constituyen en elemento de apoyo y auxilio a la Policía Nacional, única y exclusivamente en actividades de información para la prevención del delito.

## **Capítulo II**

Modalidades de los servicios de vigilancia y seguridad privada

Art. 4.- Vigilancia Fija.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad de vigilancia fija son exclusivamente responsables de los puestos de vigilancia, que de conformidad con las recomendaciones de seguridad y las disposiciones legales, se establezcan con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles o inmuebles y valores en un lugar o área determinada.

Las funciones de los guardias de vigilancia y seguridad privada, se realizarán dentro del recinto o área de cada Cámara de Comercio de Quito empresa, industria, establecimiento comercial, edificio o conjunto habitacional contratado, debiendo únicamente en estos lugares portar los elementos de trabajo, uniformes y armas debidamente autorizadas. En caso del uso fuera de los lugares y horas de servicio, se procederá a su decomiso y a la entrega del recibo correspondiente, con la descripción del bien decomisado, sin perjuicio de las sanciones establecidas en la ley y en el presente reglamento.

El personal operativo de las compañías de vigilancia y seguridad privada, utilizará correctamente el uniforme; así como los distintivos de cada organización, debidamente autorizados y registrados por el Ministerio de Gobierno y Policía, a través del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada, de la Inspectoría General de la Policía Nacional, de conformidad con el instructivo que para el efecto establezca el mismo organismo.

Los colores y distintivos del personal de guardias no podrán ser similares a los de la fuerza pública.

Art. 5.- Vigilancia Móvil.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad de vigilancia móvil, podrán prestar servicios a través de puestos móviles, sistemas de monitoreo de central para recepción, verificación y transmisión de señales de alarmas o guardias, con el objeto de brindar protección a personas y bienes en sus desplazamientos.

Todo desplazamiento deberá cumplir con las normas de seguridad establecidas por la respectiva compañía de vigilancia y seguridad privada, cumpliendo con las disposiciones de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres y su reglamento; y, la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.

Las compañías de vigilancia y seguridad privada, tienen la obligación de ubicar en un lugar visible, el logotipo de la compañía y la numeración del vehículo.

Los vehículos blindados de las compañías de vigilancia y seguridad privada se sujetarán a las Normas Técnicas de Seguridad Móvil y Blindaje sujeto a normas internacionales.

Se prohíbe a las compañías de vigilancia y seguridad privada el uso de balizas y otros sistemas destinados al uso de la fuerza pública, vehículos de uso oficial y de socorro; su incumplimiento dará lugar al decomiso inmediato de dichos accesorios sin perjuicio de la sanción por parte del Ministerio de Gobierno y Policía.

Art. 6.- Investigación Privada.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad de investigación privada, podrán realizar investigaciones sobre el estado y situación de personas naturales o jurídicas y/o sus bienes, que no revistan carácter penal y de seguridad nacional; previo el acuerdo de las partes contratantes, a cambio de una retribución económica, por concepto de los servicios prestados, con estricta sujeción a la Constitución Política de la República y a las leyes.

Ningún miembro de la fuerza pública en servicio activo, podrá realizar trabajos de investigación privada, cualquiera sea su naturaleza.

Art. 7.- Observancia de la Constitución.- Toda investigación privada se realizará bajo estricto apego a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, así como convenios y tratados internacionales; el incumplimiento de las mismas conllevará las sanciones penales que el ordenamiento jurídico establezca para el efecto.

### **Capítulo III**

Del personal de vigilancia, seguridad e investigación privada

Art. 8.- Capacitación del Personal.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada pueden establecer centros de capacitación y formación de personal de vigilancia y seguridad privada, para lo cual requieren de la aprobación de un pénsum y certificación de funcionamiento extendidos por el Ministerio de Gobierno y Policía,

previo informe del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada y posterior registro en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

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

Todo centro de capacitación o formación de personal de vigilancia y seguridad privada deberá contar con técnicos y profesionales especializados en la materia, titulados y acreditados de conformidad con las leyes del país.

El pénsum de estudios y carga horaria para el personal operativo, que avale la capacitación o formación en las escuelas o centros de capacitación, tendrán una duración mínima de 120 horas, distribuido en un tiempo no menor a dos meses.

Incluirá temas de vigilancia, seguridad, relaciones humanas, defensa personal, primeros auxilios, manejo de armas, tiro; Ley y Reglamento de Fabricación, Importación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios; Ley y Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada, leyes laborales, procedimientos de seguridad privada, entre los principales temas. En general, se deberá brindar capacitación de conformidad con las necesidades de la Cámara de Comercio de Quito empresa y al tipo de servicio que presten sus clientes.

El personal operativo destinado a la vigilancia y seguridad privada, deberá acreditar capacitación en las modalidades de vigilancia fija, móvil e investigación privada, de acuerdo a la capacitación impartida. El personal que aprobare la capacitación, recibirá un certificado que le acredite como tal, extendido por el centro respectivo y avalizado por el Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada de la Policía Nacional. Los certificados conferidos por los centros de capacitación o formación de las compañías de vigilancia y seguridad privada serán registrados ante el organismo competente del Ministerio de Gobierno y Policía, esto es el Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada (COSP).

Art. 9.- Investigador Privado.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada pueden establecer centros de capacitación y formación de investigadores privados, para lo cual requieren de la aprobación de un pénsum y certificación de funcionamiento extendidos por el Ministerio de Gobierno y Policía.



El p nsium de estudios y carga horaria, que avale la capacitación o formación en las escuelas o centros de capacitación, tendrá una duración mínima de 480 horas, distribuido en un tiempo no menor a seis meses.

Los temas que se deberán dictar en este curso serán todos aquellos relacionados con las áreas del conocimiento y prácticas necesarias de la investigación privada.

Los aspirantes a investigadores privados, además de cumplir con los requisitos se nalados en los artículos anteriores deberán haber completado la educación básica.

Art. 10.- Reconocimiento.- Los miembros de la fuerza pública en servicio pasivo, que no se encontraren comprendidos en la prohibición contemplada en el artículo 3 letra e) de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, por su profesionalización y capacitación, serán acreditados por los centros de capacitación o formación de las respectivas instituciones, como personal de vigilancia y seguridad privada, una vez cumplidas las exigencias y requisitos de dichos centros para su graduación.

Art. 11.- Credencial de Identificación.- El personal de las compa n as de vigilancia y seguridad privada, tendrá la obligación de portar su credencial de identificación personal otorgada por la respectiva compa n a, durante su jornada de trabajo, la misma que será intransferible y deberá contener los siguientes datos:

- a) Nombre y logotipo de la organización a la que pertenece;
- b) Nombres y apellidos completos del portador;
- c) Número de cédula del portador;
- d) El número de registro del centro de capacitación correspondiente;
- e) Tipo de sangre del portador;
- f) Lugar y fecha de emisión y caducidad (validez, mientras est  activo en la compa n a);
- g) Fotografía de frente a color del portador;
- h) Firmas del representante legal y del portador; e,
- i) En el reverso de la tarjeta en letras destacadas contendrá la siguiente leyenda:  
& ldquo; ESTA TARJETA ES PROPIEDAD DE LA COMPA N A & hellip; & hellip;..... CON NUMERO DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO & hellip;.....& hellip; & rdquo;.

#### **Capítulo IV**

De las compa n as de vigilancia y seguridad

Art. 12.- Inscripción de Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada.- Las compañías de vigilancia y seguridad legalmente constituidas e inscritas en el Registro Mercantil, previo a la obtención del permiso de operación, se deberán inscribir en el registro especial que establezca el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y la Comandancia General de la Policía, previa notificación de la Superintendencia de Compañías, para lo cual adjuntarán la siguiente documentación:

- a) Escritura de constitución de la compañía;  
Cámara de Comercio de Quito
- b) Nombramiento del representante legal de la compañía;
- c) En caso de haber socios ex-miembros de la fuerza pública, sus certificaciones de baja;
- d) Certificado de antecedentes policiales de los socios de la compañía;
- e) Nómina del personal ejecutivo de la compañía, la misma que debe ser extendida por el representante legal de la empresa; y,
- f) Permiso de uniformes otorgado por el Ministerio de Gobierno y Policía a través del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada de la Inspectoría General de la Policía Nacional.

Art. 13.- Informe de Inspección Previa.- Previo al otorgamiento del permiso de operación, el Ministerio de Gobierno y Policía, a través del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada de la Inspectoría General de la Policía Nacional, realizará una inspección a la empresa y emitirá un informe que contendrá lo siguiente:

- a) Antecedentes;
- b) Inspección ocular;
- c) Infraestructura, equipos y materiales;
- d) Anexos;
- e) Conclusiones y recomendaciones;
- f) Firma del Agente de Policía Supervisor y del Jefe Operativo del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada; y,

g) Comprobante de pago por concepto de gastos administrativos.

Art. 14.- Permiso de Operación.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada, para obtener el permiso de operación, deberán solicitarlo por escrito al Ministerio de Gobierno y Policía, a través de solicitud suscrita por el representante legal, para lo cual deberán adjuntar los siguientes documentos:

a) Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía, debidamente inscrita y registrada en la forma prevista en la ley y cuyo objeto social será única y exclusivamente el previsto en el artículo 8 de la Ley de Vigilancia y

Seguridad Privada; y, acreditar un capital social mínimo de diez mil dólares, pagado en numerario;

b) Nombramiento del representante legal de la compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;

c) Lista de socios;

d) Declaración juramentada de los socios sobre los siguientes puntos:

1.- No ser miembro activo de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Policía Metropolitana o Comisión de Tránsito del

Guayas;

2.- No ser cónyuge ni tener parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad con miembros activos de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Policía Metropolitana o Comisión de Tránsito del Guayas;

3.- No ser funcionario, empleado o trabajador civil al servicio de: Presidencia de la República, gobernaciones, Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Gobierno y Policía, Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Comisión de Tránsito del Guayas, municipios y Superintendencia de Compañías; y,

e) Registro Único de Contribuyentes.

## **Capítulo V**

Del armamento, equipos y medios de comunicación

Art. 15.- Autorización para Tenencia de Armas y Municiones.- La autorización para la tenencia de armas estará a cargo del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas de acuerdo a las regulaciones contenidas en la Ley de Fabricación, Importación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, y su reglamento.

El Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional podrán establecer sistemas de registro y monitoreo

de las armas y equipos autorizados para el uso de las empresas de vigilancia y seguridad privada en el desarrollo de las actividades permitidas por la ley.

Art. 16.- Uso de Armas y Equipos.- El armamento y equipo deberá portarse única y exclusivamente en los lugares y horas de prestación de servicios establecidos en los respectivos contratos. Cuando no estuvieren siendo utilizados, estos reposarán en los depósitos especiales, rastrillos, bóvedas o cajas fuertes que, obligatoriamente, deberá disponer cada compañía de vigilancia y seguridad privada manteniendo las debidas seguridades de conformidad con la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios y más disposiciones emanadas por el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, debiendo guardar proporcionalidad a la capacidad de cobertura y operatividad de las compañías, con la siguiente distribución:

a) Vigilancia Fija:

1 arma por cada dos guardias;

b) Vigilancia Móvil:

1 arma por cada guardia, tripulante, supervisor o protector; y,

c) Investigaciones:

1 arma por cada investigador.

Art. 17.- Procedimiento con Armas no Utilizadas.- Las armas que las compañías de vigilancia y seguridad privada no utilicen por estar inhabilitadas, falta de puestos de servicio o falta de personal para cubrir los puestos de servicios, deberán permanecer en sus respectivos rastrillos, pudiendo ser sometidos en cualquier momento a un proceso de inspección por parte del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

Art. 18.- Uso de comunicaciones.- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones será el organismo competente para la autorización del uso de frecuencias y de comunicaciones por parte de las compañías de vigilancia y seguridad privada, de conformidad con la Constitución Política de la República, leyes y reglamentos pertinentes.

Art. 19.- Prohibición del uso de frecuencias.- Prohíbese a las compañías de vigilancia y seguridad privada y su personal el uso de frecuencias destinadas a la fuerza pública; su incumplimiento será sancionado conforme determina el artículo

23 letras b) de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, sin perjuicio de la acción penal y civil correspondiente, de acuerdo a la gravedad del caso; así como la notificación a la autoridad competente.

El Comando Conjunto de la Fuerzas Armadas emitirá la certificación sobre la interferencia o no de las frecuencias de telecomunicaciones de compañías de seguridad a las de la fuerza pública o cuando la utilización de las mismas afecten a la seguridad nacional.

## **Capítulo VI**

Del control de las compañías de vigilancia y seguridad privada

Art. 20.- Control del Ministerio de Gobierno y Policía.- Otorgado el permiso de operación por parte del Ministerio de Gobierno y Policía, este podrá disponer en cualquier momento y circunstancia inspecciones de supervisión y control a las compañías de vigilancia y seguridad privada, por intermedio del Departamento de Control y Supervisión de las compañías de Seguridad Privada de la Inspectoría General de la Policía Nacional, inspección y control que versará sobre el área de su competencia.

El Ministerio de Gobierno y Policía podrá imponer a las compañías de vigilancia y seguridad privada, cualquiera de las sanciones establecidas en el artículo 23 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, previo informe debidamente fundamentado de la Policía Nacional.

Art. 21.- Control de la Policía Nacional.- La Inspectoría General de la Policía Nacional, a través del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada, realizará inspecciones a las compañías de vigilancia y seguridad privada, así como el control al personal de estas compañías en cualquier momento, por disposición del Ministerio de Gobierno y Policía o por iniciativa propia, sobre lo siguiente:

- a) Inspección física a las instalaciones;
- b) Verificación de documentos relativos a la compañía y a su personal;
- c) Efectuar operativos de control con el fin de evitar la operación ilegal de compañías y personas naturales que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada sin los permisos correspondientes;
- d) Supervisión a los centros de capacitación señalados en el artículo 6 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y este reglamento; y,

e) Supervisar el cumplimiento de las disposiciones de la ley y este reglamento por parte de las compañías de vigilancia y seguridad privada.

En todos los casos, los agentes del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada, realizarán informes detallados de sus actividades y de comprobarse con evidencias que se estaría infringiendo la normativa legal que rige la actividad de las compañías de vigilancia de seguridad privada, serán puestos los informes en conocimiento del Ministerio de Gobierno y Policía para las sanciones del caso.

Art. 22.- Control del Comando Conjunto de la Fuerzas Armadas.- El Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas realizará el control y seguimiento del armamento autorizado para el uso de las compañías de vigilancia y seguridad privada de conformidad con la Ley de Fabricación, Importación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios y su reglamento.

## **Capítulo VII**

De las sanciones

Art. 23.- Infracciones Administrativas.- A fin de dar cumplimiento al Capítulo V de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, los representantes legales y/o administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada, que incurrieran en infracciones de carácter administrativo, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar, serán sancionados de la siguiente manera:

a) Con amonestación escrita:

1. Falta de presentación de los reportes periódicos establecidos en el artículo 15 de la Ley de Vigilancia y Seguridad

Privada, dentro de los plazos de entrega previstos en este reglamento.

2. No dotar al personal de la credencial de identificación actualizada para su servicio.

3. Utilización de los grados jerárquicos e insignias de la fuerza pública para denominar a su personal;

b) Con multa de doscientos a seiscientos dólares de los Estados Unidos de América:

1. Contratación de personal sin cumplir con los requisitos, prohibiciones y obligaciones establecidos en los artículos 4, 5, 6

y 13 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y las disposiciones del presente reglamento.

2. Falta de control al personal en lo referente al uso de uniformes.

3. La utilización de balizas y otros sistemas destinados al uso de la fuerza pública.
  4. Reincidencia al cometer una de las infracciones administrativas previstas en la letra a) del presente artículo;
- c) Con suspensión temporal de quince a treinta días de operación:
1. Falta de contratación de una póliza de seguro de responsabilidad civil de daños contra terceros, de conformidad con el presente reglamento.
  2. Falta de contratación de una póliza de seguro de vida y de accidentes personales a favor de su personal de conformidad con el presente reglamento.
  3. Reincidencia en la comisión de las infracciones administrativas previstas en la letra b) del presente artículo; y,
- d) Con la cancelación definitiva del permiso de operación y multa de cuatrocientos a mil doscientos dólares de los Estados

Unidos de América:

1. Prestación ilegal de servicios de vigilancia y seguridad por parte de sociedades, grupos o personas que no se encuentren constituidas ni autorizadas legalmente, de conformidad con lo previsto en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y el presente reglamento.
2. Reincidencia en un mismo año en la comisión de las infracciones administrativas previstas en la letra c) del presente artículo.

Las sanciones serán aplicadas de acuerdo a la gravedad de la infracción cometida.

## **Capítulo VIII**

Del procedimiento para sancionar

Art. 24.- Procedimiento en Infracciones Administrativas.- Las infracciones administrativas cometidas por las compañías de vigilancia y seguridad privada, así como de sus miembros administrativos y operativos, se conocerán y tramitarán mediante denuncia ante el Ministerio de Gobierno y Policía o a través de informes de control elaborados por la fuerza pública en su área de competencia.

Art. 25.- Del Informe Previo al Establecimiento de Sanciones.- Cuando el Ministerio de Gobierno y Policía conociere del posible cometimiento de una infracción administrativa por parte de una compañía de vigilancia y seguridad privada o de su personal directivo, administrativo u operativo, por cualquiera de las formas establecidas en la ley o en el presente reglamento, dispondrá en todos los casos que la Policía Nacional realice la investigación pertinente, en el término de quince días,

recogiendo los justificativos de cargo y de descargo de las partes, debiendo elaborar un informe, que será remitido al Ministerio de Gobierno y Policía para los fines que determina la ley.

Si del informe que remite la Policía Nacional se dedujera indicios de responsabilidad, el Ministerio de Gobierno y Policía, inmediatamente iniciará el procedimiento establecido en el artículo 24 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. De la resolución que emita el Ministerio de Gobierno y Policía, se notificará a la Inspectoría de la Policía Nacional, así como al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

## **Capítulo IX**

### **Responsabilidad Civil y Solidaridad Patronal**

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

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

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

Art. 28.- Sin perjuicio de lo establecido en los artículos precedentes, podrá existir modificación en las cuantías señaladas en las pólizas, en tanto sean mayores a las establecidas en este reglamento y sujetas a negociación entre las partes.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

PRIMERA.- Los valores que por concepto de sanciones administrativas sean impuestas por el Ministerio de Gobierno y Policía, serán recaudados y distribuidos



en porcentajes iguales entre el Ministerio de Gobierno y la Policía Nacional; los recursos se destinarán para la implementación de un sistema físico y tecnológico coordinado, para el control de las sociedades que regula la ley y este reglamento.

SEGUNDA.- Los reportes periódicos dispuestos en el artículo 15 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada serán entregados, de acuerdo a los siguientes plazos:

a) Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas hasta el 10 de enero.

b) Comandancia General de Policía Nacional:

1. Primer semestre: hasta el 10 de julio.

2. Segundo semestre: hasta el 10 de enero.

TERCERA.- Para el control y supervisión de las compañías de vigilancia y seguridad privada la Policía Nacional creará unidades provinciales de acuerdo al orgánico funcional.

Para el cumplimiento de las funciones constantes en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, el Ministerio de Gobierno y Policía coordinará con el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, Superintendencia de Telecomunicaciones, Superintendencia de Compañías y demás instituciones relacionadas con el ámbito de la vigilancia y seguridad privada.

CUARTA.- En caso de disolución y liquidación de una compañía de vigilancia y seguridad privada, la Superintendencia de

Compañías notificará al Ministerio de Gobierno y Policía, al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y a la Policía

Nacional, para los fines de ley.

Una vez disuelta la compañía, el armamento será mantenido en una bodega especial de su propiedad, en calidad de depósito temporal y bajo el control del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, hasta que culmine la liquidación o se reactive la compañía, de conformidad con la ley.

QUINTA.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada, podrán establecer agencias y sucursales, en el territorio nacional, previa autorización del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, quien notificará al Ministerio de Gobierno y Policía para el registro respectivo.

SEXTA.- Sin perjuicio de las sanciones establecidas en el artículo 23 de la ley, el Ministerio de Gobierno y Policía podrá resolver la cancelación del permiso de

operación de la compañía de seguridad privada que no proporcione obligatoriamente al personal que realice labores de vigilancia y seguridad privada, chalecos antibalas con las características de seguridad, determinadas por el Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional.

SÉPTIMA.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada, renovarán anualmente el permiso de operación conferido por el Ministerio de Gobierno y Policía mediante acuerdo.

OCTAVA.- Derogase el Decreto Ejecutivo N° 1104, publicado en el Registro Oficial No. 257 de 13 de febrero de 1998, que expide el Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Organizaciones de Seguridad Privada; así como todas las disposiciones reglamentarias que se opongan a las normas contenidas en el presente reglamento.

NOVENA.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán interferir en las funciones que, de acuerdo con la Constitución y la ley, corresponden a la Policía Nacional; tampoco podrán obstaculizar o impedir el paso en las vías o espacio de uso y tránsito públicos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.- Toda persona jurídica que en la actualidad tenga por objeto prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada, a partir de la publicación del presente reglamento, tendrá el plazo de seis meses para registrarse y obtener el permiso de operación correspondiente, en aplicación a las disposiciones de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y de este reglamento.

ARTÍCULO FINAL.- De la ejecución del presente decreto, que entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro

Oficial, encárguense los señores ministros de Gobierno y Policía y de Defensa Nacional.

Dado en el Palacio Nacional, en Quito, a 2 de julio del 2008.

Fuente: Decreto 1181. R.O. 383 de 17 de julio de 2008.

## **Reestructuración de la misión, visión, organigrama.**

### **Misión actual**

SEMIL. CIA. LTDA. SEMILSA se apasiona en brindar un excelente servicio como también asesorías estratégicas en seguridad armada, garantizando de esta manera la protección a la vida de cada uno de nuestros clientes como también sus bienes de

una manera eficiente y personificada. Líderes en el manejo de riesgos, con elevados estándares de calidad, empleando tecnología de punta, con valores y estructura sólida, para contribuir con el desarrollo del país brindando servicios y asesorías estratégicas en seguridad privada garantizando protección a la vida y bienes de nuestros clientes de manera ágil y personalizada.

### **Misión reestructurada**

SEMIL. CIA. LTDA. SEMILSA ofrece un excelente servicio como también asesorías estratégicas en seguridad armada, buscamos diferenciarnos en la calidad de talento humano y el desarrollo e implementación de sistemas estratégicos de seguridad, garantizando de esta manera la protección a la vida de cada uno de nuestros clientes como también sus bienes de una manera eficiente y personificada, con elevados estándares de calidad, empleando tecnología de punta, con valores y estructura sólida, para contribuir con el desarrollo del país.

### **Visión actual**

Ser una empresa líder y de gran reconocimiento en el mercado, ofrecer un servicio integral de seguridad con responsabilidad, para apoyarlo en la solución y necesidades diarias que se presenten frente al problema creciente del auge de la delincuencia, terrorismo y bandas organizadas de asaltantes.

### **Visión estructurada**

Ser una empresa líder y de gran reconocimiento en el mercado, sin descuidar la calidad del servicio integral, mantener un mejoramiento continuo en todos los aspectos, con el nivel de excelencia que nos distingue como la mejor opción en seguridad. Logrando así la total satisfacción de nuestros clientes.

Valores

Atención personalizada.

Experiencia.

Profesionalismo

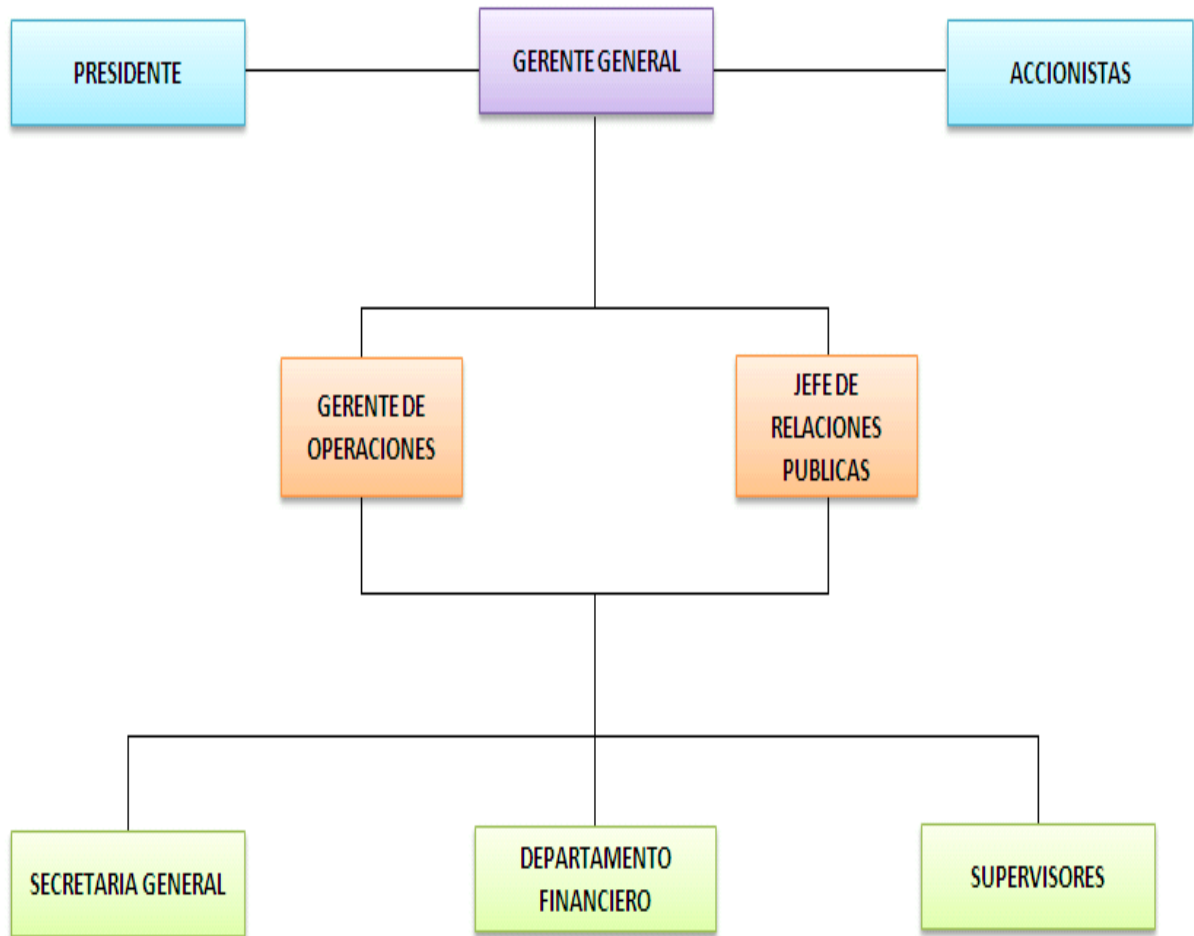
Conocimiento.

Relaciones interpersonales.

### Organigrama de la empresa actual.

Este es el organigrama actual de la empresa SEMILSA, el cual va hacer reestructurado en el siguiente gráfico.

**Gráfico # 13**

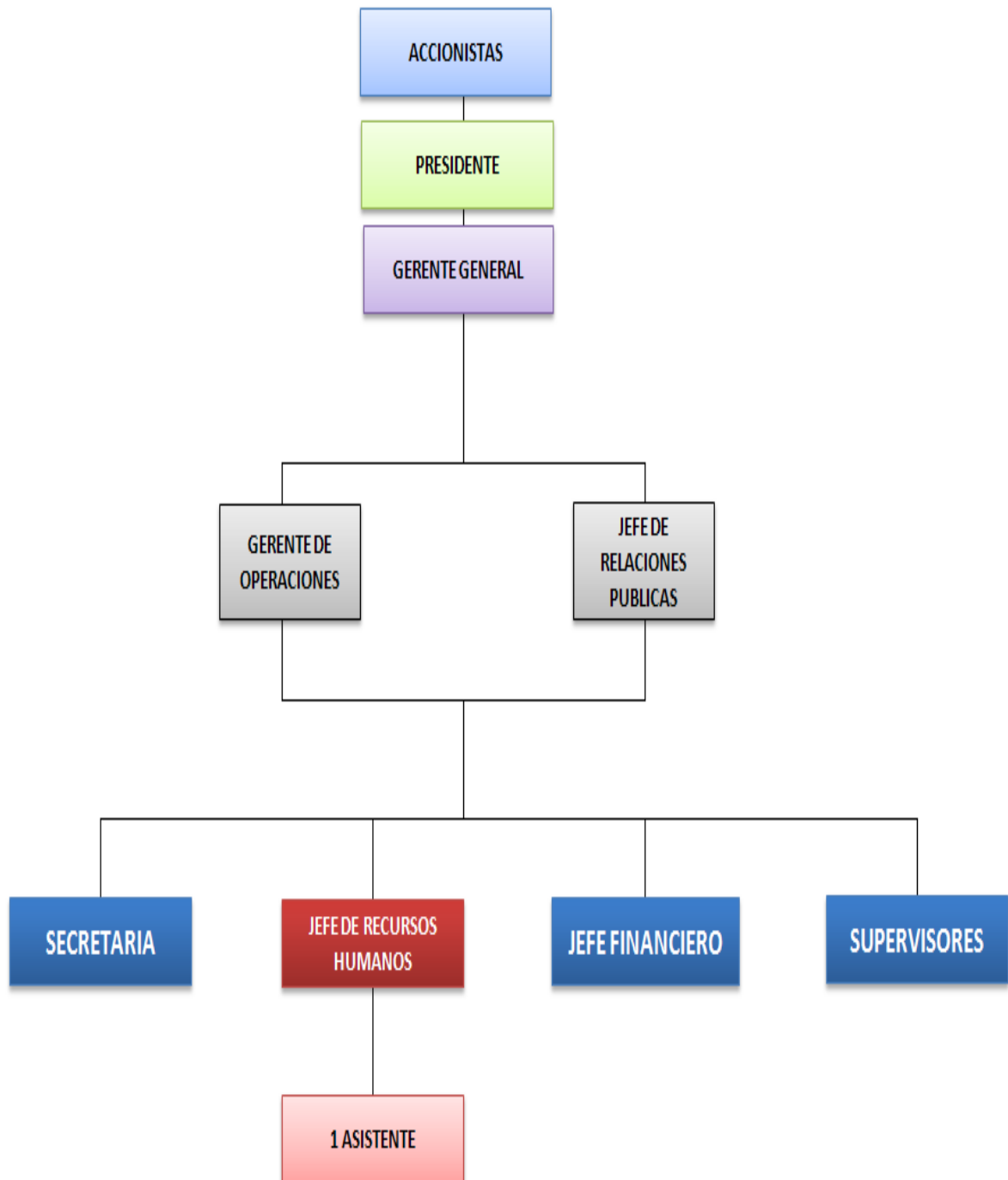


**Elaborado por:** Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

### Organigrama propuesto

En lo relacionado al organigrama propuesto se incorporará un departamento de recursos humanos, es decir un jefe y un asistente

Gráfico # 14



## **Manual de Funciones.**

### **Función del Cargo: Accionistas**

#### **Función Básica**

Buscar las mejoras y solución de problemas que tengan que ver con la actividad de la empresa.

#### **Funciones Específicas**

Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias.

Motivar al Personal.

Analizar políticas de Empresa.

Aprobar Estados Financieros.

#### **Perfil del Cargo.**

**Edad:** 35 años en adelante.

**Sexo:** Indistinto

**Estado Civil:** Indistinto

#### **Competencias Conductuales**

Iniciativa y talento para los negocios (GRADO A)

Pensamiento Estratégico (GRADO B)

Trabajo en Equipo (GRADO B)

Liderazgo (GRADO A)

#### **Competencias Técnicas**

Educación: Segundo y tercer nivel, sin importancia de la especialización.

#### **Cursos de Especialización:**

Diseño de Políticas y Procedimientos.

Relaciones humanas.

#### **Ambiente de Trabajo**

Área de reunión Asambleísta.

## **Especificaciones.**

### **Autoridad para tomar decisiones**

Autorizar gastos Administrativos y de Personal en sujeción al Presupuesto asignado a cada departamento.

### **Tipo de Supervisión recibida**

No aplica.

### **Relaciones Interpersonales Internas**

Con todos los departamentos para la resolución de problemas y requerimientos de necesidades.

### **Situación típica**

Resolver los problemas que se presenten en la empresa SEMILSA.

Mantener un buen Ambiente en la Organización.

### **Procesos en los que interviene.**

Revisión de los Estados Financieros.

Revisa informe de Pago de Sueldo.

## **Función del Cargo: Gerente General.**

### **Función Básica**

Planear, dirigir, controlar todas las funciones y actividades que desempeñan los departamentos, con el objetivo de tener mejor desarrollo organizacional y cumplimiento de metas.

### **Funciones Específicas**

Identificar y Solucionar problemas de los diferentes departamentos.

Motivar al Personal.

Analizar políticas de Empresa.

Evaluar el Rendimiento del empleado en base a lo establecido.

Contratar personal.

Despedir el Personal.

Aprobar Estados Financieros, Registros Contables, Informes, Control de Asistencia de Personal.

Realizar Pagos a Proveedores.

Elaborar y evaluar las políticas de la empresa

Asesorar en la toma de decisiones económicas.

### **PERFIL DEL CARGO**

**Edad:** 25 a 30 en adelante.

**Sexo:** Indistinto

**Estado Civil:** Indistinto

### **Competencias Conductuales**

Calidad del trabajo	(GRADO B)
Dinamismo- Energía	(GRADO A)
Autocontrol	(GRADO B)
Habilidad analítica	(GRADO B)
Credibilidad técnica	(GRADO A)
Confianza en sí mismo	(GRADO A)



## **Competencias Técnicas**

**Educación:** Título Universitario de Tercer Nivel de Administración de Empresas o carreras afines.

Experiencia: 1 año

## **Capacitación mínima requerida**

Cursos generales:

Word

Excel

Power Point

## **Cursos de Especialización:**

Diseño de Políticas y Procedimientos.

Marketing

## **Entrenamiento en el puesto:**

De 15 días para conocer el puesto, estructura y organización de la Empresa.

## **Conocimiento de Idiomas:**

Ingles medio.

## **Ambiente de Trabajo**

Área compartida y acondicionada.

## **Riesgo de enfermedades profesionales**

Mínimo riesgo de enfermedades gastrointestinales.

## **Especificaciones.**

## **Autoridad para tomar decisiones**

Organización de su trabajo diario.

### **Tipo de Supervisión recibida**

Directa pero frecuente con los accionistas.

### **Relaciones Interpersonales Internas**

Con todos los departamentos

### **Relaciones Interpersonales Externas**

Clientes

Instituciones Financieras

SRI (Servicios de Rentas Internas)

### **Situación típica**

Optimizar gastos de las empresas.

Resolver los problemas que se presenten en la Empresa.

Mantener un buen Ambiente en la Organización.

### **Procesos en los que interviene.**

- Pago de Proveedores.
- Control de Asistencia.
- Revisión de los Estados Financieros.
- Revisa informe de Pago de Sueldo

## **Función del Cargo: presidente**

### **Función Básica**

Suplir el cargo de la gerencia general, con todos sus deberes y obligaciones cuando no se encuentra el titular.

### **Funciones Específicas**

Identificar y Solucionar problemas de los diferentes departamentos.

Motivar al Personal.

Evaluar el Rendimiento del empleado en base a lo establecido.

Aprobar Estados Financieros, Registros Contables, Informes, Control de Asistencia de Personal.

Asesorar en la toma de decisiones económicas.

Realizar informe de las actividades realizadas.

### **PERFIL DEL CARGO**

**Edad:** 25 a 35 en adelante.

**Sexo:** Indistinto

**Estado Civil:** Indistinto

### **Competencias Conductuales**

Calidad del trabajo	(GRADO B)
Dinamismo- Energía	(GRADO A)
Autocontrol	(GRADO B)
Habilidad analítica	(GRADO B)
Credibilidad técnica	(GRADO A)
Confianza en sí mismo	(GRADO A)

### **Competencias Técnicas**

**Educación:** Título Universitario de Tercer Nivel de Administración de Empresas o carreras afines.

Experiencia: 1 año

### **Capacitación mínima requerida**

Cursos generales:

Word

Excel

Power Point

**Cursos de Especialización:**

Administración de empresas.

**Entrenamiento en el puesto:**

De 15 días para conocer el puesto, estructura y organización de la Empresa.

**Conocimiento de Idiomas:**

Ingles medio.

**Ambiente de Trabajo**

Área compartida y acondicionada.

**Riesgo de enfermedades profesionales**

Mínimo riesgo de enfermedades gastrointestinales.

**Especificaciones.**

**Autoridad para tomar decisiones**

Organización de su trabajo diario.

**Tipo de Supervisión recibida**

Directa pero frecuente con el gerente y accionistas.

**Relaciones Interpersonales Internas**

Con todos los departamentos

**Relaciones Interpersonales Externas**

Clientes

Instituciones Financieras

SRI (Servicios de Rentas Internas)

**Situación típica**

Mantener un buen Ambiente en la Organización.

**Procesos en los que interviene.**

- Pago de Proveedores.
- Revisión de los Estados Financieros.
- Revisa informe de Pago de Sueldo

## **Función del Cargo: Gerente de operaciones**

### **Función Básica**

Mantener al día el funcionamiento del manejo de las armas de la empresa a través del Ministerio de Interiores

### **Funciones Específicas**

Preparar la documentación necesaria para solicitar la renovación del funcionamiento de las armas.

Inspeccionar los lugares en los cuales se encuentra el armamento.

Realiza informe con respecto a las gestiones pertinentes de su cargo.

Coordinar con el gerente las gestiones a realizar.

### **Perfil del Cargo.**

**Edad:** 23 a 30 años

**Sexo:** Indistinto

**Estado Civil:** Indistinto

### **Competencias Conductuales**

Calidad del trabajo (GRADO B)

Predisposición en el trabajo (GRADO B)

Anticipación de procedimiento (GRADO A)

### **Competencias Técnicas**

Educación: Estudios Superiores en jurisprudencia o carreras a fines. (Cursando sexto año en adelante).

Experiencia: 1 año en cargos similares.

### **Capacitación mínima requerida**

N/A

### **Cursos de Especialización:**

N/A

**Entrenamiento en el puesto:**

De 15 días para conocer el mercado, estructura y organización de la Empresa.

**Conocimiento de Idiomas:**

N/A

**Ambiente de Trabajo**

Oficina acondicionada.

**Riesgo de enfermedades profesionales**

Mínimo riesgo de enfermedades gastrointestinales.

**Especificaciones.****Autoridad para tomar decisiones**

Organización de su trabajo diario.

**Tipo de Supervisión recibida.**

Directa pero frecuente con el gerente.

**Relaciones Interpersonales Internas**

Con el personal de guardianía y supervisores.

**Relaciones Interpersonales Externas**

Ministerio Interiores, Ministerio de Gobierno y Policía, Ministerio de defensa Nacional.

**Situación típica**

Colaborar en la solución a problemas operativos de la empresa

**Procesos en los que interviene.**

Control de armas.

Renovación permiso de armas.

## **Función del Cargo: Gerente Contable.**

### **Manual de funciones del Jefe financiero.**

#### **Función Básica**

Presentar los registros de diario, mayor, inventarios, cuentas de bancos, estados financieros a presentar e indicadores financieros.

#### **Funciones Específicas**

Efectuar el pago de Impuestos y trámites legales.

Planear inversiones y relaciones con instituciones financieras.

Realizar comparaciones con períodos anteriores y realizar proyecciones financieras.

Planear y controlar todas las actividades contables y financieras de la empresa.

Asesorar en la toma de decisiones económicas.

Determinar el flujo de efectivo.

Determinar gastos variables y fijos.

#### **PERFIL DEL CARGO**

**Edad:** 25 a 30 en adelante.

**Sexo:** Indistinto

**Estado Civil:** Indistinto

#### **Competencias Conductuales**

Calidad del trabajo	(GRADO B)
Dinamismo- Energía	(GRADO A)
Autocontrol	(GRADO B)
Habilidad analítica	(GRADO B)
Credibilidad técnica	(GRADO A)
Confianza en sí mismo	(GRADO A)

#### **Competencias Técnicas**

Educación: Estudios Superiores de CPA (Cursando cuarto año en adelante).

Experiencia: 1 año

#### **Capacitación mínima requerida**



Cursos generales:

Word

Excel financiero y estadístico.

Power Point

**Cursos de Especialización:**

Seminario de Tributación Fiscal.

Contabilidad de Costos.

Contabilidad Financiera.

**Entrenamiento en el puesto:**

De 15 días para conocer el puesto, estructura y organización de la Empresa.

**Conocimiento de Idiomas:**

Ingles medio.

**Ambiente de Trabajo**

Área compartida y acondicionada.

**Riesgo de enfermedades profesionales**

Mínimo riesgo de enfermedades gastrointestinales.

**Especificaciones.**

**Autoridad para tomar decisiones**

Organización de su trabajo diario.

**Tipo de Supervisión recibida**

Directa pero frecuente con el gerente general

**Relaciones Interpersonales Internas**

Con todos los departamentos

**Relaciones Interpersonales Externas**

Clientes

Instituciones Financieras

SRI (Servicios de Rentas Internas)

**Situación típica**

Contactos con Instituciones Financieras

**Procesos en los que interviene.**

Pago de Sueldos

Pago de Servicios Básicos.

Elaboración de asientos contables y estados financieros.

## **Función del Cargo: Asistente contable.**

### **Función Básica**

Colaborar y cumplir con las funciones delegadas por el Gerente contable, para un mejor desarrollo del área contable.

### **Funciones Específicas**

Custodiar los documentos internos de la empresa.

Controlar los horarios de entrada y salida del personal.

Coordinar con el jefe contable la manipulación de la información para la elaboración de los estados financieros.

Realizar comunicaciones internas de los distintos departamentos.

### **Perfil del Cargo.**

**Edad:** 23 a 30 años

**Sexo:** Indistinto

**Estado Civil:** Indistinto

### **Competencias Conductuales**

Calidad del trabajo	(GRADO B)
Habilidad analítica	(GRADO B)
Conocimiento del sector transportista.	(GRADO A)
Aprendizaje continuo	(GRADO B)
Trabajo en equipo	(GRADO A)

### **Competencias Técnicas**

Educación: Estudios Superiores en ingeniería en C.P.A o carreras a fines.  
(Cursando sexto año en adelante).

Experiencia: 1 año en cargos similares.

### **Capacitación mínima requerida**

Cursos generales:

Word

Excel financiero y estadístico.

Power Point

**Cursos de Especialización:**

Ética y comportamiento humano

Calidad en atención y Servicio al Cliente

Seminario de Tributación Fiscal

Técnicas de archivo.

Seminario de gestión contable.

**Entrenamiento en el puesto:**

De 15 días para conocer el mercado, estructura y organización de la Empresa.

**Conocimiento de Idiomas:**

Requiere inglés intermedio

**Ambiente de Trabajo**

Oficina compartida y acondicionada.

**Riesgo de enfermedades profesionales**

Mínimo riesgo de enfermedades gastrointestinales.

**Especificaciones.**

**Autoridad para tomar decisiones**

Organización de su trabajo diario.

**Tipo de Supervisión recibida.**

Directa pero frecuente de Gerente contable.

**Relaciones Interpersonales Internas**

Con todos las áreas para comunicar y recibir requerimientos dados por el Gerente y la asamblea general.

**Relaciones Interpersonales Externas**

SRI (Servicios de Rentas Internas)

Instituciones Financieras.

Clientes.

### **Situación típica**

Resolver los requerimientos presentados por los departamentos.

Colaborar en la solución a problemas operativos y administrativos de la cooperativa.

### **Procesos en los que interviene.**

Control de Asistencia.

Revisión de los Estados Financieros.

Revisa informe de Pago de Sueldo.

## **Manual de funciones del jefe de relaciones Públicas**

### **Función básica**

Optimizar las relaciones entre usuarios internos y externos de la empresa.

### **Funciones y tareas específicas:**

- Contar con la información correcta al momento de que la soliciten sean estos usuarios internos o externos.
- Encargado de coordinar con la dirección y demás departamentos información relevante (campañas, visitas de unidades oncológicas etc.) que será compartida con los usuarios.
- Distribuir adecuadamente la información por los distintos medios de comunicación dentro y fuera de la entidad.
- Mantener constante comunicación con los demás departamentos sobre cualquier novedad o actividad que se presente.

### **Perfil del Cargo.**

#### **Requisitos mínimos:**

Ser graduado en Licenciatura en comunicación organizacional o carreras afines.

Poseer dos años experiencia laboral en cargos similares.

Tener conocimientos con respecto a la actividad de la empresa.

#### **Competencias Conductuales**

Calidad del trabajo	(GRADO B)
Aprendizaje continuo	(GRADO B)
Proactivo	(GRADO A)
Creativo	(GRADO A)

#### **Competencias Técnicas**

Educación: Estudios Superiores en Licenciatura en comunicación social o carreras a fines. (Cursando sexto año en adelante).

Experiencia: 1 año en cargos similares.

### **Capacitación mínima requerida**

Cursos generales:

Word

Power Point

Proyec

### **Cursos de Especialización:**

Ética y comportamiento humano

Calidad en atención y Servicio al Cliente

### **Entrenamiento en el puesto:**

De 15 días para conocer el mercado, estructura y organización de la Empresa.

### **Conocimiento de Idiomas:**

Requiere inglés intermedio

### **Ambiente de Trabajo**

Oficina compartida y acondicionada.

### **Riesgo de enfermedades profesionales**

Mínimo riesgo de enfermedades gastrointestinales.

### **Especificaciones.**

### **Autoridad para tomar decisiones**

Organización de su trabajo diario.

### **Tipo de Supervisión recibida.**

Directa pero frecuente de Gerente general

### **Relaciones Interpersonales Internas**

Con todos las áreas para comunicar y recibir requerimientos dados por el Gerente.

## **Relaciones Interpersonales Externas**

Empresas publicitarias

Instituciones Financieras.

Clientes.

### **Situación típica**

Estableciendo relaciones con las empresas para brindar el servicio

### **Procesos en los que interviene.**

Contratación con empresas para darles el servicio.



## **Manual de funciones de la Secretaria general.**

### **FUNCIÓN DEL CARGO: SECRETARIA**

#### **Función Básica**

Colaborar y cumplir con las funciones delegadas por el Gerente, para un mejor desarrollo y administración de la Empresa.

#### **Función específica**

- Coordinar la selección y contratación del personal.
- Custodiar los documentos internos de la empresa.
- Coordinar visitas con los proveedores para la obtención de insumos
- Recibir y verificar que la mercadería llegue siempre en óptimas condiciones.
- Mantener un buen trato con los clientes.

### **PERFIL DEL CARGO**

Edad: 23 a 30 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

#### **Competencias conductuales**

- Negociación (GRADO A)
- Calidad del trabajo (GRADO B)
- Conocimiento sobre la naturaleza de la empresa (GRADO A)
- Aprendizaje continuo (GRADO B)
- Trabajo en equipo (GRADO A)

#### **Competencias técnicas**

Educación: Estudios Superiores de Administración de Empresas o carreras a fines. (Cursando Tercer año en adelante).

Experiencia: 1 año en cargos similares.

#### **Cursos especiales**

Cursos generales:

Word

Excel

Power Point

Project

### **Cursos de especialización**

- Ética y comportamiento humano
- Calidad en atención y Servicio al Cliente
- Técnicas de archivo

### **Entrenamiento del puesto**

De 15 días para conocer el mercado, estructura y organización de la Empresa.

### **Conocimiento de idiomas**

Requiere inglés intermedio

Ambiente de Trabajo

Oficina compartida y acondicionada.

### **Autoridad para tomar decisiones**

- Autoridad para tomar decisiones
- Organización de su trabajo diario.
- Realización de Pago a Proveedores

### **Tipo de Supervisión recibida**

Directa pero frecuente de Gerente.

### **Relaciones Interpersonales Internas**

Con departamentos de operaciones para comunicar y recibir requerimientos dados por el Gerente.

### **Relaciones interpersonales externas**

- Proveedores para establecer o mantener relaciones de negocios
- SRI (Servicios de Rentas Internas).
- Instituciones Financieras

- Clientes, para tomar órdenes de requerimientos

**Situación típica.**

- Optimizar gastos y recursos de la Empresa.
- Resolver los requerimientos presentados por los departamentos.
- Contactos con Proveedores y Clientes.

**PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE**

- Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal.
- Recepción de mercaderías.

## **Manual de funciones de los Supervisores.**

### **FUNCIÓN DEL CARGO: Supervisores**

#### **Función Básica**

Responsables de la correcta y eficiente ejecución de las tareas cotidianas de vigilancia y también de proteger a quienes contratan los servicios de los profesionales bajo supervisión.

#### **Función específica**

- Ejercer un control rígido sobre aquello que se encuentran bajo su supervisión directa.
- Verificar las condiciones generales en los puestos de servicio.
- Mantener un registro completo y actualizado de los puestos de servicio bajo supervisión/fiscalización, donde aparezcan datos como: nombre y dirección del puesto, teléfonos del puesto, nombres y teléfonos de los responsables con los que debe comunicarse en caso de emergencia, nombres de los guardias del personal de seguridad, así como también otro detalle que se considere oportuno.

### **PERFIL DEL CARGO**

Edad: 23 a 30 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

#### **Competencias conductuales**

- Conocimiento sobre la naturaleza de la empresa (GRADO A)
- Autocontrol (GRADO B)
- Trabajo en equipo (GRADO A)
- Liderazgo (GRADO A)

#### **Competencias técnicas**

Educación: Estudios en manejo de personal.

Experiencia: 1 año en cargos similares.

### **Cursos especiales**

Cursos generales:

Word

Excel

### **Cursos de especialización**

- Ética y comportamiento humano
- Inteligencia emocional.

### **Entrenamiento del puesto**

De 15 días para conocer el mercado, estructura y organización de la Empresa.

### **Conocimiento de idiomas**

N/A

### **Ambiente de Trabajo**

Oficina compartida y acondicionada.

### **Autoridad para tomar decisiones**

- Control del personal.
- Organización de su trabajo diario.

### **Tipo de Supervisión recibida**

Directa pero frecuente con el Gerente de Operaciones.

### **Relaciones Interpersonales Internas**

Con departamentos de operaciones para comunicar cualquier suceso dentro de la jornada laboral.

### **Relaciones interpersonales externas**

Clientes.

### **Situación típica.**

Transportar al personal para los cambios de guardias.

### **PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE**

Control del personal.

## **Manual de funciones del Jefe de Recursos Humanos.**

### **FUNCIÓN DEL CARGO: Jefe**

#### **Función Básica**

Ejecutar planes y programas pertinentes a la administración de personal, aplicando técnicas administrativas relacionadas con el recurso humano, a fin de contribuir con el desarrollo de los procesos administrativos relacionados con la gestión de recursos humanos.

#### **Función específica**

- Anticipar de forma proactiva las necesidades de la organización para disponer de las personas adecuadas en tiempo y plazo (Gestión de Plantillas).
  - Gestionar los procesos relacionados con la incorporación, mantenimiento y desvinculación de las personas de la organización (Administración de Personal).
  - Identificar los perfiles (conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad, actitudes y valores) que deberán tener estas personas así como determinar cuáles deben ser los sistemas de retribución más competitivos (Descripción de Puestos de Trabajo y Políticas Retributivas).
- Atraer a las personas con los perfiles más adecuados para cubrir las vacantes existentes (Selección).
- Facilitar la incorporación e integración de las personas dentro de la organización (Acogida).
- Estimular, involucrar y fidelizar a esas personas para favorecer su compromiso con la organización a través del salario emocional (Motivación).
- Crear canales de relaciones verticales, horizontales y transversales entre todos los miembros de la organización (Comunicación).
- Establecer las características del desempeño y evaluar “el que y el como” (Evaluación del Desempeño).
- Desarrollar sus competencias para que cada vez sean mejores profesionales (Formación).

## **PERFIL DEL CARGO**

Edad: 25 a 30 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

### **Competencias conductuales**

- Conocimiento sobre la naturaleza de la empresa (GRADO A)
- Control del personal (GRADO B)
- Habilidad analítica (GRADO A)

### **Competencias técnicas**

Educación: Estudios superiores en Ingeniería comercial o carreras a fines.

Experiencia: 2 año en cargos similares.

### **Cursos especiales**

Cursos generales:

Word

Excel

### **Cursos de especialización**

- Ética y comportamiento humano
- Las prácticas del sistema de recursos humanos.
- Las técnicas de administración de recursos humanos.
- La Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento.

### **Entrenamiento del puesto**

De 15 días para conocer el mercado, estructura y organización de la Empresa.

### **Conocimiento de idiomas**

N/A

### **Ambiente de Trabajo**

Oficina compartida y acondicionada, el cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

### **Autoridad para tomar decisiones**

- Control del personal.
- Organización de su trabajo diario.

### **Tipo de Supervisión recibida**

Directa pero frecuente con el Gerente general.

### **Relaciones Interpersonales Internas**

El cargo mantiene relaciones continuas y/o frecuentes con todo el personal de las dependencias o unidades administrativas de la Institución, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

### **Relaciones interpersonales externas**

IEES

#### **Situación típica.**

Mantiene constante comunicación con el personal..

### **PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE**

- Reclutamiento del personal
- -. Selección del personal.



## **Manual de funciones del asistente de Recursos Humanos.**

### **FUNCIÓN DEL CARGO: Asistente**

#### **Función Básica**

Asistir en todo momento al jefe de recursos humanos en todas las actividades y procesos propios del departamento.

#### **Función específica**

- Aplica instrumentos de registro de información de cargo, para el análisis de cargos.
- Verifica las referencias de los aspirantes a los cargos.
- Mantiene actualizados los archivos del personal que ha recibido adiestramiento.
- Realiza cálculos sobre las cláusulas de protección socio-económicas: Bono nocturno, horas extras, vacaciones, reposos pre y post natal y otros de conformidad con la Ley de Carrera Administrativa, Convenios Colectivos y la Ley Orgánica del Trabajo.
- Determina a través del estudio de los expedientes y otros documentos del personal, antigüedad o tiempo de servicio del trabajador en la empresa y/o en otras Instituciones públicas o privadas.
- Actualiza y registra en los expedientes del personal, reposos, permisos, inasistencias y demás información relacionada con el personal de la institución.
- Registra la asistencia del personal.
- Chequea diariamente el control de asistencia y detecta fallas.
- Rinde cuenta a su superior inmediato de las actividades realizadas cuando así lo requiera.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

## **PERFIL DEL CARGO**

Edad: 23 a 30 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

### **Competencias conductuales**

- Conocimiento sobre la naturaleza de la empresa (GRADO A)
- Autocontrol (GRADO B)
- Trabajo en equipo (GRADO A)

### **Competencias técnicas**

Educación: Estudios superiores de Ingeniería comercial (cursando el tercer año)

Experiencia: 1 año en cargos similares.

### **Cursos especiales**

Cursos generales:

Word

Excel

### **Cursos de especialización**

- Ética y comportamiento humano
- Las técnicas de administración de recursos humanos.

### **Entrenamiento del puesto**

De 15 días para conocer el mercado, estructura y organización de la Empresa.

### **Conocimiento de idiomas**

N/A

### **Ambiente de Trabajo**

Oficina compartida y acondicionada.

### **Autoridad para tomar decisiones**

N/A

**Tipo de Supervisión recibida**

Directa pero frecuente con el Jefe de RRHH.

**Relaciones Interpersonales Internas**

Con Todo el personal.

**Relaciones interpersonales externas**

IEES

**Situación típica.**

Entrega de memorándum

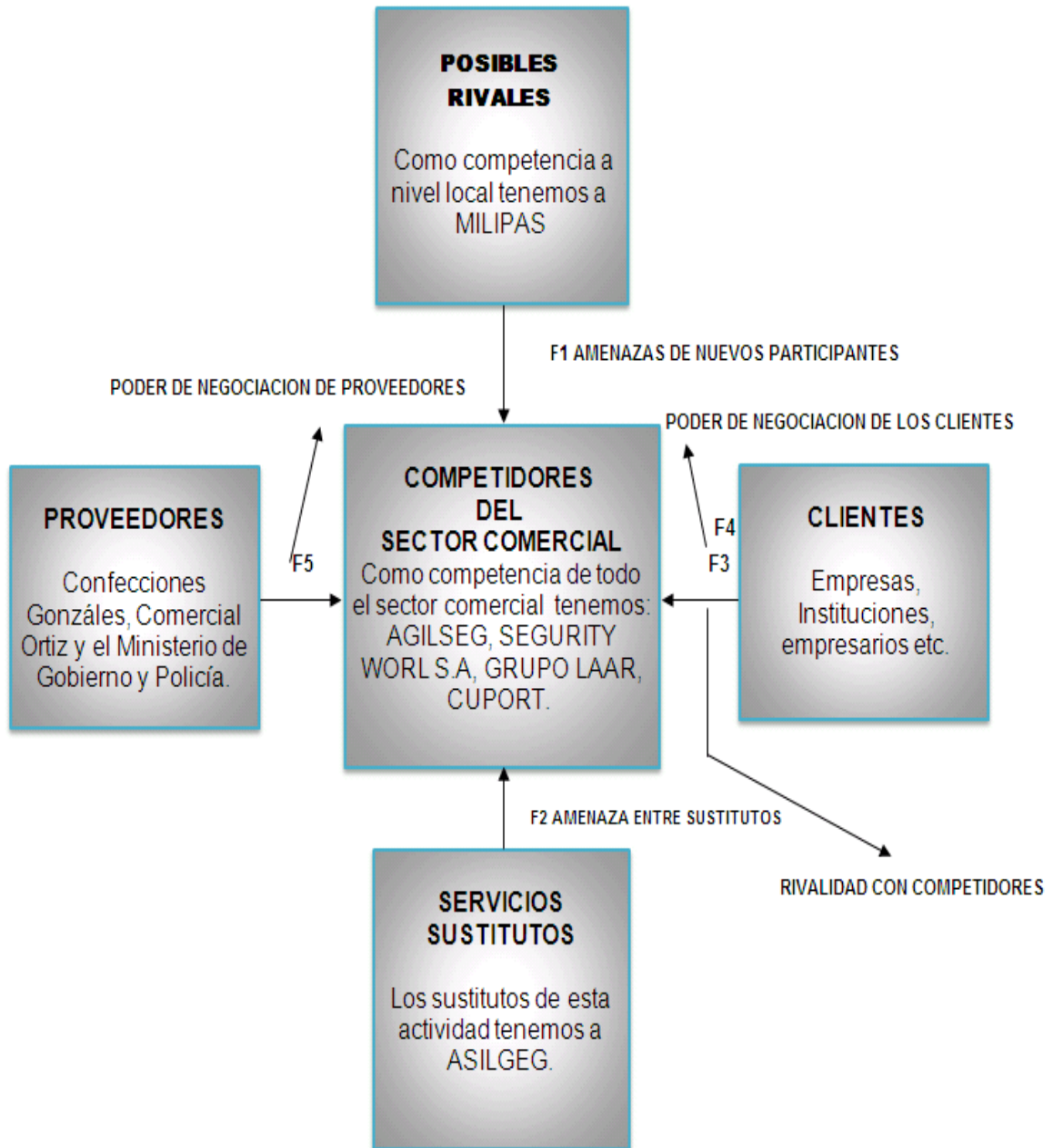
**PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE**

Selección y reclutamiento del personal.

## 5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

Análisis de las cinco fuerzas de Porter.

Gráfico # 15



Elaborado por: Daniela Gualoto y Wendy Reinoso

Para conocer un poco más sobre los aspectos externos de la empresa de seguridad SEMILSA., se ha aplicado el modelo de las cinco fuerzas competitivas de PORTER, el cual manifiesta que existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo en el mercado o en el segmento que se encuentra, la idea es entonces que la empresa debe evaluar sus objetivos y recursos disponibles frente a estas cinco fuerzas que rigen la competencia del sector al que pertenecemos.

Esta herramienta de gestión considera que existen cinco fuerzas dentro de un mercado, las cuales son las siguientes:

1. Amenaza de la entrada de nuevos competidores.
2. Rivalidad entre competidores existentes.
3. Amenaza de productos/servicio sustituto.
4. Poder de negación de los compradores/clientes.
5. Poder de negociación de los proveedores.

El identificar de manera correcta estas fuerzas nos permite lograr un mejor análisis del entorno de la empresa a la que pertenecemos y, de ese modo, en base a dicho análisis, poder diseñar estrategias que permitan aprovechar las oportunidades y hacer frente a las amenazas existentes en el mercado.

## **ANÁLISIS DEL PERFIL COMPETITIVO DEL SECTOR DE LAS EMPRESAS.**

### **F1. Amenaza De Entrada De Potenciales Competidores**

Se refiere al deseo que tiene una empresa de ingresar o lograr un posicionamiento permanente en el mercado, con el fin de obtener una participación y beneficios del sector. Mantenerse en él, dependerá de una serie de barreras creadas por los competidores existentes, el mercado o segmento será atractivo si dichas barreras son fáciles o no de atravesar por los nuevos participantes que tienen la intención de apoderarse de un segmento de mercado.

Tales como AGILSEG, SECURITY WORL S.A., GRUPO LAAR, CUPORT.

A continuación se analiza cada una de las barreras que afectan al sector de la producción y comercialización de bebidas hidratantes:

### **1.- Necesidad o inversión en capital**

Para la creación o la puesta en marcha de la empresa se requirió una inversión en distintos recursos (infraestructura, equipos, capital de trabajo, publicidad etc.); siendo entonces relativamente difícil entrar en este dicho, sector de la categoría segunda, debido a lo difícil de poder operar en esta actividad; como es la seguridad.

Pero sin embargo no fue imposible, todo dependió de encontrar una buena fuente de financiamiento con una tasa adecuada o mediante la adopción de socios capitalistas que apoyen el emprendimiento del negocio.

### **2.- Disponibilidad de tecnología**

Para iniciar a funcionar la empresa se requirió, disponer de mucha tecnología pero por los avances tecnológicos ya no es imposible poder adquirir las maquinarias necesarias y con facilidad de pago por lo que esta barrera no representó una dificultad para ingresar en este sector o mercado.

### **3.- Reglamento de leyes**

En este sector de la empresa existen leyes restrictivas que dificultó el pronto funcionamiento de la organización, sin embargo, se obtuvo los permisos necesarios para operar.

Como toda actividad lícita que se pretenda realizar, es necesario cumplir con una serie de requisitos que parten desde el trámite de la patente, certificados de salud, permiso del cuerpo de bomberos, hasta el permiso otorgado por la intendencia.

### **4.- Canales de distribución**

Para la distribución del servicio se requiere disponer de una línea de distribución externa o alguna en particular, debido a que la manera de hacer llegar al talento humano donde el cliente lo solicite.

## **5.- Respuesta esperada por los competidores establecidos**

Se refiere a la posible respuesta agresiva que podemos tener de las empresas ya establecidas o posicionadas en el sector o segmento al cual se pretende ingresar. Estas barreras dependen de algunos factores como:

- **Las empresas establecidas tienen recursos para defenderse**

Podemos manifestar que los competidores existentes no fueron obstáculo para la realización de esta inversión, debido a que la mayoría de las empresas corresponde a la primera categoría, además el servicio ofrecido por ellos es diferente al nuestro, y disponen de muchos recursos financieros, como operativos para establecer una resistencia o hacernos frente en este mercado.

- **Crecimiento del sector es bajo o limitado**

En los últimos años el índice de seguridad, están llamando la atención de las de las empresas, instituciones y personas, debido al alto índice delincriminal. Existiendo entonces una oportunidad de negocio que podemos aprovechar y explotar. En consecuencia el sector tiene la capacidad de poder absorber a nuevos participantes.

## **F2. Rivalidad Entre Empresas Competidoras**

Esta fuerza consiste en alcanzar una posición de privilegio y de captar la preferencia del cliente entre las empresas rivales. La rivalidad competitiva se intensifica cuando los actos de un competidor afectan a las demás empresas de su sector, haciendo que estas últimas emprendan medidas correctivas para neutralizarlos.

La rivalidad entre competidores puede adoptar distintas formas como competir por precios utilizando otras estrategias competitivas como promociones, descuentos, entre otros a fin de captar más clientes.

En cuanto al marketing, la rivalidad es fuerte cuando no se está satisfecho con la posición en el mercado y se realizan estrategias más agresivas (aumento de publicidad, promover precios especiales), entre otros. Asimismo la intensidad de la rivalidad entre estos competidores depende de varios factores como:

- **Número y tamaño de competidores**

- Crecimiento del sector
- Diferenciación del producto
- Barreras de salida

A continuación se realiza un análisis de lo antes descrito, pero aplicado a nuestro proyecto:

- **Número y tamaño de los competidores**

Es importante manifestar que en el sector que se encuentra la empresa SEMILSA no existe una alta competencia, ya que en este cantón se encuentra situada otra empresa de seguridad, es decir que no hay una amplia demanda de esta clase de organizaciones, si lo observamos desde el punto de vista del servicio que brindamos, hay personal de seguridad perteneciente a empresas de otras plazas de mercado como por ejemplo de la ciudad de Guayaquil.

- **Crecimiento del sector**

Como se lo mencionó anteriormente el sector de las empresas de seguridad está experimentando un crecimiento notable, por lo tanto, la administración de SEMILSA está exigida a un mejoramiento continuo en todos sus aspectos, para así volvernos la primera alternativa de seguridad en este cantón.

- **Diferenciación del servicio**

El servicio que presta la empresa SEMILSA, es netamente personalizado, sin embargo, hay que buscarle un valor agregado a través del talento humano ya que ellos representan la identidad de la organización, por ello, sería importante capacitarlos sobre la inteligencia emocional para lograr un óptimo desempeño que nos diferencie de la competencia interna y externa.

- **Barreras de salida**

En la parte legal podemos decir que no existen leyes que obliguen a cerrar la empresa, solo en el caso en que no se cumplan a tiempo con el pago de los permisos e impuestos.

### **F3. Amenaza de servicios Sustitutos**

Hace referencia a la entrada potencial o existencia de empresas que ofrecen esta clase de servicios que pueden desempeñar la misma función o en su caso ser



alternativos a los del sector objeto de estudio, es decir pueden llegar a satisfacer de manera similar las necesidades de los clientes, pero difieren en características específicas. En un sector el sustituto del producto o servicio puede imponer un límite a los precios de estos bienes.

La disponibilidad de sustitutos origina que el cliente este constantemente comparando calidad, precio, cantidad, beneficio e innovación, esperado frente a los costos cambiantes de los competidores.

En el sector empresarial que se encuentra la empresa existe un sustituto directo, que es MILIPAS, sin embargo, el mercado tiene un potente participante como es la empresa AGILSEG, la cual no tiene una amplia aceptación por parte de la ciudadanía.

El ámbito de la seguridad en su mayoría está enfocado a prestar servicios de custodia tanto de personas como de empresas o bienes, además basan su presencia en el mercado a través de una fuerte publicidad. Por tal razón la empresa (SEMILSA), debe actuar de una forma inteligente, promocionando a su equipo de trabajo como un talento humano totalmente capacitado y apto para enfrentar cualquier accionar delictivo, así mismo que denuncie su capacidad administrativa y operativa. Todo esto con el propósito de dar a conocer las fortalezas que cuenta esta organización.

#### **F4. Poder De Negación De Los Compradores/Clientes**

Se refiere a la capacidad de negociación con que cuentan los consumidores o clientes sobre sus proveedores, esto se puede originar cuando existe una cantidad de compradores limitada, cuando sucede esto su capacidad de negociación es mayor, ya que al no haber mucha demanda de los clientes, ellos pueden exigir precios bajos.

Asimismo es importante mencionar que el poder del cliente depende de varios factores o circunstancias:

- Cuando los clientes se inclinan por los servicios de empresas de otras plazas de mercado.
- Los costos de cambiar de proveedor son bajos.

- Los clientes tienen conocimiento de los costos y precios del servicio ofrecido por el proveedor.

En el sector empresarial de la seguridad, podemos referir que existe una cantidad importante de compradores potenciales que estarían dispuestos a solicitar nuestro servicio, debido al alto movimiento del sector comercial de este cantón.

No obstante la empresa está encaminada a ofrecer un servicio diferente que genere satisfacción en las personas, el cual se originará una vez que el cliente nos elija, a pesar de la competencia directa e indirecta.

### **F5. Poder De Negociación De Los Proveedores**

Se refiere a la capacidad de negociación con que disponen los proveedores sobre sus clientes, por ejemplo, si la cantidad de proveedores es reducida, mayor será su capacidad de negociación, debido a que no existe tantos ofertantes de las herramientas e insumos que necesitan esta clase de empresas (seguridad), estos pueden incrementar los precios de acuerdo a su conveniencia.

El poder de negociación de los proveedores también se puede dar por las siguientes razones:

- Los productos del grupo de proveedores están diferenciados y el costo de cambiarlos es alto.
- El grupo de proveedores representa una amenaza de integración hacia adelante.
- Cuando el producto que comercializa el proveedor tiene pocos sustitutos y es importante para el comprador.
- Cuando el comprador no representa un cliente importante para el proveedor.

El poder de negociación de los proveedores en el sector de la seguridad se considera que es relativamente alto y bajo, ya que existen muchos proveedores de los insumos, más no del armamento utilizados por nuestra empresa, los mismos que han sido adquiridos por entes de gobiernos y empresas privadas. Con respecto a suministros, u otros gastos operativos serán obtenidos de empresas situadas en

este cantón, ya que existen muchos en el sector por lo que tendrán un mediano poder de negociación.

En cuanto al costo de cambiar de proveedor no es elevado debido a que existe un gran número de los mismos, lo que nos permitirá contar con una gran variedad de abastecedores de donde escoger los insumos de calidad a un buen precio.

Los principales proveedores para la empresa tenemos los siguientes:

- **Confecciones Gonzales**, para la confección de los uniformes, Comercial Ortiz; quienes proveen las botas y Librería Nacional; para la compra de los suministros.
- **Ministerio de Gobierno y policía**: quienes proveen las armas.

## **ANÁLISIS FODA**

### **FORTALEZAS**

Posee un manual de funciones.

Reglamentación completa.

Capacitaciones permanentes.

### **DEBILIDADES**

Posee pocas sucursales

No hay tecnología moderna

Sistema de nomina manual

### **OPORTUNIDADES**

Buenas relaciones políticas.

Mayor demanda del servicio de vigilancia.

Mejor prestación del servicio.

### **AMENAZAS**

Poca tendencia al cambio.

Escasos conocimientos de nueva tecnología.

Competencia de otras empresas.

## MATRIZ FO-FA-DO-DA.

<p>Propuesta para la creación del departamento de recursos humanos y reestructuración de la empresa SEMILSA del cantón Milagro, con enfoque de inteligencia emocional para el talento humano.</p>	<p><b>FORTALEZAS</b></p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p>
	<p>Reglamentación completa.</p>	<p>Posee pocas sucursales</p>
	<p>Posee un manual de funciones.</p>	<p>No hay tecnología moderna</p>
	<p>Capacitaciones permanentes.</p>	<p>Sistema de nomina manual</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p>		
<p>Buenas relaciones políticas.</p>	<p>Accionar con anticipación todo lo relacionado a permisos, puesto que de ellos depende que la empresa pueda ejercer normalmente, es decir bajo los parámetros de la ley, manteniendo así buenas relaciones con las entidades de gobierno.</p>	<p>Promover estrategias publicitarias para dar a conocer con mayor efectividad el servicio que brinda esta empresa y de esta manera crecer constantemente hasta ampliar su presencia en otras plazas de mercado.</p>
<p>Mayor demanda del servicio de vigilancia.</p>	<p>Regir las labores del talento humano a través del manual de funciones y así brindar un óptimo servicio a los clientes.</p>	<p>Implementar un sistema informático de alta tecnología que se ajuste a las necesidades de la empresa, para optimizar las actividades administrativas y operativas de SEMILSA.</p>
<p>Mejor prestación del servicio.</p>	<p>Capacitar constantemente al personal tanto administrativo como operativo, vinculando de esta manera para cumplir con los objetivos planteados.</p>	<p>Implementar un reloj digital en el cual se pueda controlar adecuadamente las entradas y salidas del talento humano, para de esta manera medir su nivel de productividad.</p>
<p><b>AMENAZAS</b></p>		
<p>Poca tendencia al cambio.</p>	<p>brindar un servicio de calidad, haciendo que nuestros propios clientes sean nuestra publicidad y así crear en la ciudadanía un grado importante de credibilidad ante el alto índice delictivo que afecta a la sociedad.</p>	<p>A pesar de que la empresa posea pocas sucursales, debe poner en práctica sus fortalezas y de esta manera potencialidad la participación en este mercado.</p>
<p>Escasos conocimientos de nueva tecnología.</p>	<p>Se consucirá al personal a funcionar a través del manual de funciones y de esta manera poder estar un paso adelante ante las amenazas que se presenten.</p>	<p>Emplear tecnología adecuada y capacitar al talento sobre su manejo, fortaleciendo de esta forma las gestiones internas y externas de la empresa.</p>
<p>Competencia de otras empresas.</p>	<p>Capacitar al talento humano para que pueda accionar adecuadamente en sus labores encomendadas, haciendo notar su eficiencia y eficacia en el servicio brindado, lo que hará que se diferenciará de la competencia.</p>	<p>Optimizar los procesos que actualmente lleva la empresa a través de herramientas administrativas y operativas como manuales y procedimientos.</p>

### **5.7.1 Actividades.**

#### **Segmentación y composición del mercado**

Para la realización de la segmentación y composición del mercado se han determinado cuatro factores de gran relevancia que influyen en la composición y comportamiento de los mercados.

- a) Aspecto demográfico : Empresas públicas o privadas e instituciones (cabe recalcar que el comprador es uno de los usuarios del servicio)  
sexo: masculino y femenino
  
- b) Aspecto Geográfico: País: Ecuador: Provincia: del Guayas: Ciudad Guayaquil (sin embargo pasarían hacer clientes personas que estén cerca del perímetro urbano).
  
- c) Aspecto social: Clase social, nuestros clientes corresponden a las clases, media y alta, por ser empresas.
  
- d) Aspecto económico; clientes o empresas que mantienen un alto grado de rentabilidad, por medio de una actividad comercial.

#### **Para poder posibilitar la propuesta se ha realizado las siguientes actividades:**

- 1.- Solicitud a la gerencia de la empresa SEMILSA la Autorización para la realización de esta propuesta.
- 2.- Se procedió a visitar cada departamento para identificar la problemática planteada.
- 3.- Se realizo un detalle sobre las situaciones críticas encontradas en los departamentos que conforman la empresa.
- 4.- Escogió la herramienta investiga para obtener información directa del talento humano de la empresa.
- 5.- Realización de cuestionario de preguntas para una encuesta dirigida al talento humano de la empresa.
- 6.- Recopilación de la información.
- 7.- Se tabula la información.

8.- Análisis los resultados.

9.- Propone de la Reestructuración de la empresa SEMILSA.

10.- Implementación de la Propuesta.

### 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero.

Para lograr la ejecución de la propuesta no se empleo recurso humano, debido a que las investigadoras realizaron el trabajo de campo, sin embargo, se efectuó una serie de gastos los cuales se detallarán a continuación.

Cuadro # 15

<b>RECURSOS MATERIALES</b>			
<b>RECURSOS OPERACIONALES</b>	<b>CANT.</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Resma de Hojas A4.	1	3,50	3,50
Bolígrafos	2	0,25	0,50
Lápiz.	2	0,20	0,40
Transporte (viáticos)	1	100,00	100,00
Borradores.	2	0,35	0,70
Resaltadores.	2	0,50	1,00
Grapadora.	1	3,50	3,50
Carpetas	3	0,25	0,75
Impresión de encuestas	6	0,30	1,80
Copias	380	0,03	11,40
Perforadora.	1	3,50	3,50
Anillados	3	2,00	6,00
Enpastado	1	9,00	9,00
<b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b>			
Internet	28	0,75	21,00
<b>TOTAL</b>			<b>159,55</b>

## Análisis financiero

**Cuadro # 16**

<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
<b>CANT.</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
	<b>MUEBLES Y ENSERES</b>		
2	ESCRITORIO	100,00	200,00
2	SILLAS DE OFICINA	30,00	60,00
4	SILLAS ESPERA	15,00	60,00
1	DISPENSADOR	65,00	65,00
1	ARCHIVADORES	75,00	75,00
	<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES</b>		<b>460,00</b>
	<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>		
1	TELEFONO CON LÍNEA	100,00	100,00
	<b>TOTAL EQUIPOS DE OFICINA</b>		<b>100,00</b>
	<b>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>		
2	COMPUTADOR	900,00	1.800,00
1	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	82,00	82,00
	<b>TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>		<b>1.882,00</b>
	<b>TOTAL INVERSION EN ACTIVOS FIJOS</b>		<b>2.442,00</b>

**Cuadro # 17**

<b>DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS FIJOS</b>				
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR DE ACTIVO</b>	<b>PORCENTAJE DE DEP.</b>	<b>DEP. MENSUAL</b>	<b>DEP. ANUAL</b>
MUEBLES Y ENSERES	460,00	10%	3,83	46,00
EQUIPO DE COMPUTACION	1.882,00	33%	51,76	621,06
EQUIPO DE OFICINA	100,00	10%	0,83	10,00
<b>TOTAL</b>	<b>2.442,00</b>		<b>56,42</b>	<b>677,06</b>

**Cuadro # 18**

<b>NÓMINA AÑO 1</b>								
<b>PERSONAL</b>	<b>BASICO</b>	<b>13RO</b>	<b>14TO</b>	<b>VAC.</b>	<b>Aportes IESS - SOLCA</b>	<b>FDO.RES EV.</b>	<b>REM.</b>	<b>R-ANUAL</b>
JEFE DE RECURSOS HUMANA	420,00	35,00	22,00	17,50	51,87		546,37	6.556,44
ASISTENTE	300,00	25,00	22,00	12,50	37,05		396,55	4.758,60
<b>TOTAL</b>	<b>720,00</b>						<b>942,92</b>	<b>11.315,04</b>

**Cuadro # 19**

<b>DETALLE DE GASTOS</b>													
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEB</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOST</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>AÑO 1</b>
1 JEFE DE RECURSOS HUMANOS	546,37	546,37	546,37	546,37	546,37	546,37	546,37	546,37	546,37	546,37	546,37	546,37	6.556,44
1 ASISTENTE	396,55	396,55	396,55	396,55	396,55	396,55	396,55	396,55	396,55	396,55	396,55	396,55	4.758,60
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>942,92</b>	<b>942,92</b>	<b>942,92</b>	<b>942,92</b>	<b>942,92</b>	<b>942,92</b>	<b>942,92</b>	<b>942,92</b>	<b>942,92</b>	<b>942,92</b>	<b>942,92</b>	<b>942,92</b>	<b>11.315,04</b>

**Cuadro # 20**

<b>GASTOS DE GENERALES</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEB</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOST</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>AÑO 1</b>
SUMINISTRO	50,00		40,00		40,00		40,00		40,00		40,00		250,00
DEP. MUEBLES Y ENSERES	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	46,00
DEP. DE EQUIPO DE COMP.	51,76	51,76	51,76	51,76	51,76	51,76	51,76	51,76	51,76	51,76	51,76	51,76	621,06
DEP. DE EQUIPO DE OFIC.	0,83	0,83	0,83	0,83	0,83	0,83	0,83	0,83	0,83	0,83	0,83	0,83	10,00
<b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>	<b>106,42</b>	<b>56,42</b>	<b>96,42</b>	<b>56,42</b>	<b>96,42</b>	<b>56,42</b>	<b>96,42</b>	<b>56,42</b>	<b>96,42</b>	<b>56,42</b>	<b>96,42</b>	<b>56,42</b>	<b>927,06</b>

**Cuadro # 21**

<b>GASTO DE VENTAS</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEB</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOST</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>AÑO 1</b>
PUBLICIDAD	300,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1.400,00
<b>TOTAL</b>	<b>300,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>1.400,00</b>



Cuadro # 22

<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS</b>			
	<b>AÑO ANTERIOR</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>%</b>
<b>VENTAS</b>	694792,68	833.751,22	20%
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>			
Sueldos y Salarios	382135,27	382.135,27	
Aporte a la Seguridad Social	46429,44	46.429,44	
Beneficios Sociales, indemnizaciones	32736,00	32.736,00	
Combustible	4402,02	4.402,02	
Mantenimiento de Vehiculos	1033,09	1.033,09	
Uniformes y Radios, armas	7850,00	7.850,00	
Permisos de armas	1110,00	1.110,00	
Gastos de peaje	1220,00	1.220,00	
Otros gastos	3056,00	3.056,00	
<b>TOTAL GASTOS OPERATIVOS</b>	<b>479971,82</b>	<b>479.971,82</b>	
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>			
Sueldos y Salarios	69479,28	69.479,28	
Beneficios Sociales	5760,00	5.760,00	
Aporte a la Seguridad Social	8441,73	8.441,73	
Celular y Correo	4626,00	4.626,00	
Pólizas de Seguro	6458,13	6.458,13	
Suministros de oficina	438,96	438,96	
Depreciaciones	3140,61	3.140,61	
Gastos de Gestion	4670,00	4.670,00	
Otros gastos	7337,95	7.337,95	
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>111755,81</b>	<b>111.755,81</b>	
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>			
INTERÉS BANCARIO	256,00	256,00	
MANTENIMIENTO DE LA CUENTA	396,00	396,00	
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>652,00</b>	<b>652,00</b>	
<b>UTILIDA BRUTA</b>	<b>102413,06</b>	<b>241371,59</b>	
<b>UTILIDAD ANTES PART. IMP</b>	<b>102.413,06</b>	<b>241.371,59</b>	
PARTICIPACION EMPLEADOS	15.361,96	36.205,74	
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPTO</b>	<b>87.051,10</b>	<b>205.165,85</b>	
IMPUESTO RENTA	21.762,77	51.291,46	-
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>65.288,32</b>	<b>153.874,39</b>	-

Cuadro # 23

<b>BALANCE GENERAL</b>					
<b>CUENTAS</b>		<b>AÑO 1</b>		<b>AÑO 2</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
CAJA-BANCOS		15460,10		19.325,13	25%
CUENTA POR COBRAR CLIENTES		21176,63		21.176,63	
ANTICIPO CLIENTES		3200,00		3.200,00	
CRÉDITO TRIBUTARIO		13.895,85		13.895,85	
CRÉDITO T IVA					
CRÉDITO T RET. FUENTE	13.895,85				
INVENTARIO (armamento Uniformes)		48.325,00		48.325,00	
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>102.057,58</b>		<b>105.922,61</b>	
<b>ACTIVOS FIJOS</b>				-	
Muebles y Enseres		3725,91		4.185,91	
Maquinarias y Equipos		39231,20		39.231,20	
Equipos de Computación		7029,27		8.911,27	
Vehiculo		29618,29		29.618,29	
Depreciación		-46789,24		-46.835,24	
Depreciacion de Muebles y Enseres	-39520,75		-39.566,75	-	
Depreciacion de Vehiculos	-7268,49		-7.268,49		
<b>TOTAL DE ACTIVOS FIJOS</b>		<b>32.815,43</b>		<b>35.111,43</b>	
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>		<b>134.873,01</b>		<b>141.034,04</b>	
<b>PASIVO</b>					
CUENTAS A PAGAR A PROVEEDORES	21860,73			21.860,73	
IMPUESTO POR PAGAR	15361,84			15.361,84	
PARTICIPACIÓN A TRABAJADORES.	21762,61			21.762,61	
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>58985,18</b>	-		<b>58.985,18</b>	
<b>PATRIMONIO</b>					
APORTE CAPITAL	10000,00			10.811,90	8%
APORTE POR FUTURAS CAPITALIZACION	600,00			648,71	
UTILIDAD DEEL EJERCICIO	65287,83	-		70.588,55	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>75887,83</b>	-		<b>82.049,16</b>	
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>134.873,01</b>		<b>141.034,34</b>	

Cuadro # 24

<b>FLUJO DE CAJA PROYECTADO</b>		
	<b>AÑO ANTERIOR</b>	<b>PROPUESTA</b>
<b>INGRESOS OPERATIVOS</b>		
VENTAS	694.792,68	750.376,09
	<b>694.792,68</b>	<b>750.376,09</b>
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>		
SUELDOS Y SALARIOS	382135,27	382.135,27
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL	46429,44	46.429,44
BENEFICIOS SOCIALES	32736,00	32.736,00
COMBUSTIBLE	4402,02	4.402,02
MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	1033,09	1.033,09
UNIFORMA, RADIO Y ARMAS	7850,00	7.850,00
PERMISOS DE ARMAS	1110,00	1.110,00
GASTO DE PEAJE	1220,00	1.220,00
OTROS GASTOS	3056,00	3.056,00
<b>TOTAL GASTOS OPERATIVOS</b>	<b>479971,82</b>	<b>479.971,82</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
SUELDOS Y SALARIOS	69479,28	69.479,28
BENEFICIOS SOCIALES	5760,00	5.760,00
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL	8441,73	8.441,73
CELULAR Y CORREO	4626,00	4.626,00
PÓLIZAS DE SEGURO	6458,13	6.458,13
SUMINISTROS DE OFICINA	438,96	438,96
DEPRECIACIONES	3140,61	3.140,61
GASTOS DE GESTION	4670,00	4.670,00
SERVICIOS BÁSICOS	1023,15	1.023,15
PEAJES	380,00	380,00
OTROS GASTOS	7337,95	7.337,95
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>111755,81</b>	<b>111.755,81</b>
<b>FLUJO OPERATIVO</b>	<b>103065,06</b>	<b>158648,47</b>
<b>INGRESOS NO OPERATIVOS</b>		-
INTERÉS BANCARIO	256,00	256,00
MANTENIMIENTO DE LA CUENTA	396,00	396,00
<b>EGRESOS NO OPERATIVOS</b>	<b>652,00</b>	<b>652,00</b>
<b>FLUJO NETO NO OPERATIVO</b>	<b>-652,00</b>	<b>-652,00</b>
<b>FLUJO NETO</b>	<b>102.413,06</b>	<b>157.996,47</b>
<b>FLUJO ACUMULADO</b>	<b>102.413,06</b>	<b>260.409,53</b>

**Cuadro # 25**  
**VAN Y TIR DEL AÑO 2010**

<b>INDICES FINANCIEROS</b>		
<b>DESCRIPCION</b>	<b>INV. INICIAL</b>	<b>AÑO1</b>
<b>Flujos netos</b>	<b>-74.164,00</b>	103.065,06

<b>TASA DE DESCUENTO</b>	
TASA DE DESCUENTO	17%

SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS		88.089,79
VAN	<b>POSITIVO</b>	<b>13.925,79</b>
INDICE DE RENTABILIDAD I.R.	MAYOR A 1	6,33
RENDIMIENTO REAL	MAYOR A 12	532,57
<b>TASA INTERNA DE RETORNO</b>		<b>39%</b>

**Cuadro # 26**  
**VAN y TIR DEL AÑO 2011 (PROPUESTO)**

<b>INDICES FINANCIEROS</b>		
<b>DESCRIPCION</b>	<b>INV. INICIAL</b>	<b>AÑO1</b>
<b>Flujos netos</b>	<b>-76.606,00</b>	158.648,47

<b>TASA DE DESCUENTO</b>	
TASA DE DESCUENTO	17%

SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS		135.596,98
VAN	<b>POSITIVO</b>	<b>58.990,98</b>
INDICE DE RENTABILIDAD I.R.	MAYOR A 1	2,30
RENDIMIENTO REAL	MAYOR A 12	129,86
<b>TASA INTERNA DE RETORNO</b>		<b>107%</b>

### **5.7.3 Impacto**

La propuesta en la empresa SEMILSA es la reestructuración, por lo tanto, será objeto de beneficios que optimizara la operatividad y su participación en el mercado, Logrando para el futuro ser la primera empresa de seguridad en este país. Por tal razón detallaremos los siguientes beneficios:

La empresa proyectará una nueva misión, visión, en las cuales se ha plasmado la identidad de la empresa en presente y futuro, así mismo la reestructuración del organigrama estructural, cambios que fortalecen la Filosofía corporativa de SEMILSA S.A

El talento humano será capacitado con un enfoque de inteligencia emocional, con el objetivo de que se desempeñen adecuadamente en un lugar de trabajo, donde la clientela se sienta satisfecha, volviéndose nuestros exponentes publicitarios.



### 5.7.4 Cronograma

Cuadro # 24



<b>PROYECTO:</b> "Reestructuración de la empresa SEMILSA del cantón Milagro, con enfoque de inteligencia emocional para el talento humano"	<b>TAREA</b> 	<b>HILO</b> 	<b>TAREAS EXTERNAS</b> 
	<b>DIVISIÓN</b> 	<b>RESUMEN</b> 	<b>HILO EXTERNO</b> 
	<b>PROGRESO</b> 	<b>RESUMEN DEL PROYECTO</b> 	<b>FECHA LIMITE</b> 

### **5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.**

Con esta propuesta la empresa SEMILSA conseguirá lo siguiente.

- Incrementará los niveles de rentabilidad de la empresa, puesto que se optimizara las funciones del talento humano, dando mayor credibilidad a nuestros clientes y por ende mayor aceptación.
- La empresa se muestra competitiva a la par con entidades de la misma actividad, las mismas que tienen un posicionamiento respetable en el mercado.
- El talento humano contara con las debidas herramientas para realizar un buen trabajo, siendo estos manuales de funciones.
- Agradable ambiente de trabajo, tanto en la parte administrativa y operativa.
- Talento humano altamente capacitado.
- Personal comprometido con los objetivos de la empresa.



## CONCLUSIONES

Los estudios realizados con esta propuesta permitieron concluir con lo siguiente:

- La empresa mantiene una aceptable administración, sin embargo, el talento humano encargado de prestar los servicios de seguridad presenta deficiencias en las actividades operativas, esto pone en riesgo la participación de la empresa ya que de ellos depende que el cliente se sienta satisfecho.
- Se pudo conocer en el proceso de encuesta que el talento humano no ha recibido ningún tipo de capacitación que fortalezca su desempeño laboral, por lo tanto, su esfuerzo es limitado a pesar de la alta actividad que mantiene esta empresa.
- El talento humano se siente desmotivado, por ello, cumplen con su jornada laboral a un nivel bueno, sin iniciativa ni proactividad, esto demuestra que la empresa no está satisfaciendo las expectativas de ellos.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario que se implemente un departamento de recursos humanos con el objetivo de canalizar las actividades administrativas y sobre todo que se encargue de realizar evaluaciones de desempeño al talento humano, para identificar su nivel de conocimiento y accionar en la jornada de trabajo.
- Capacitar al talento humano en temas relacionados con su trabajo, como por ejemplo sobre la inteligencia emocional, para lograr un óptimo nivel de conducta y eficacia ante cualquier accionar que se presente en su dura tarea de prestar seguridad.
- Es importante que se motive constantemente al personal, puesto que su trabajo es de alto riesgo, por lo tanto necesitan laboral en un ambiente agradable de trabajo, estas motivaciones pueden ser, bonos, permisos especiales, incremento de un porcentaje a su sueldo etc.