

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**Evaluación del proceso de reclutamiento y
selección del personal de seguridad del GAM del sector
gubernamental de Corporación González y Asociados
S.A de acuerdo con las normas de calidad según ISO
9001-2015 para el tercer cuatrimestre del 2019.**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

MARIA JESUS BARQUERO JIMENEZ

**TUTOR:
Helvetia Umaña Chacón**

SAN JOSE, AGOSTO 2019

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme la oportunidad de poder concluir una de las primeras carreras universitarias, por darme la capacidad e inteligencia para poder estudiar, de llenarme de salud y por poner angelitos a mí alrededor a lo largo de este camino para apoyarme, ahí me doy cuenta lo mucho que me ama y cuida.

Agradezco a mi mamá por inculcarme siempre la importancia de estudiar, de salir adelante con buenos valores y honradez. Por corregirme cuando lo ameritaba, para enderezarme y ser una mujer triunfadora. Por darme siempre los recursos para irme preparando como profesional y confiar en mí.

Le agradezco a mi papá y mis hermanos Julián y Gabriel que siempre han estado ahí y me han chineado y apoyado.

Muchas gracias a mis compañeros de la Universidad que a lo largo del tiempo y situaciones se fueron convirtiendo en amigos, que a lo largo de la carrera pusieron su granito de arena para que esto fuera la realidad de todos Ale, Karito, Marce, Josh, Jannis y nuestra estrellita en el cielo Nelita que nos dejó muchas enseñanzas de esfuerzo y valentía, y una amistad muy linda entre todos, esto es para vos, esto es para todos.

Le agradezco a Corporación González por abrirme las puertas y facilitarme el poder realizar mi tesis dentro de la empresa y generar resultados que aporten a esta.

Le agradezco a Andrés Rodríguez por brindarme todo su apoyo, por sus palabras de aliento cada día y consejos durante todo este largo proceso, muchísimas gracias por enseñarme tanto.

Agradezco a mi tutora Helvetia, por ayudarme y haberme guiado en este trabajo.

Finalmente, les agradezco a todas las personas que de una u otra manera estuvieron involucradas en el desarrollo del presente trabajo.

DEDICATORIA

Poder concluir este trabajo me trajo consigo muchas enseñanzas de esfuerzo, dedicación y disciplina para obtener lo que uno quiere, para darme cuenta que solo así se pueden alcanzar y cumplir los sueños.

Sin duda es uno de mis mayores esfuerzos donde capacidades y emociones se pusieron a prueba, pero que al final deja enseñanzas que duraran para toda la vida y esa satisfacción de lograr lo que para uno era un sueño difícil de cumplir.

Esto va para mis papás por la lucha y el gran esfuerzo que han hecho a lo largo de toda mi vida y por querer lo mejor para mí, al darme tantos consejos para procurar que salga adelante, dando mi mayor esfuerzo, muchas gracias.

Es difícil lo que no se intenta.

RESUMEN

La presente investigación planteada bajo el título de “Evaluación del proceso de reclutamiento y selección del personal de seguridad del GAM del sector gubernamental de Corporación González y Asociados S.A de acuerdo con las normas de calidad según ISO 9001-2015 para el tercer cuatrimestre del 2019” pretende como objetivo general evaluar el proceso de reclutamiento y selección con base en las necesidades o requisitos de los puestos de seguridad y así también validar los canales y herramientas que se utilizan para llevar a cabo este proceso.

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, utilizando como instrumentos el cuestionario y la entrevista como métodos para recolectar la información necesaria para responder a las variables de los objetivos planteados. Estos se elaboraron a los clientes del sector público de Corporación González, a los colaboradores del departamento de Recursos Humanos y a los oficiales de seguridad que se encuentran laborando dentro del Gran Área Metropolitana.

Se elaboró un marco teórico con la finalidad de sustentar y brindar conceptos para entender a profundidad el proceso de reclutamiento y selección, así también las implicaciones de la seguridad privada.

Con base en la información recolectada se llevó a cabo un análisis de resultados donde se examinó la información brindada por los sujetos de dicho estudio para proporcionarle a la investigación conclusiones y recomendaciones que sirvan de base para elaborar una propuesta sobre un manual de reclutamiento y selección de los oficiales de seguridad para la empresa Corporación González.

Contenido

DECLARACION JURADA.....	2
CARTA APROBACION TUTOR.....	3
CARTA SOLICITUD DE DEFENSA	4
CEDULA DE IDENTIDAD	5
CARTA FILOLOGA.....	6
AGRADECIMIENTO	7
DEDICATORIA	8
RESUMEN	9
ÍNDICE DE TABLAS	14
INDICE DE GRAFICOS	16
INDICE DE FIGURAS	17
CAPÍTULO I: INTRODUCCION	18
Planteamiento del Problema de Investigación	18
Objetivos de la Investigación	20
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos	20
Justificación de la Investigación	21
Antecedentes de la Investigación	22
Proyecciones de la Investigación	33

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	35
Recursos humanos	35
Reclutamiento	36
Investigación interna de las necesidades.	36
Planeación del personal	37
Investigación externa del mercado	40
Proceso de reclutamiento	41
Medio de reclutamiento	41
Reclutamiento interno.....	41
Reclutamiento Externo.....	42
Reclutamiento mixto.....	43
Selección de personal	49
La selección como proceso de comparación	49
La selección como proceso de decisión.....	49
Bases para la selección de personal	50
Obtención de la información	50
Elección de las técnicas de selección.....	51
Entrevista de selección	51
Clasificación de los tipos de entrevistas	53
Etapas de la entrevista	53
Prueba o exámenes de conocimientos o habilidades	54
Test psicológicos	54
Test de personalidad	56
Técnicas de simulación.....	56
Proceso de selección	56
Sistemas de Calidad ISO	58
Satisfacción del cliente	61
Análisis FODA	62
Fortaleza	62
Habilidades blandas	62

Habilidades duras.....	64
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	65
Enfoque de la Investigación	65
Diseño de la Investigación	65
Fuentes de la Información.....	66
Fuente primaria.....	66
Fuente secundaria	66
Población	67
Muestra	67
Variables de Análisis	68
Instrumentos Utilizados en la Investigación.....	70
Cuestionario.....	70
Proceso para el Análisis y Recolección de Datos.....	71
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	73
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	111
Conclusiones de la Investigación	112
Recomendaciones de la Investigación	117
CAPITULO VI: PROPUESTA	121
HISTORIA DE LA EMPRESA.....	121
VISIÓN.....	122
MISIÓN	122
VALORES CORPORATIVOS	122
Seguridad.....	122
Calidad.....	122
Compromiso	122

Confianza.....	122
Responsabilidad Social.....	123
POLÍTICA DE CALIDAD.....	123
POLÍTICA AMBIENTAL.....	123
COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL DE LA EMPRESA.....	123
Análisis FODA.....	124
Fortalezas.....	124
Debilidades.....	128
Amenazas.....	128
Organigrama de la empresa.....	129
Propuesta del modelo de contratación.....	2
Formulario de solicitud de empleo digital.....	2
Perfil del Oficial de Seguridad.....	9
Propuesta para los canales de reclutamiento.....	12
Feria de empleo.....	17
PROGRAMA DE REFERIDOS.....	21
Diccionario por competencias.....	22
Evaluación de competencias.....	24
FORMATO DE ENTREVISTA POR COMPETENCIA.....	26
Formato de verificación de referencias de los candidatos a oficiales de seguridad	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Histórico de la inscripción de empresas y agentes de la seguridad privada	24
Tabla N°2: Proyección de homicidios del OIJ	25
Tabla N°3: Requisitos para ser guarda de seguridad	29
Tabla N° 4: Elementos Seleccionados como muestra en la investigación	68
Tabla N°5: Variables de Análisis	69
Tabla N°6: Departamento de recursos humanos	74
Tabla N°7: Tiempo promedio en reclutar y seleccionar	74
Tabla N°8: Métodos de selección del personal	76
Tabla N°9: Aspectos que hacen que se rechace una persona	77
Tabla N°10: Canales de Reclutamiento	79
Tabla N°11: Se deberían implementar nuevos canales de reclutamiento	80
Tabla N°12: Aplicación de la Norma de calidad ISO 9001:2015 en el proceso de reclutamiento y selección.	81
Tabla N°13: Conocimiento del departamento de Recursos Humanos respecto a la satisfacción del cliente por la contratación que se realiza.	83
Tabla N°14: Verificación de los antecedentes laborales	84
Tabla N°15: Métodos utilizados para validar antecedentes laborales	85
Tabla N°16: Proceso de reclutamiento considerándose como óptimo y adecuado	86
Tabla N°17: Puntos de mejora al proceso de reclutamiento y selección	87
Tabla N°18: Medios por los cuales se enteró de la oferta laboral	89
Tabla N°19: Consideración por parte del oficial por la implementación de un formulario digital	90
Tabla N°20: Justificación de la implementación del formulario digital en el proceso de reclutamiento	91
Tabla N°21: Duración del proceso de Reclutamiento	93
Tabla N°22: Necesidad de implementar nuevos canales para informar sobre las ofertas laborales	94
Tabla N°23: Nuevos canales de reclutamiento	95
Tabla N°24: Calificación al proceso de reclutamiento y selección	96
Tabla N°25: Mejoras al proceso de selección por parte de los oficiales de seguridad	97

Tabla N°26: Domina el personal los lineamientos del trabajo	99
Tabla N°27: Calificación al proceso de Recursos Humanos.....	101
Tabla N°28: Cumplimiento de expectativas del cliente.....	102
Tabla N°29: Aceptación de una mejora al proceso.	103
Tabla N°30: Puntos de mejora	104
Tabla N°31: Requisitos fundamentales que debe de poseer un oficial para ser contratado	105
Tabla N°32: Pruebas doping.....	107
Tabla N°33: Consideraciones sobre el K-9.....	108
Tabla N°34: Recomendación y sugerencias al proceso.	109
Tabla N°35: Clientes de Corporación González.	124
Tabla N°:39 Diccionario de Competencias.....	22

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Tiempo promedio en reclutar y seleccionar	75
Gráfico 2. Métodos de selección del personal.....	76
Gráfico 3. Aspectos que hacen que se rechace una persona	77
Gráfico 4. Canales utilizados para reclutar	79
Gráfico 5 Se deberían implementar nuevos canales de reclutamiento	80
Gráfico 6. Aplicación de la Norma de calidad ISO 9001:2015 en el proceso de reclutamiento y selección.	82
Gráfico N°8 Verificación de los antecedentes laborales.....	84
Gráfico 9. Métodos utilizados para validar antecedentes laborales	85
Gráfico 10. Proceso de reclutamiento considerándose como óptimo y adecuado	86
Gráfico 11. Puntos de mejora al proceso de reclutamiento y selección	88
Gráfico N° 12 Medios por los cuales se enteró de la oferta laboral	89
Gráfico N°13. Consideración por parte del oficial por la implementación de un formulario digital.....	90
Gráfico 14. Justificación de la implementación del formulario digital en el proceso de reclutamiento	92
Gráfico N°15 Duración del proceso de Reclutamiento	93
Gráfico N°16 Necesidad de implementar nuevos canales para informar sobre las ofertas laborales.....	94
Gráfico N°18 Nuevos canales de reclutamiento	95
Gráfico N°19 Calificación al proceso de reclutamiento y selección	96
Gráfico N°20 Mejoras al proceso de selección por parte de los oficiales de seguridad	98
Gráfica N°21 Domina el personal los lineamientos del trabajo	100
Gráfico N°22. Calificación al proceso de Recursos Humanos.....	101
Gráfico N°23. Cumplimiento de expectativas del cliente.....	102
Gráfico N°24. Aceptación de una mejora al proceso.....	103
Gráfico N°25.Puntos de mejora.....	104
Gráfico N°27. Pruebas doping.....	107
Gráfico N°28. Consideraciones sobre el K-9	108
Gráfico N°29. Recomendación y sugerencias al proceso.	109

INDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Venganza motiva mayoría de crímenes	26
Figura N°2 Ranquin de países donde hay más homicidios	27
Figura N° 3 Procedimiento de requisición de empleo	38
Figura N°4 Procedimiento de Recursos Humanos	44
Figura N°5 Obtención de información como base para el proceso de selección.....	50
Figura N°6. La entrevista como proceso de comunicació	52
Figura N°7 Comparación entre pruebas tradicionales y objetivas.....	55
Figura N°8 Organigrama de la empresa Corporación González.....	129

CAPÍTULO I: INTRODUCCION

Planteamiento del Problema de Investigación

En los años recientes se ha dado un aumento en la inseguridad de las personas, de los comercios y en las empresas, por eventos como, los asaltos, el secuestro, el robo y el narcotráfico, entre otros, lo que ha contribuido a que las empresas busquen reforzar la protección de sus bienes, la de sus empleados y la de sus clientes, mediante la contratación externa privada de empresas que brinden servicios de seguridad y vigilancia.

Esta situación ya la han detectado medios de comunicación al indicar que “se ha dado un aumento en la demanda de servicios privados en seguridad, incrementando los negocios que brindan estos servicios, esto ha aumentado las licitaciones públicas a nivel nacional, generando mayores oportunidades laborales como oficial de seguridad”. (El Financiero 2014)

Dado el aumento de compañías del sector privado de la seguridad como se menciona en el párrafo anterior, es que se detecta la importancia de que dichas empresas cuenten con un capital humano adecuado y con esto un proceso de reclutamiento y selección estructurado que sea eficaz y eficiente.

Para lograr lo anterior primeramente, se debe analizar a los clientes que se encuentran dentro del sector público y que tienen 5 años de antigüedad con la empresa Corporación González, para tomar en consideración sus necesidades, la relación que tendrá el oficial de seguridad con el cliente, así como también, las responsabilidades que con lleva el puesto y derechos que este posee, sin dejar de lado las competencias y habilidades del mismo; y con esta información poder enriquecer los requisitos que debe de cumplir una persona para ser contratada para que el trabajo que se realizara sea de calidad y logre la satisfacción para la empresa contratante.

Por lo tanto, el proceso de reclutamiento y selección es importante para asegurar el buen desempeño laboral, pues al cumplir con los estándares exigidos del puesto del trabajo se logrará que otros procesos de gestión del talento humano se trabajen bajo una misma línea.

Con base en lo anterior, poder obtener resultados y análisis que sean importantes para la ejecución de proyectos y la toma de decisiones, para alcanzar los objetivos de calidad de Corporación González y de sus clientes en el cumplimiento de las metas.

En la presente investigación se realizará una evaluación sobre los procesos de recursos humanos en el área de reclutamiento y selección que realiza Corporación González S.A, así también conocer los requisitos y las variantes de los puestos de trabajo en el que laborará un oficial de seguridad de acuerdo con las disposiciones y necesidades del cliente.

Ante esta situación se busca desarrollar una propuesta que avale y mejore el proceso de reclutamiento y selección del personal para la empresa de seguridad privada Corporación González S.A, en donde se cumpla con los requisitos y requerimientos que el cliente necesite y se definan las pautas a seguir para satisfacer las necesidades tanto del cliente como de Corporación González S.A.

Para ello, se deberá de contestar la pregunta, ¿Cuál es la metodología adecuada para evaluar el proceso de reclutamiento y selección del personal de seguridad del sector gubernamental del Gran Área Metropolitana de Corporación González y Asociados S.A de acuerdo con las normas de calidad según ISO 9001:2015 para el tercer cuatrimestre del 2019?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Evaluar el proceso de reclutamiento y selección para el personal de seguridad de Corporación González y Asociados S.A del sector gubernamental en el GAM de acuerdo con las normas de calidad según ISO 9001:2015 para el tercer cuatrimestre del 2019.

Objetivos específicos

- Identificar las necesidades o requisitos de los puestos de seguridad de las empresas contratantes del sector público.
- Validar los canales adecuados de reclutamiento utilizados al día de hoy por la empresa.
- Conocer las herramientas o procesos que aplican para selección del personal.
- Desarrollar una propuesta del proceso de reclutamiento y selección para los oficiales de seguridad de la gran área metropolitana de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001:2015.

Justificación de la Investigación

La rotación del personal ha generado un problema que enfrentan la mayoría de las compañías en los últimos años, lo cual provoca un impacto en las empresas al experimentar pérdidas tales como en insumos-financieros, y en tiempo, es por esto que se busca mejorar e idear estrategias para que el proceso de reclutamiento y selección de los oficiales de seguridad mejore su gestión y así se logre disminuir este movimiento del personal.

“Hay una alta rotación de personal en empresas de seguridad privada y en organizaciones de transporte de valores, incluso cuando una empresa decide dar por cumplida la relación laboral con algún miembro de su personal por cierto antecedente laboral delicado, en donde se haya incurrido en un delito, no se lleva el control cuando esta persona llega a otra empresa ofreciendo sus servicios y es contratado, o sea, se va trasladando el problema de una empresa a otra” explicó Roberto Méndez, asesor de la Comisión de Seguridad Financiera. (La prensa libre CR 2015)

Por esta razón, se propondrá una modificación al proceso de reclutamiento y selección ideal para contratar al personal que se ajuste a las necesidades de Corporación González y los requerimientos actuales de las empresas del sector público contratantes del servicio. De esta forma, se les podrá asegurar a los clientes que el oficial de seguridad asignado a su compañía y que pertenece a Corporación González y Asociados S.A cumple con los estándares requeridos y se encuentra capacitado sobre las responsabilidades, derechos y deberes del puesto.

“Según Méndez es responsabilidad de la empresa de seguridad contratar empresas y personas que cumplan con los requisitos de la ley, siempre buscado la calidad y no solo llenar una plaza vacante”. (La prensa libre CR 2015)

La necesidad de desarrollar un proceso de reclutamiento y selección conforme a los requerimientos de las empresas contratantes del sector público hará que la contratación sea eficaz y eficiente, ya que con el análisis de estos elementos se podrá establecer criterios, requisitos, generar más filtros, mejores condiciones de trabajo y un programa completo de

inducción y capacitación a los oficiales de seguridad. Y con esto la empresa se asegura de dar un servicio de calidad al cliente, en un ambiente de confianza y tranquilidad.

A lo largo de esta investigación, se conocerá el procedimiento sobre el reclutamiento y selección del personal de seguridad de acuerdo con las normas de calidad ISO 9001:2015 con las que actualmente la empresa se rige, por lo que, al trabajar bajo esta norma se garantiza que los procesos están estandarizados y que cumplen una serie de lineamientos con el fin de garantizar calidad y transparencias en los mismos, los cuales puedan ser determinantes para perseguir objetivos y tomar decisiones para una mejora continua de los procesos de trabajo.

Además, esta investigación busca evaluar cada paso del proceso de reclutamiento y selección y su funcionamiento, para identificar si existen puntos de mejora al mismo y generar una propuesta de mejora que logre que el proceso sea cada vez más veraz y que cumpla con las disposiciones del mercado.

Antecedentes de la Investigación

Para el presente trabajo de investigación es importante mencionar algunos antecedentes nacionales e internacionales con el objetivo de conocer a fondo cuál ha sido la evolución de la seguridad privada en Costa Rica y su proceso para contratar y de esta forma poder responder a la interrogante de la investigación.

Es necesario conocer los inicios de las empresas de seguridad en Costa Rica, quienes las iniciaron, que las impulso para ser creadas y cuál es su objetivo. A continuación, se detallará un poco acerca de eso.

Hace menos de 50 años, aparecen las primeras empresas de seguridad privada, fundadas por exfuncionarios públicos con altos rangos militares, quienes vieron una oportunidad para profesionalizar los servicios de seguridad, brindando principalmente servicios de inteligencia, investigación privada y asesorías al gobierno, en temas de narcotráfico y grupos terroristas. También, se observó en la población una necesidad latente de recibir servicios de seguridad en sus comunidades y empresas. Los primeros clientes del sector eran personas de la clase media alta en adelante, que podían pagar por los servicios de seguridad. Al inicio de sus operaciones, dichas compañías contaban con el mismo equipo que el sector público, aunque rápidamente invirtieron en tecnologías más avanzadas. (Perfil de la Empresa Corporación Gonzáles, pág. 5)

Debido al crecimiento en los últimos años de estas empresas que brindan servicios de seguridad privada en Costa Rica, este ha sido regulado por medio de nuevas leyes y reglamentos para que dicha operación se realice de manera legal y cuente con todos los permisos necesarios para prestar los servicios de seguridad.

Por lo tanto, “La seguridad privada en Costa Rica ha presentado su mayor crecimiento durante los últimos veinte años, cuando se reguló esta actividad por medio de leyes y reglamentos. De acuerdo con datos de la Dirección de Servicios de Seguridad Privada, el crecimiento de registros de empresas de seguridad entre el 2005 y el 2012 fue del 122%. Este acelerado crecimiento ha ocurrido paralelamente a diversos factores, como el aumento de los delitos contra la propiedad privada, el crecimiento de la desigualdad en la repartición de la riqueza, la variabilidad del presupuesto del Gobierno asignado a la seguridad y el crecimiento de la economía”. (Perfil de la empresa Corporación González, 2016, p.5)

En la siguiente tabla se evidencia el aumento que ha tenido desde el año 2005 hasta al año 2012 las empresas de seguridad que se registran y las personas que se inscriben para ejercer como guarda de seguridad, de acuerdo con los datos suministrados por la Dirección de Servicios de Seguridad Privada que es parte del Ministerio de Seguridad Pública y que a este le corresponde vigilar, conservar el orden público, prevenir las manifestaciones de delincuencia y cooperar para reprimirlas, preservar y mantener la soberanía nacional, así como coadyuvar en el fortalecimiento del principio de legalidad, de conformidad con la Ley General de Policía, N° 7410 y sus reformas.

Cabe aclarar que, para esta ocasión el 2012 es el último año en el que se obtienen los datos estadísticos sobre la cantidad de empresas y agentes registrados en los últimos años de acuerdo con los datos suministrados por la Dirección de Servicios de Seguridad Privada.

Tabla N°1: Histórico de la inscripción de empresas y agentes de la seguridad privada

Año	Empresas (Licencia Vigente)	Agentes (Carné Vigentes)
2005	422	20436
2006	489	20362
2007	601	19620
2008	722	18857
2009	803	20632
2010	869	24782
2011	898	25960
2012	1038	28541

Fuente: Base de datos de seguridad privada de la Dirección de Servicios de Seguridad Privados, 2012

Las empresas de seguridad privada en Costa Rica se encuentran reguladas mediante el marco jurídico que se encuentra compuesto por la Ley de Servicios de Seguridad Privada (ley 8395, de 2003) y su reglamento (Decreto SP-33088, de 2013). Asimismo, para el uso de armas se aplica la Ley de Armas y Explosivos (ley 7530). (Seguridad Privada en Costa Rica, 2017)

Sin embargo, también se han presentado proyectos para el cobro de la confección del carnet de armas y a sanciones económicas a las violaciones de las regulaciones tanto para los oficiales como para las empresas de seguridad.

De acuerdo con un estudio de la seguridad privada por Friedrich Ebert Stiftung, para un mayor control de las empresas y agentes que brindan servicios de seguridad privada indico que “El MSP tomó la decisión de llevar a cabo un proceso de uso de tecnologías de la información capaces no solo de facilitar el proceso de registro de las empresas de seguridad y el control de las armas de fuego, sino también para controlar con mayor precisión a empresas y agentes mediante el único sistema aceptado “Controlpas””. (Seguridad Privada en Costa Rica, Friedrich Ebert Stiftung, pág. 16)

El periódico La República destaca:

Hay mucha preocupación ciudadana por la ola de atracos y asaltos en muchas partes del país. Los hechos recientes, lamentables por su magnitud y por los efectos que se han desatado, han producido una reacción de la población exigiendo de manera vehemente más seguridad. Los ciudadanos viven atemorizados entre muros, rejas y alarmas. Regresar sano y salvo a casa es una aventura cotidiana. La tasa de victimización es una de las más altas del continente americano. La seguridad privada se multiplica ante la indolencia del gobierno. (La República, 2019)

Es por esto que se ha dado el incremento de las empresas que brindan servicios privados en seguridad, ante tal aumento de la inseguridad y de la delincuencia, como tabla N°2 muestra el aumento de homicidios desde el 2012 y lo que se proyecta hasta el 2026.

Tabla N°2: Proyección de homicidios del OIJ



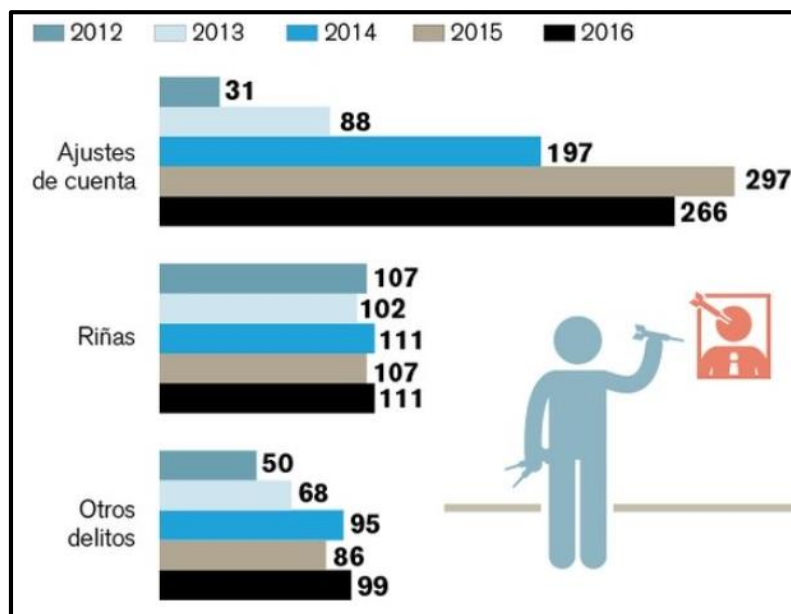
Fuente Periódico La Nación, 2015

De acuerdo con la tabla N°2, se observa el incremento en la inseguridad ciudadana que presenta Costa Rica dado por la cantidad de homicidios y asaltos reportados cada año, por eso la importancia que tiene el tema de la seguridad en el país.

Las razones que motivan al incremento en la cantidad de homicidios se logran identificar en la figura N°1, donde el ajuste de cuentas es la principal razón, como consecuencia del aumento de grupos de crimen organizado y guerras por dominio de

territorios, esto a raíz de las condiciones de desigualdad social y la debilidad de las estructuras del Estado, lo cual provoca el desarrollo de estos grupos violentos.

Figura N°1 Venganza motiva mayoría de crímenes



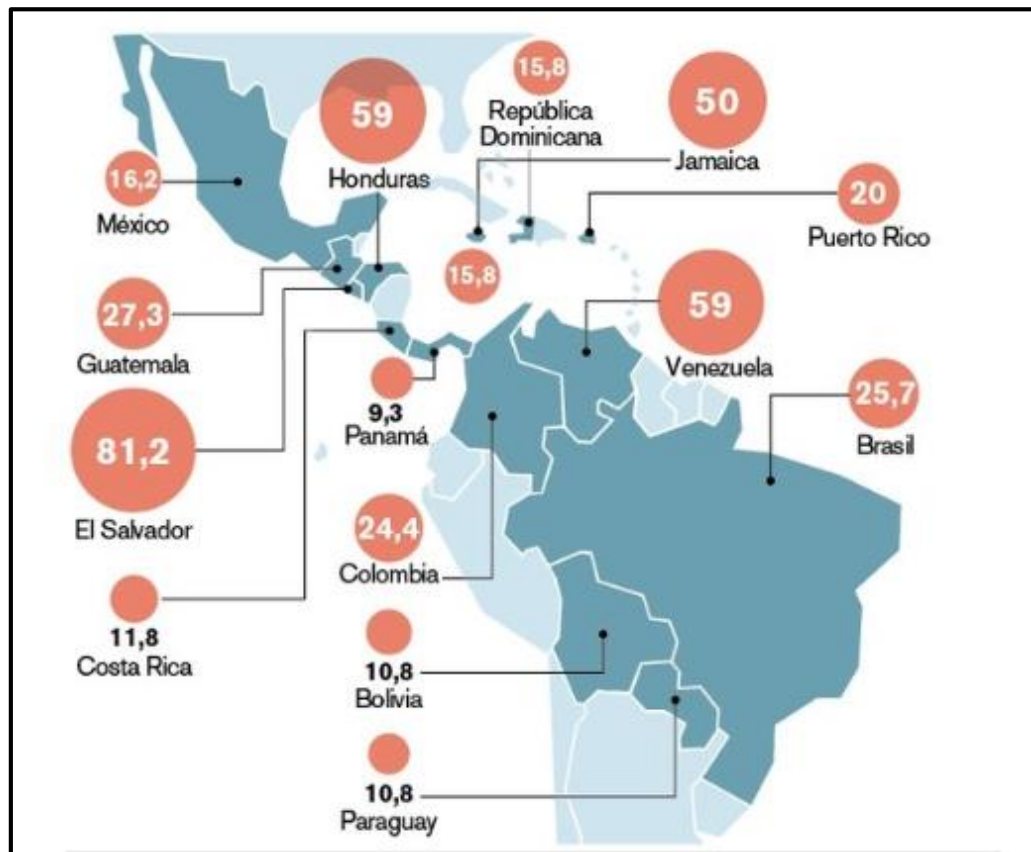
Fuente: Periódico La Nación 2015

En un estudio de InSight Crime, “En 2017, Costa Rica supero el record nacional de homicidios reportados, pues se presentaron 603 asesinatos y una tasa de homicidios de 12.1 por 100 mil habitantes”, donde la presencia de armas de fuego también podría estar llevando al aumento de homicidios, ya que han surgido informes sobre redes de tráfico de armas que tiene vínculos con México, Colombia y Panamá, como lo enfatiza Walter Espinoza, director del OIJ al decir que “hay una gran disponibilidad de armas. No está claro de donde provienen, pero existe un importante flujo de armas a través del corredor centroamericano como consecuencias de las guerras civiles”. (Insight Crime, 2018)

Con base en la investigación de Insight Crime, se evidencia que no solo en Costa Rica se dan indicios de criminalidad, sino que a nivel Centroamericano según la figura N°2 muestra un aumento del crimen lo que ha provocado el surgimiento de grupos marginados, como las maras, las cuales han proliferado en los sectores con menos oportunidades de la sociedad. Esta situación ha creado la necesidad en los ciudadanos dentro y fuera del país a

buscar opciones adicionales a las que brindan los gobiernos y es donde, entidades de seguridad privada son una alternativa para protegerse y salvaguardar sus bienes.

Figura N°2 Ranquin de países donde hay más homicidios



Fuente Periódico La Nación 2015

Cabe destacar que el tema de la seguridad es una preocupación a nivel mundial para proteger y salvaguardar los seres humanos y sus bienes, pues la tranquilidad es primordial para la armonía y la convivencia humana, como se evidencia a continuación.

Por lo tanto, una de las temáticas de mayor interés e importancia en la actualidad es el tema de la seguridad en los distintos ámbitos donde se desenvuelva todo ser humano, principalmente cuando se hace referencia a que ésta es considerada una necesidad básica, pues así lo establece Abraham Maslow (1943) en su teoría Psicológica “Una teoría sobre la motivación

humana” donde la seguridad se ubica en segunda instancia, indicando que el ser humano luego de sobrevivir necesita tranquilidad. (Lozano Caldera, O, 2015, pág. 5)

Las empresas de seguridad privada van encaminadas a solventar esta necesidad para brindar servicios de calidad, que genere confianza y tranquilidad, como se demuestra en la siguiente cita.

Según Lozano Caldera

En este sentido, se encuentran las empresas de seguridad privada, encaminadas a brindar servicios de calidad a sus clientes, generarle tranquilidad y confianza al mismo frente a las pertenencias o elementos que se dejen o estén bajo su responsabilidad. Cabe señalar, que dicha tranquilidad y confianza inicia con unos de los procesos más importantes dentro de toda organización, especialmente en el de la seguridad privada. (Pág. 5)

Por lo tanto, es importante que las empresas de seguridad cuenten con personal ideal que se adapte a las necesidades actuales de mercado, y debido a esto el proceso de reclutamiento y selección dentro de la empresa es parte fundamental a la hora de elegir a la persona que deberá velar por la seguridad de la ciudadanía.

El MSP et al (2017) destaca que “Los problemas vinculados con las condiciones de operación de las empresas de seguridad se abarca desde el mismo proceso de selección de personal, la capacitación de este, así como el cumplimiento de los derechos y garantías sociales para los agentes de seguridad” (Pág. 14), lo cual hace referencia a que los procesos de selección no cumplen con los criterios mínimos que debería de poseer un agente de seguridad para afrontar este tipo de trabajo.

A pesar de que los requisitos son relativamente básicos para ser guarda de seguridad privada, la tabla N°3 muestra los requisitos generales establecidos para Costa Rica, El Salvador y Nicaragua.

Tabla N°3: Requisitos para ser guarda de seguridad

País	Edad	Nivel de Educación	Examen Psicológico y Físico	No tener antecedentes penales	Imposibilidad con función policial
Costa Rica	18	Sexto grado	Si	Si	Si
El Salvador	18	Sexto grado	Si	Si	No indica
Guatemala	18	Sexto grado	No	Si	Si

Fuente: Seguridad Privada en Costa Rica (2017)

Cabe destacar que, dentro de los procesos de reclutamiento del personal y selección, es importante basarse en la norma ISO 9001:2015, pues la empresa Corporación González y Asociados S.A trabaja bajo estos estándares de calidad, para lograr una mejora continua de los procesos y así responder a las necesidades de la compañía.

Para septiembre del 2015, se publicó la nueva versión ISO 9001-2015 y esta tiene como propósito "Conseguir una mayor adaptación de la ISO 9001 con otras normas relativas a sistemas de gestión, así como facilitar la interpretación de sus requisitos por parte de las organizaciones para su adopción y sus respectivas auditorías". (El Financiero, 2014)

Según el Financiero esta versión destaca aspectos como:

- Contiene un conjunto estable de requisitos clave para los próximos 10 años, como mínimo.
- Mantiene la aplicabilidad de la norma para todo tipo y tamaño de organizaciones.
- La gestión eficaz de los procesos como base para alcanzar los resultados deseados.
- Considera los cambios en las prácticas y la tecnología aplicable en los sistemas de gestión de la calidad, ocurridos desde el año 2000.
- Refleja los cambios que vienen ocurriendo en los entornos en los que las organizaciones operan, cada vez más complejos, exigentes y dinámicos.
- Aplica el Anexo SL de las Directivas ISO para ampliar la compatibilidad y la alineación de la norma con otros modelos de sistemas de gestión.
- Facilita una implementación eficaz en las organizaciones.

- Permite una evaluación eficaz de la conformidad por parte de primeras, segundas y terceras partes.
- Emplea un lenguaje simplificado y unos estilos de redacción más comprensibles.

(ISO actualiza norma 9001 sobre gestión de Calidad, El Financiero 2014.)

En relación con otros documentos, se presentarán a continuación estudios y proyectos nacionales e internaciones que hablan acerca de temas similares al presente trabajo de investigación. De esta forma ayuda a entender la tendencia y las modificaciones para tener un panorama más amplio de la investigación.

Destaca Murillo, P. (2015) con el título “Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados “Mercamaxx” del cantón de los bancos provincia de Pichincha” (Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador).

Este estudio tiene como objetivo “Diseñar un sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados “Mecamaxx” del cantón de los Bancos provincia de Pichinca, que permita en el mejoramiento del desempeño laboral”. Permitirá tener una visión más clara sobre las repercusiones que tendrá a nivel de empresa el desarrollar un proceso de reclutamiento y selección dirigido al mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores.

Dentro de las conclusiones se presenta que “Un inadecuado proceso de reclutamiento y selección del personal impide seguir el procedimiento lógico que oriente el proceso, lo que provoca la inadecuada contratación del personal, la misma que incide en el desempeño laboral provocando una disminución en los beneficios de la empresa”. (Murillo P., pág. 74)

Por lo cual se considera necesario contar con un riguroso proceso de reclutamiento y selección, donde el análisis de puesto y el perfil profesional sean correctamente elaborados con el fin de contratar a personas que cumplan con las características, requisitos y competencias del puesto vacante y con base en esto cumplir con los objetivos y metas de la organización.

Otro estudio destaca la relación que tiene la selección del personal con el desempeño laboral ya que con base en eso se termina variables que afecten entre ambas, según Cancinos, A (2015), en su tesis con el tema “Selección de personal y desempeño laboral” (Universidad Rafael Landivar. Guatemala, p.78).

Esta tesis tiene por objetivo “Determinar la relación que tiene la selección del personal con el desempeño laboral”, lo cual ayudará a conocer las variables que se tienen que tomar en cuenta en el presente trabajo de investigación para mejorar procesos a la hora de seleccionar al candidato mediante la utilización de pruebas o filtros de tal manera que se adecuen a las características del puesto para dar mayor objetividad y precisión a la selección y promover una mejora al desempeño laboral en el puesto como la eficiencia y eficacia.

Cabe destacar que Cancinos A. (2015) llegó a la siguiente conclusión “Si el proceso de selección mejora, también podría mejorar el desempeño de los colaboradores, se necesita mejorar el conocimiento de la personalidad del candidato, información del puesto y las responsabilidades del mismo, para que el candidato pueda desempeñarse de una mejor manera en sus labores”. (p.78)

Finalmente, según Lozano, O. (2015), en su ensayo con título “Proceso de selección para empresas de vigilancia y seguridad privada con énfasis en el establecimiento del nivel de riesgo y basado en entrevista de inteligencia emocional” (Universidad Militar Nueva Granada, Colombia).

Este estudio “pretende establecer cómo debe de ser el proceso de selección adecuado que pueden implementar las empresas que brindan servicios de seguridad y vigilancia privada para identificar y contratar a la persona idónea y que se ajuste al perfil”,

Para la presente investigación es importante realizar un óptimo y exhaustivo proceso de selección, con base en diferentes métodos aplicables como la entrevista, pruebas doping, test psicométricos etc. para conocer toda la información e historial del colaborador y contratar empleados más activos, responsables, eficaces, eficientes y mentalmente sanos que manejen las situaciones de riesgo y estrés.

El autor de este estudio concluyó que “Este proceso es el que garantiza la veracidad de los datos suministrados desde el momento que se origina la vacante hasta que se logra seleccionar y contratar al aspirante, entendiendo así, que la seguridad siempre debe estar presente dentro de los procesos de toda organización”. (Lozano, O, 2015, p.36)

En cuanto a estudios realizados a nivel nacional que tienen relación con el tema de este estudio se destacan los siguientes a continuación.

Quesada. A (2014) realiza la tesis “Elaboración de perfiles de puesto por competencias de los vendedores de una comercializadora de alimentos y bebidas, Universidad de Costa Rica, Costa Rica”.

Este estudio tiene como objetivo “Definir los perfiles de puesto por competencias de los agentes de ventas de los canales rural, hoteles y restaurantes del GAM, supermercados y salas de exhibición de la comercializadora que ayuden a garantizar el alcance de los objetivos organizacionales”. En relación con el presente trabajo se evaluarán los perfiles del puesto para los oficiales de seguridad de acuerdo con las competencias del puesto al que se dirige, con el objetivo de mejorar el proceso de contratación mediante técnicas que logren disminuir la tasa rotación de personal.

Es importante destacar como conclusión de esta tesis que “El modelo de Gestión por competencias permite al psicológico laborar, planear y ejecutar sus funciones, y las del área, de manera profesional, utilizando técnicas en las que ha sido ampliamente entrenado como la observación, diversas técnicas de entrevistas y el análisis de sesiones grupales la elaboración de los perfiles del puesto.

Por este motivo definir un perfil del puesto idóneo, colabora con el alcance de los objetivos organizacionales de las compañías, al utilizar diversas técnicas para la elaboración de un perfil del puesto.

Según Rodríguez. M (2012), “Propuesta manual de puestos y procedimientos de gestión de capital humano para COOPEBRISAS R.L Las Brisas, Zarcero”. (Tecnológico de Costa Rica. Costa Rica).

El objetivo de investigación de esta tesis es “Contribuir con el mejoramiento de la Gestión del Capital Humano de COOPEBRISAS R.L por medio de la documentación de sus puestos de trabajo y los procedimientos relacionados”. Para el presente trabajo de investigación se podrá determinar que al mejorar los procedimientos relacionados con la contratación servirá como base para elaborar actividades de recursos humanos como evaluaciones del desempeño, planes de incentivos, entre otros, que colaboren con el cumplimiento de los objetivos.

Como conclusión de este estudio es importante contar con la debida documentación para elaborar e implementar manuales y perfiles de puesto que logren garantizar que el

proceso de contratación sea eficaz y se pueda contar con el personal que cubre con las necesidades y requisitos del puesto.

Por último, de acuerdo con Madrigal, J en su tesis “Manual de procedimientos y manual descriptivo de puestos para la empresa industrias de maíz S.A.” del Tecnológico Costarricense, Costa Rica 2014, para optar por el grado de bachiller.

El objetivo de la tesis “Elaborar un Manual Descriptivo de Puestos y un Manual de Procedimientos para la Empresa Industrias de Maíz S.A. durante el segundo semestre de 2014, que permitan optimizar la gestión de su talento humano y trabajar con una mayor eficiencia administrativa”. Es importante contar con talento humano calificado que se identifique y comprometa con los objetivos de la empresa para contribuir con el éxito de la organización y por medio de un manual de puesto y perfil facilitar el proceso de reclutamiento, que permita describir funciones, responsabilidades, requisitos y condiciones que respalden los requerimientos del puesto y las necesidades de los clientes.

Como limitación de dicho estudio al no contar con documentación sobre los puestos se llegó a la conclusión de que “La Empresa carece de los Manuales que se desarrollaron en este estudio, es decir, que no cuenta con una base documentada de los puestos y procedimientos, por lo que hubo que recopilar toda la información requerida para la elaboración de ambos Manuales” (Madrigal J p. 453). Es por eso que el contar con un manual de puestos viene siendo fundamental ya que al saber qué tipo de actividades realizará el oficial de seguridad, el proceso de reclutamiento se llevaría a cabo de manera más precisa y dirigida logrando cumplir con los objetivos de la empresa e idear mejoras al proceso.

Proyecciones de la Investigación

En el presente trabajo de investigación se identificarán las necesidades y requisitos de los puestos en seguridad de las empresas contratantes del sector público con el objetivo de mejorar el proceso de reclutamiento y selección de los oficiales de seguridad de Corporación González, para realizar una adecuada contratación del personal que brindará los servicios de seguridad que requieren los clientes del sector público del GAM. Este tema será abordado mediante un estudio exploratorio que según Hernández, Fernández y Baptista

(2014), “Se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso”. (pág. 91)

Por lo tanto, este estudio se realizará tomando en cuenta los requisitos del cliente como sus necesidades como la edad, escolaridad y grado de experiencia en puestos similares, así como también las habilidades que debe de contar un oficial de seguridad para realizar las tareas del puesto de trabajo y con base en esto, evaluar si el proceso de reclutamiento y selección se ajusta a las necesidades del cliente para que al contratar al personal de seguridad este cumpla con todos los requisitos para desempeñar la labor de cubrir el puesto.

Con base en esto se validarán los canales adecuados de reclutamiento utilizados al día de hoy por la empresa Corporación González y Asociados S.A para conocer la manera en que se llevan a cabo este proceso, para reclutar a un oficial de seguridad para cubrir una plaza vacante.

También se verificarán las herramientas o procesos que aplican para seleccionar al personal, donde se conocerán los métodos que emplean para conocer las aptitudes, actitudes y capacidades de la persona en busca de elegir al candidato idóneo para cubrir el puesto de trabajo.

Luego se procederá a desarrollar una propuesta del proceso de reclutamiento y selección para los oficiales de seguridad del área gubernamental del GAM, que se adapte a las necesidades del puesto y de igual manera a las políticas de la organización y con el propósito de realizar contrataciones más asertivas donde tanto como el cliente y la empresa se sientan satisfechos y, por otro lado, generar una buena base para tomar decisiones acerca de los procesos como inducción y capacitación siempre acorde con el puesto en el cual se va a desempeñar el oficial.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

De acuerdo con Fernández, Hernández y Baptista (2014), el desarrollo de una perspectiva teórica se puede definir como: “Paso de investigación que consiste en sustentar teóricamente el estudio, una vez que ya se ha planteado el problema de investigación”. (pág. 60)

Con base en esto se puede deducir que el marco teórico es la base fundamental para darle valor a cualquier trabajo de investigación y en este caso servirá como una guía para sustentar el proyecto, lo cual va a permitir que el lector comprenda el tema de la investigación.

A continuación, se detallarán los procesos y definiciones que van a respaldar esta investigación; así como la gestión operativa del departamento de recursos humanos y las generalidades de la empresa. Por lo tanto, con la información obtenida junto al desarrollo de los objetivos se mejorarán los procesos de reclutamiento y selección de la empresa Corporación González.

Recursos humanos

De acuerdo con Chiavenato (2015) recursos humanos se puede definir como:

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos se distribuyen por niveles: nivel institucional de la organización (dirección), nivel intermedio (gerencia y asesoría) y nivel operacional (técnicos, empleados y obreros, junto con los supervisores de primera línea). (p. 81)

Dentro de una organización el recurso más valioso es el humano, ya que según Chiavenato (2017) “Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide cómo operar los demás recursos que son de por sí inertes y estáticos”. (p.81)

Una de las tareas más importantes dentro de las organizaciones es el proceso que lleva a cabo el departamento de Recursos Humanos en cuanto a la contratación, ya que con base en este se dispondrá de una persona que cumpla con una serie de características que se adapte a los requisitos de la organización. De acuerdo con lo anterior existen una serie de

procesos que se tienen que llevar a cabo para que la contratación sea exitosa como por ejemplo el proceso de reclutamiento y selección.

Reclutamiento

“Es un conjunto de técnicas y procedimientos cuya función es atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización”. (Chiavenato, 2015, pág. 128)

De acuerdo con Chiavenato et al (2015), “El reclutamiento parte de las necesidades presentes y futuras de recursos humanos de la organización. Consiste en la investigación e intervención sobre las fuentes capaces de proveer a la organización del número suficiente de personas necesarias para la consecución de sus objetivos”. En la que destaca que es “una actividad cuyo objeto inmediato es atraer candidatos de entre quienes elegir a los futuros integrantes de la organización”.

El llevar a cabo el reclutamiento, requiere una cuidadosa planeación, que tiene que responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué necesita la organización en términos de personas?
2. ¿Qué ofrece el mercado de RH?
3. ¿Qué técnicas de reclutamiento se deben emplear?

Y estas corresponden a las siguientes tres etapas del proceso de reclutamiento

1. Investigación interna de las necesidades
2. Investigación externa del mercado.
3. Definición de las técnicas de reclutamiento.

Investigación interna de las necesidades.

Según Chiavenato, “Es una identificación de las necesidades de recursos humanos de la organización de corto, mediano y largo plazos. Hay que determinar lo que la organización necesita de inmediato y sus planes de crecimiento y desarrollo, por lo que sin duda implica nuevos aportes de recursos humanos” (Pág. 128). Esta investigación interna es continua por lo que se debe incluir a los demás departamentos de la organización para dar a conocer sus

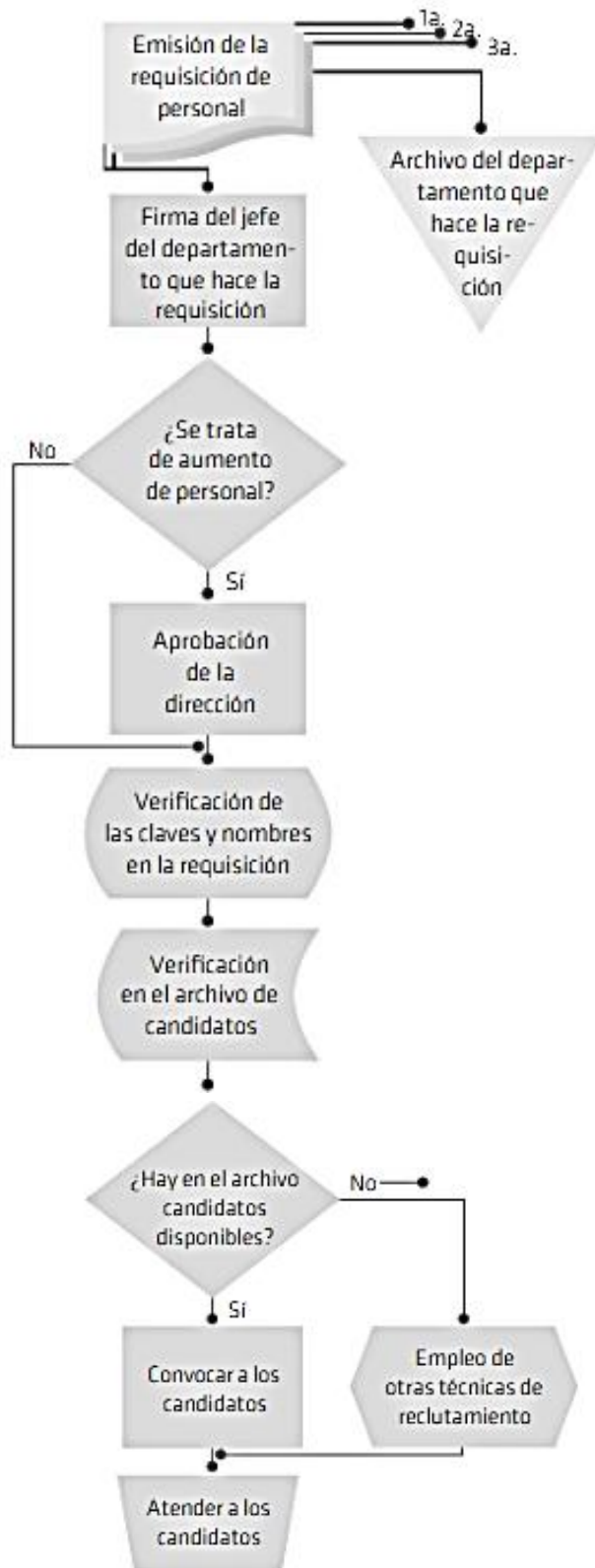
necesidades para asignar perfiles y las características que debe de contar una persona para cubrir un puesto, a esta investigación interna se le puede llamar planeación del personal.

Planeación del personal

Según Chiavenato, “es el proceso de decisión sobre los recursos humanos indispensables para alcanzar los objetivos organizacionales en determinado tiempo. Se trata de anticipar la fuerza de trabajo y los talentos humanos”. (pág. 128)

Cabe destacar que todos los gerentes deben de tener pleno conocimiento de las necesidades básicas de los puestos de trabajo que tienen a cargo, por lo que deberán de estar ocupados por personas capaces de desempeñarlos bien, es por esto que se requiere de una cuidadosa planeación del personal.

Figura N° 3 Procedimiento de requisición de empleo



Fuente: Chiavenato (2015) Administración de Recursos Humanos

Modelos para la planeación del personal

Algunos modelos para planeación del personal incluyen a toda la organización, mientras que otros solo incluyen las solo determinadas áreas, destacándose los siguientes.

- Modelo basado en la demanda estimada del producto o servicio

Esta consiste en que las necesidades de personal varían dependiendo de la demanda del producto o servicio, ya que se ve influenciado por variaciones de productividad, tecnología, disponibilidad interna y externa de recursos financieros.

- Modelo basado en segmentos de puestos

Esta técnica es propia de las empresas grandes, trata de elegir un factor organizacional cuyas variaciones afecten las necesidades de personal como, por ejemplo, nivel de ventas, volumen de producción, plan de expansión etc.

Otros prefieren basarse en puestos similares con base en las proyecciones relacionadas con el puesto que presenten más variabilidad.

- Modelo de sustitución de puestos clave

Esta técnica se basa en quien sustituye a quien, ante una eventualidad de una vacante dentro de una organización, mediante parrillas de remplazo u organigramas de carrera, las cuales se logran identificar mediante dos variables: el desempeño actual y la posibilidad de ascenso, esto se podrá verificar de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de desempeño y opiniones de los gerentes, socios y proveedores.

- Modelo basado en el flujo de personal-

Este modelo se basa en el flujo de personas hacia el interior y hacia afuera de la organización, mediante la verificación histórica y el seguimiento de las entradas, salidas y promociones y transferencias internas permiten una predicción de las necesidades de personal

- Modelo de planeación integrada

Este es el modelo más amplio, ya que se toman en cuenta cuatro factores como: el volumen planeado de producción, cambios tecnológicos que modifiquen la productividad

del personal, condiciones de oferta y demanda en el mercado, y comportamiento de los clientes, planeación de carrera dentro de la organización.

- Modelo basado en la gestión del riesgo de capital humano

Las organizaciones están preocupadas por retener talentos que ejercen un papel muy importante, al tener un nivel elevado de desempeño y elevado potencial de desarrollo. Son talentos cuya pérdida representa un enorme riesgo para la organización, pues son muy difíciles de sustituir.

Investigación externa del mercado

Según Chiavenato (2015), esta se puede definir “es una investigación del mercado de recursos humanos con objeto de segmentarlo y diferenciarlo para facilitar su análisis y posterior resolución” (pág. 132), en esta sobresalen aspectos como: la segmentación del mercado de recursos humanos y la identificación de las fuentes de reclutamiento.

La segmentación del mercado se entiende como la división del mercado en segmentos con características definidas para analizarlos y abordarlos de manera específica de acuerdo con los intereses particulares de la organización.

La identificación de las fuentes de reclutamiento se lleva a cabo a partir las características definidas en la segmentación de mercado, las cuales determinarán la fuente adecuada para reclutar.

Con base en lo anterior una identificación adecuada permite:

1. Aumentar el rendimiento del proceso de reclutamiento y el evaluar así la proporción de candidatos/empleados elegidos para la selección, así como la proporción de candidatos/empleados admitidos.
2. Reducir la duración del proceso de selección del ser más rápido y eficaz
3. Reducir los costos operativos de reclutamiento por medio del ahorro en la aplicación de sus técnicas y en la eficiencia en la búsqueda de talentos.

(Chiavenato, 2015)

Proceso de reclutamiento

De acuerdo con Chiavenato et al (2015), “El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización” (p. 132), lo cual quiere decir que este proceso depende de una decisión en línea que se oficializa con una especie de orden de servicio o requisición de empleo o de requisición de personal, por lo tanto, este no se puede llevar a cabo sin una autorización previa.

Medio de reclutamiento

Con base en el diagnóstico y localización de las fuentes de reclutamiento exploradas por los mecanismos de reclutamiento, estas se verán influidas por medio de múltiples técnicas de reclutamiento que atraigan a candidatos para atender sus necesidades.

El mercado de recursos humanos consta de candidatos ya sean empleados (trabajadores actuales) o disponibles (desempleados), lo que deriva dos medios de reclutamiento: interno y externo.

Destaca Chiavenato que el reclutamiento externo “se dirige a candidatos, reales o potenciales, disponibles o empleados en otras empresas”, por su contraparte el reclutamiento interno “se dirige a candidatos, reales o potenciales, empleados solo en la propia empresa; su consecuencia es el procesamiento interno”.

Reclutamiento interno

Según Chiavenato et al (2015), “el reclutamiento interno ocurre cuando la empresa trata de llenar una determinada plaza vacante mediante el reacomodo de sus empleados, con ascensos (movimiento vertical), o transferencias (movimiento horizontal), o transferencias con ascensos”. (p. 133)

Este proceso de reclutamiento interno exige una intensa y continua coordinación e integración entre el departamento de recursos humanos y los demás departamentos de la empresa, pues la manipulación interna del personal suele ser muy delicado, al tener que verificar las prueba de selección por las que paso el candidato, el resultado de sus evaluaciones de desempeño, evaluar los programas de capacitación y entrenamiento y analizar los requisitos adicionales del puesto al que se dirige y validar si este las cumple.

Ventajas

1. Es económico.
2. Es más rápido.
3. Presenta un índice mayor de validez y de seguridad.
4. Motivación para los empleados.
5. Aprovecha las inversiones de la empresa en capacitación del personal.
6. Desarrolla un saludable espíritu de competencia entre el personal.

Desventajas

1. Exige que los empleados tengan cierto potencial de desarrollo para ascender a un nivel superior.
2. Puede generar conflictos a lo interno de la institución.
3. Limitación a las políticas y estrategias de la organización.

Reclutamiento Externo

De acuerdo con Chiavenato et al. (2015), “el reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de afuera. Cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas ajenas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento”. (pág. 136)

En este sentido, Chiavenato et al (2015) destaca dentro de las técnicas de reclutamiento para divulgar una oportunidad de empleo (p.137-138):

- Archivos de candidatos que se presentaron espontáneamente o en reclutamientos anteriores.
- Recomendación de candidatos por parte de los empleados de la empresa.
- Carteles o anuncios en la puerta de la empresa.
- Contactos con sindicatos o asociaciones de profesionales.
- Contactos con universidades, escuelas, asociaciones de estudiantes, instituciones académicas y centros de vinculación empresa-escuela.
- Conferencias y ferias de empleo en universidades y escuelas.

- Convenios con otras empresas que actúan en el mismo mercado, en términos de cooperación mutua.
- Anuncios en periódicos y revistas.
- Agencias de colocación o empleo.
- Viajes de reclutamiento en otras localidades.
- Reclutamiento por internet

Ventajas

1. Lleva experiencia fresca a la organización.
2. Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización.
3. Aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal de otras empresas o de los mismos candidatos.

Desventajas

1. Por lo general se requiere un poco más de tiempo que el reclutamiento interno
2. Es más caro y exige inversiones y gastos inmediatos.
3. En principio, es menos seguro que el reclutamiento interno.
4. Puede provocar barreras internas.
5. Suele afectar a la política salarial de la empresa.

Reclutamiento mixto

Las empresas en la actualidad no acostumbran trabajar bajo un solo método de reclutamiento, estas realizan un complemento entre ambos métodos interno y externo.

Al realizar un reclutamiento interno es necesario cubrir la posición actual del individuo que se desplaza a la posición vacante y lo que generaría que algún punto de la organización surge siempre una plaza vacante que se podría cubrir mediante una contratación externa

Por sus ventajas y desventajas entre ambos tipos de reclutamiento las empresas buscan aprovechar las ventajas de ambas e idear el reclutamiento mixto, para la cual se lleva a cabo mediante tres procesos:

- a) Al principio, reclutamiento externo seguido de reclutamiento interno.

Las organizaciones primeramente buscan ocupar sus vacantes al recurrir a recurso humano exterior que transforman y reestructuran la organización mediante un reclutamiento interno que involucre al propio personal.

b) Al principio, reclutamiento interno seguido de reclutamiento externo.

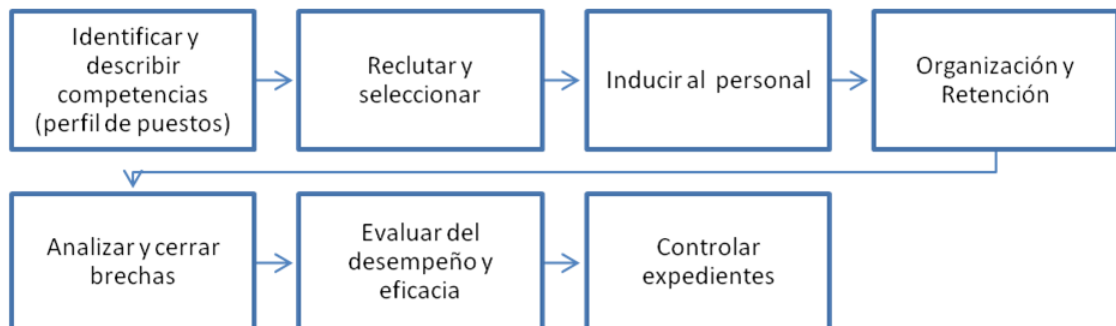
Este se da en caso de no obtener los resultados deseados, se abre paso al reclutamiento interno dándoles prioridad a los empleados ya contratados y si de estos ninguno es el adecuado para cubrir la vacante, se opta por el reclutamiento externo.

c) Reclutamientos externos e interno simultáneos.

Es el caso en que haya la necesidad de cubrir una vacante ya sea por medios externos e internos lo que generaría una buena política de igual de condiciones.

A continuación, se mostrará el proceso que lleva a cabo el departamento de recursos humanos a la hora de reclutar y seleccionar a un oficial de seguridad, la cual se encuentra elaborado bajo los estándares de calidad ISO 9001:2015.

Figura N°4 Procedimiento de Recursos Humanos



Fuente: Procedimiento de recursos humanos de Corporación González.

1. MACROACTIVIDAD 1: Identificar y describir competencias

Identificar puestos

Dueños de proceso / Gerencia General

1.1 Identifica los puestos requeridos por la empresa de acuerdo a los requerimientos solicitados por el cliente.

Crear perfiles

Gerente de Recursos Humanos o Asistente de Recursos Humanos

1.2 Crea la RRHH-F-001 Lista de Puestos (ver anexo 1)

1.3 Para cada uno de los puestos identificados se asegura de crear un RRHH-F-002 Perfil de Puesto (ver anexo 2) con la participación activa de los Dueños de proceso quienes le brindan información sobre las responsabilidades y autoridades de cada puesto así como de las competencias requeridas para ejecutar tareas y responsabilidades asignadas a cada posición.

Dueño de Proceso

1.4 Brinda información requerida por la Gerente de Recursos Humanos para levantamiento de RRHH-F-002 Perfil de Puesto o su actualización.

1.5 Cada vez que se presenten cambios en los aspectos indicados la RRHH-F-001 Lista de Puestos, informa al Departamento de Recursos Humanos para proceder a los cambios y los mismos quedan avalados en el perfil con la firma del Dueño de Proceso.

Gerente de Recursos Humanos o Asistente de Recursos Humanos

1.6 Realiza la actualización respectiva del RRHH-F-002 Perfil de Puesto

1.7 Aunque no haya recibido comunicación de cambios en la RRHH-F-001 Lista de Puestos los puestos como mínimo una vez al año, en el mes de noviembre, solicita a los Dueños de proceso que verifiquen si ha habido cambios en las características de cada puesto de su proceso tal como se indica en la RRHH-F-001 Lista de Puestos los puestos.

2. MACROACTIVIDAD 2: Reclutar, seleccionar y contratar

Recibir necesidad de cubrir puesto nuevo, vacante y apertura de concursos para vacantes administrativas

Vacantes en Seguridad

Gerente de Operaciones en Seguridad, Asistentes de Operaciones, Ejecutivos de cuenta o quienes ellos designen

2.1 Semanalmente informan sus necesidades de reclutamiento a Gerente de Recursos Humanos o Analista de Reclutamiento y Selección, en las reuniones de operaciones en

seguridad o en su defecto por correo. También se pueden reunir y dejar evidencia en una minuta.

Realizar búsqueda de candidatos

2.5 Asistente de Recursos Humanos

2.6 Realiza la publicación de los puestos vacantes en:

- Facebook
- Prensa escrita
- Personal de la empresa

Dichas publicaciones contienen al menos la siguiente información:

- Requisitos básicos que se deben cumplir según RRHH-F-010 Lista de requisitos (ver anexo 3) para ingreso
- Zona donde aplica el puesto.
- Contacto para recepción de Currículos (teléfono, correo electrónico, Planta Física de Recursos Humanos, Coordinador Regional de Seguridad)

Personal de Recursos Humanos

2.7 En caso de recibir llamadas de interesados en el algún puesto, brinda información sobre los requisitos y los medios por los cuales se deberán recibir los currículos.

Recibir requisitos de forma física

Recepcionista, Analista de Reclutamiento y Selección, Asistente de Recursos Humanos, Analista de Organización y Retención y Coordinador Regional de Seguridad)

- Recibe los requisitos de los oferentes indicados en RRHH-F-010 Lista de requisitos para ingreso ya sea de forma física o digital. A los candidatos que cumplen con la mayoría de los requisitos se les entrega RRHH-F-011 Solicitud de empleo (ver anexo 4).

Coordinador Regional de Seguridad

2.6 Envía de forma física por encomienda o electrónica los requisitos y currículos recibidos por parte de los oferentes con sus respectivas referencias a Analista de Reclutamiento y Selección y Recepcionista.

Analista de Reclutamiento y Selección

2.7 Realiza una verificación de los requisitos entregados por los oferentes según RRHH-F-010 Lista de Requisitos para Ingreso.

Analizar candidatos

Analista de Reclutamiento y Selección

- A los candidatos que cumplen con la mayoría de los requisitos, se les aplican los filtros
- Realiza verificación personal y crediticia del candidato en Ciberisk.
- Verifica que no se encuentre en Lista de no elegibles
- Analiza la razón por la cual dejó de laborar para la empresa.
- Realiza la verificación de referencias laborales.
- Verifica si ha laborado anteriormente para la organización en el Sistema Segar, en caso de que haya laborado antes para la Organización busca la aprobación de la Gerente de Operaciones en Seguridad o del Gerente General para casos específicos.
- En caso de pasar todos los filtros, deja evidencia por medio del RRHH-F-019 Formulario de estudio de Filtros y contratación. (ver anexo 5)

Analista de Reclutamiento y Selección, Gerente de Recursos Humanos

2.8 Analizan los resultados de los filtros aplicados, y determinan los candidatos para trámite y que participaran en las entrevistas. Así mismo se recomienda la posible plaza a cubrir y deja registro en RRHH-F-019 Formulario de estudio de Filtros y contratación.

Analista de Reclutamiento y Selección

2.9 Coordina con el Tramitador para realizar el proceso respectivo ante la Dirección del Servicio de Seguridad Privada, Ministerio de Seguridad.

2.10 Coordina con los candidatos día y hora para realizar las entrevistas.

Analista de Reclutamiento y Selección

2.11 Realiza la entrevista al candidato utilizando el RRHH-F-014 Formato de entrevista por competencias (ver anexo 6) y cualquier otro medio que considere necesario para recabar información, los cuales se archivarán en el expediente de cada colaborador.

2.12 Cuando realiza la entrevista de forma grupal, aplica el RRHH-F-022 Entrevista por competencias grupal (ver anexo 7)

2.13 En ausencia del Analista de Reclutamiento y Selección, la entrevista la realizará el funcionario de Recursos Humanos que el Gerente de Recursos Humanos designe.

- En caso de que considere que el candidato es apto para el puesto, se lo traslada para entrevista y proceso de Inducción al Gerente de Operaciones en seguridad o quien esta designe, dejando evidencia en la RRHH-F-026 Registro de Inducción Seguridad (ver anexo 8)

2.14 Los Asistentes de Operaciones de Aseo y Limpieza, Supervisor de Aseo Y Limpieza, Supervisor externo de Aseo y Limpieza, así como el Gerente y los Ejecutivos de Cuenta de Operaciones en Seguridad pueden descartar cualquiera de los candidatos referidos por Recursos Humanos por motivos propios del proceso.

Analista de Reclutamiento y Selección

2.15 Una vez concluido el proceso de entrevistas indica al oferente día y hora en que debe presentarse a la contratación e inducción.

2.16 Coordina con La Asistente de Recursos Humanos, Encargado de Capacitaciones, - Ejecutivos de Cuenta, Asistentes de Operaciones en Seguridad, Asistentes de Operaciones en Aseo y Limpieza para la realización de las Inducciones.

Selección de personal

Según Chiavenato et al. (2015), la selección es “una actividad de oposición, de elección, de escoger y decidir, de clasificación, de filtrar la entrada y, por tanto, de restringirla”. (p. 144)

El reclutamiento y selección deben de ir de la mano en el proceso, mientras que el proceso reclutamiento es el que se encarga de divulgar la información del puesto vacante mediante varias técnicas de comunicación, la selección es la que se encarga de escoger entre los candidatos reclutados los que tienen más probabilidades de cubrir la vacante, de acuerdo con las necesidades de la organización y así aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.

Se puede hablar del proceso de selección, como un método para conocer las habilidades y competencias individuales que posee el candidato, mediante la utilización de una serie de herramientas capaces de evaluar y brindar un diagnóstico.

La selección como proceso de comparación

Este proceso se basa entre dos variables: los requisitos del puesto en el que se proporciona la descripción y análisis del puesto en conjunto con las habilidades requeridas, y por la aplicación de las diversas técnicas de selección. Esta se mide por un determinado nivel de aceptación entre las variables.

La selección como proceso de decisión

Una vez que se compara los requisitos del puesto y los candidatos, se puede dar que varios candidatos cumplan con las disposiciones y necesidades de la organización. Sin embargo, como el departamento de recursos humanos no puede aprobar uno u otro candidato, ya que estos solamente se encargan de buscar al candidato más ideal, estos tienen que trasladarse al departamento solicitante, pues son lo que pueden aprobar o rechazar, de esta manera se asegura que se está realizando una buena contratación.

Este proceso admite tres modelos de comportamiento:

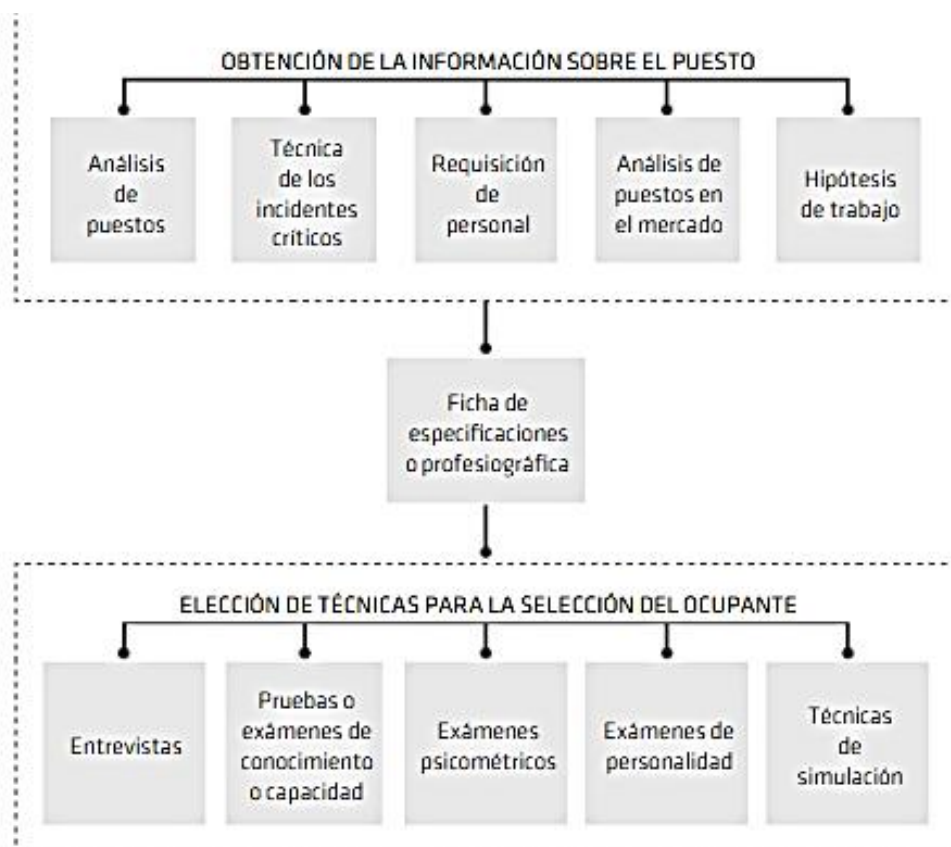
- a) Modelo de colocación: un solo candidato y una sola vacante, por lo que debe admitirse al candidato sin más trámites.
- b) Modelo de selección: en este hay varios candidatos y solo una plaza vacante, el aspirante debe de cumplir con los requisitos del puesto.
- c) Modelo de clasificación: varios candidatos para cada vacante y varias vacantes para cada candidato. El aspirante se compara con los requisitos del puesto y si este es rechazado se le compara con los requisitos de los demás puestos, hasta agotar las vacantes. Este será colocado en el puesto más adecuado con base a sus características.

Este último modelo aprovecha los candidatos seleccionados, lo que genera una eficiencia en los procesos y reducción de los costos al duplicar procedimientos.

Bases para la selección de personal

Obtención de la información

Figura N°5 Obtención de información como base para el proceso de selección.



Fuente: Chiavenato (2015), Administración de Recursos Humano

1. Descripción o análisis de puestos: información de los requisitos y características con las que debe de contar el aspirante
2. Aplicación de la técnica de los incidentes críticos: habilidades y comportamientos que debe de poseer el candidato para ocupar el puesto.
3. Requisición de personal: es la especificación de los requisitos y características que un jefe directo determina cuando se realiza una requisición de personal.
4. Análisis de puestos en el mercado: este se da cuando la empresa no tiene definición sobre un nuevo puesto y este debe de investigarse en empresas similares a su contenido.
5. Hipótesis de trabajo: al no contar con ninguna de las anteriores se da una idea aproximada sobre el contenido del puesto así como sus requisitos y características.
6. Competencias individuales requeridas: habilidades y competencias que debe de poseer el candidato a un puesto determinado

Al contar con toda esta información el departamento establece fichas de descripción del puesto, las cuales se establecen técnicas de selección más adecuadas.

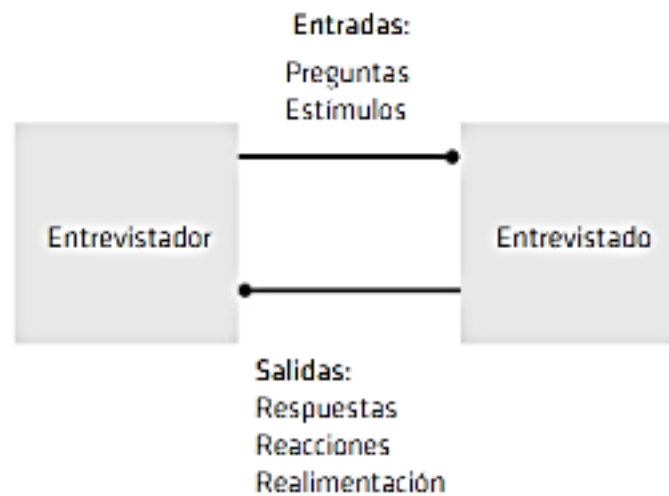
Elección de las técnicas de selección

Entrevista de selección

Es el método más común utilizado por todo tipo de empresas. Según Chiavenato at al., se puede definir como “un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan”. (pág. 150)

En esta técnica se aplican determinados estímulos para evaluar la reacción (causa y efecto), y comportamientos del entrevistado ante situaciones concretas, como se puede apreciar en la figura N°5.

Figura N°6. La entrevista como proceso de comunicación



Fuente: Chiavenato (2015) Administración de recursos humanos.

El entrevistador es capacitado para llevar a cabo la entrevista de una manera objetiva, al evaluar y considerar los siguientes puntos:

1. Examinar sus prejuicios personales y eliminarlos.
2. Evitar preguntas capciosas.
3. Escuchar con atención al entrevistado y mostrar interés.
4. Formular preguntas que proporcionen respuestas narrativas.
5. Evitar emitir opiniones personales.
6. Motivar al entrevistado para que pregunte acerca de la organización o del empleo.
7. Evitar la tendencia a clasificar globalmente a los candidatos (efecto de halo o de generalización) como bueno, regular o pésimo.
8. Durante la entrevista, evitar tomar muchas notas para dar más atención al candidato y no a las anotaciones.

(Chiavenato, 2015)

Clasificación de los tipos de entrevistas

1. Entrevista totalmente estandarizada: es el tipo de entrevista estructurada, cerrada y directa, con preguntas elaboradas para generar respuestas estandarizadas.
2. Entrevista estandarizada solo respecto de las preguntas: preguntas ya elaboradas que permiten respuestas abiertas.
3. Entrevista dirigida: no se especifican las preguntas solo el tipo de respuesta esperado.
4. Entrevista no dirigida: son entrevistas no estructuradas, no se especifican las preguntas ni el tipo de respuesta esperada.

Etapas de la entrevista

1. Preparación de la entrevista donde se determinen los objetivos de la entrevista, el tipo de entrevista, lectura anticipada del curriculum vitae del candidato, conocer la mayor cantidad de información del aspirante y las características y habilidades que exige el puesto vacante.
2. Ambiente: adecuar el ambiente donde se vaya a llevar a cabo la entrevista para evitar los posibles ruidos e interferencias externas, tanto en el ambiente físico y el ambiente psicológico.
3. Desarrollo de la entrevista: en esta etapa es donde se lleva a cabo el intercambio de información entre el entrevistador y el entrevistado, de acuerdo con la preparación previa para aplicar la entrevista, junto a los estímulos y métodos para recolectar los datos de interés de la organización y, de igual manera, brindarle al candidato toda la información necesaria para que tome sus propias decisiones. Se conocerán aspectos como experiencias profesionales, situaciones familiares y condiciones económicas que no se pueden evaluar dentro del curriculum vitae y por otro lado conocer el comportamiento y reacción ante determinada situación.
4. Cierre de la entrevista: indicar que la entrevista ha finalizado y aclarar las acciones futuras ante una posible elección.

5. Evaluación del candidato: en esta etapa el entrevistado inicia con la evaluación de los puntos que se consideraron en la entrevista para tomar la decisión de aceptarse o rechazarse.

Prueba o exámenes de conocimientos o habilidades

Según Chiavenato et al (2015), se puede definir como “Las pruebas de conocimientos o habilidades son instrumentos objetivos para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, la práctica o el ejercicio. Buscan medir el grado de conocimiento profesional o técnico que exige el puesto o el grado de capacidad o habilidad para ciertas tareas”. (p. 155)

1. Clasificación de las pruebas de acuerdo con el método.
 - Pruebas orales: preguntas y respuestas verbales.
 - Pruebas escritas: pruebas para evaluar conocimientos.
 - Pruebas de realización: se aplican por medio de una ejecución de un trabajo o tarea.
2. Clasificación de pruebas de acuerdo con el área de conocimientos:
 - Pruebas generales: evalúan conocimientos generales.
 - Pruebas específicas: evalúan conocimientos técnicos en una determinada tarea.
3. Clasificación de pruebas de acuerdo con su forma:
 - Pruebas tradicionales: pruebas de conocimiento que no exigen una planeación que miden la profundidad del conocimiento.
 - Pruebas objetivas: prueba estructurada de acuerdo a sus objetivos donde el tipo de respuesta es cerrada y concisa.

Test psicológicos

El termino *test* según Chiavenato “es una medida de desempeño o de realización por medio de operaciones mentales o manuales, de elecciones o de lápiz y papel”. (p. 156)

Por otra parte, destaca que “los test psicológicos constituyen una medida objetiva y estandarizada de modelos de conducta. Su función es analizar esos modelos de

comportamiento humano en condiciones estandarizadas y compararlos con estándares de investigaciones estadísticas”. (Chiavenato et al, 2015)

De esta manera, los test psicológicos se basan en aptitudes individuales de cada persona con el objeto generalizar y conocer los comportamientos de una determinada situación y así los resultados de esta se comparan con las estadísticas de resultados.

Sin embargo, existen las pruebas de conocimiento o habilidades que son las que se encargan de conocer la capacidad y desarrollo que tiene una persona en determinada tarea o labor. En la siguiente figura se diferencia la aptitud con la habilidad.

Figura N°7 Comparación entre pruebas tradicionales y objetivas

Aptitud	Habilidad
Predisposición natural para determinada actividad o tarea.	Capacidad adquirida para realizar determinada actividad o tarea.
Existe sin un ejercicio previo, practica o aprendizaje	Surge con la practica y el aprendizaje
Se evalúa por medio de comparaciones	Se evalua mediante el rendimiento en el trabajo.
Permite pronosticar el futuro del candidato en el puesto.	Permite diagnosticar el presente: se refiere a la habilidad actual del individuo
Se transforma en habilidad por medio del ejercicio o de la practica	Resulta de la aptitud mediante el ejercicio o la practica
Es la predisposición general o especifica para mejorar en el trabajo.	Es la disposicion general o especifica para el trabajo actual.
Hace posible la obtencion futura de determinado puesto.	Hace posible la ocupacion inmediata de determinado puesto
Es un estado latente y potencial de comportamiento	Es el estado presente y real de comportamiento

Fuente: Chiavenato (2015) Administración de Recursos Humanos.

La teoría multifactorial de Thurstone propone una diferente perspectiva donde una serie de factores independientes entre sí, son responsables de una determinada aptitud de una persona, y una manera de medirlos es a través de los siguientes test:

1. Factor V o comprensión verbal: facilidad con el empleo de palabras, ocluyen lecturas, analogías verbales, frases desordenadas, vocabulario etc.
2. Factor W o facilidad de palabra: fluidez verbal.
3. Factor N o factor numérico: rapidez y exactitud con los cálculos numéricos.

4. Factor S o de las relaciones especiales: habilidad para observar relaciones espaciales, por ejemplo, realizar cálculos geométricos.
5. Factor M o memoria de asociación: capacidad de memorización visual o auditiva.
6. Factor P o rapidez de percepción: habilidad de percibir con rapidez y exactitud de detalles
7. Factor R o de razonamiento: razonamiento concreto o abstracto.

(Chiavenato et al, 2015)

De acuerdo con lo anterior existe un punto muy importante por definir que es la inteligencia emocional estos se pueden describir como: la capacidad de tener conciencia de sentimientos y aprovecharlos, administrar el temperamento, ser optimista y solidario y tener empatía con los sentimientos de la persona.

Esto se cataloga como un factor fundamental en el logro de objetivos de la organización, ya que cada puesto necesita una serie de aptitudes para ejecutar las tareas que se le asignan.

Test de personalidad

Según Chiavenato, “sirven para analizar los distintos rasgos de personalidad, sean determinado por el carácter o por el temperamento”, este evalúa aspectos generales de la personalidad y de expresiones corporales específicos de una persona. La aplicación como la interpretación de los test debe de ser llevados a cabo por un psicólogo.

Técnicas de simulación

En esta técnica se construye un escenario de acuerdo a la realidad, bajo una dinámica grupal que sirve para evaluar formas de interacción de las personas y signos de comportamiento, lo cual permite analizar bajo un esquema de conducta.

Proceso de selección

Dentro el proceso de selección en las etapas iniciales se emplea métodos más sencillos y económicos, mientras que las técnicas más complejas y costosas se dejan para el final, es por esto que el proceso tiene varias opciones como se demuestra a continuación de acuerdo con Chiavenato et al (2015):

a) Selección con un único acto para decidir:

En el caso en que las decisiones se basan en una sola técnica de selección, sea una entrevista o una prueba de conocimientos. Es el tipo más simple e imperfecto de selección de personal.

b) Selección secuencial de dos actos de decisión:

Se utiliza cuando la información obtenida en el primer paso es insuficiente para tomar la decisión definitiva de aceptar o rechazar al candidato. Su objetivo es mejorar la eficacia del programa de selección por medio de un plan secuencial que permita a quien decide continuar con otra técnica de selección para evaluar al candidato.

c) Selección secuencial de tres actos de decisión:

Es un proceso de selección que comprende una sucesión de tres decisiones basadas en tres técnicas de selección.

d) Selección secuencial en cuatro o más actos de decisión:

En este proceso se emplean más técnicas de selección. La estrategia de selección secuencial es siempre mejor, en términos prácticos, que la de un solo acto.

Una vez aplicados todos los filtros (entrevistas, test de personalidad, test de simulación etc.) que conlleva una selección, se toma la decisión final respecto al candidato si este se rechaza o aprueba con forme a los requisitos de la oferta de empleo y ahí es donde entra otro proceso del departamento de recursos humanos.

De acuerdo con Chiavenato un buen proceso de selección tiene las siguientes ventajas:

1. Adecuación de las personas al puesto y, en consecuencia, satisfacción del personal con el empleo.

2. Rapidez en la adaptación e integración del nuevo empleado a sus nuevas funciones.

3. Mejora gradual del potencial humano mediante la elección sistemática de los nuevos talentos.

4. Mayor estabilidad y permanencia de las personas, por tanto, menor rotación de personal.

5. Mayor rendimiento y productividad gracias al aumento de la capacidad del personal.

6. Mejora en el nivel de las relaciones humanas debido a una moral más elevada.

7. Inversiones y esfuerzos menores en la capacitación en virtud de una mayor facilidad para aprender las tareas del puesto y las nuevas actividades originadas por la innovación.

Sistemas de Calidad ISO

El Organismo Internacional de Estandarización con sus siglas “ISO” establecen un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos, en aspectos como orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios, con el objetivo de reducir costes y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios.

La aplicación de la norma en una empresa es de carácter voluntario pero debido a la alta competencia se ha logrado un nivel de aceptación y reconocimiento internacional, es por este motivo que ha mejorado la imagen de las empresas.

Ventajas de la norma ISO

- Proporcionan elementos para que una organización puede alcanzar y mantener mayores niveles de calidad en el producto o servicio.
- Ayudan a satisfacer las necesidades de un cliente cada vez más exigente.
- Permite a las empresas reducir costos, conseguir más rentabilidad y aumentar los niveles de productividad.
- Constituye uno de los medios más eficaces para conseguir ventaja competitiva.
- Reducir rechazos o incidencias en la producción o en la prestación de servicios.
- Implementar procesos de mejora continua.

- Conseguir un mayor y mejor acceso a grandes clientes y administraciones y a los mercados internacionales.

Dentro de las familias de la norma ISO se encuentra la serie de la norma ISO 9000 que encuentra bajo el nombre de Gestión de Calidad que tiene como objetivo homogenizar los estándares de calidad de los productos o servicios de las organizaciones.

(ISOTOOLS, 2015)

Corporación González inició en mayo del 2015 el proceso de levantamiento de procesos para la certificación ISO 9001:2008. La documentación y estandarización de los procesos de la compañía buscan permitir prestar siempre un servicio de calidad uniforme y consistente al cliente, enfocándose siempre en la satisfacción de sus necesidades y definiendo indicadores en cada proceso para medir su eficiencia y eficacia.

Con esto se busca tener un sello de calidad mundial de los servicios que presta la compañía. Para junio del 2016, la empresa se certificaba ISO 9001:2008 y posteriormente la empresa busco certificarse en la nueva versión de ISO 9001:2015. La empresa está comprometida con la calidad en todos sus procesos y en la prestación de los servicios y en la mejora continua.

Anteriormente, la empresa estaba certificada bajo el estándar ISO 9001:2008 y que de acuerdo a esta norma y para orientar la presentación investigación se considera importante el apartado 6.2 que habla sobre la gestión de Recursos Humanos.

Según la norma, para que una norma pueda satisfacer a sus clientes de manera eficaz deberá ofrece un producto de calidad. Se considera de calidad los recursos humanos según:

- Cuando es competente con base en cuatro aspectos: educación, formación, habilidades y experiencia.
- Cuando sea consciente de la importancia de sus acciones en relación con la calidad.
- Cuando se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo.

La organización determina los requisitos según cada puesto de trabajo.

Educación: los estudios mínimos que se le exigen a un trabajador para un puesto determinado.

Formación: hace referencia a todos los conocimientos complementarios que son necesarios para desempeñar un puesto de trabajo, como por ejemplo, programas informáticos, carnets específicos, etc.

Habilidades: existen puestos de trabajo para los que es necesario tener habilidades de trabajo en equipo, comunicación, liderazgo etc.

Experiencia: es entendida como la experiencia mínima que necesita un trabajador para desempeñar el puesto de trabajo. Incluye la exigencia de realizar un periodo mínimo de prácticas en la organización.

(ISO 9001, La nueva ISO 9001:2015, 2016)

Actualmente, la empresa y todos sus procesos trabajan bajo la actualización de la norma ISO 9001:2015 la cual se certificó el julio del 2018, actualmente todos los procedimientos se tienen que documentalizar y seguir un esquema de acuerdo con la norma para garantizar la eficiencia y eficacia en sus operaciones y gestiones.

Por otro lado, es importante definir varios conceptos utilizados dentro del proceso de recursos humanos de Corporación González, destacándose los siguientes:

Control Pas: Sistema de Control de Portación de Armas y Seguridad Privada es una solución tecnológica que permite gestionar las solicitudes de venta, inscripción y emisión de permisos de portación de armas; así como la regulación de las empresas y los agentes de seguridad privada. Control Pas le permite a las instituciones, empresas y habitantes realizar todo el proceso digitalmente, desde las solicitudes y sus procedimientos previos y posteriores, hasta la emisión física de los permisos o autorizaciones por parte de las instancias competentes las cuales se denominan Resolución, indica que los solicitantes de permisos de portación de armas o carnet de seguridad privada cumplen con los requisitos de la Ley del Servicio Privado de Seguridad (8395) y la Ley de Armas y Explosivos (7530) solicitados por los Clientes.

Curso Básico de Seguridad Privada: Requisito obligatorio del MSP para laborar en cualquiera de las áreas de la Seguridad Privada, independientemente de la experiencia en el campo, este curso se exige, por parte del MSP, como conocimiento mínimo necesario para trabajar en seguridad.

Curso Teórico-Práctico de Portación de Armas de Fuego: debe ser aprobado para cumplir uno de los requisitos que solicita el Ministerio de Seguridad Pública para matricular

y portar armas permitidas. Este consta de dos pruebas separadas; una escrita y otra de tiro con armas reales en un polígono.

Satisfacción del cliente

Kotler, Armstrong (2012) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". (p. 40)

Es la satisfacción que experimenta un cliente en relación con un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el momento de adquirirlo. Es decir, es la conformidad del cliente con el producto o servicio que compró pues cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna.

¿Por qué es tan importante satisfacer al cliente? Para Kotler et al. (2012), "La satisfacción del cliente es la clave para establecer relaciones redituables con él, para mantener y cultivar clientes, y para cosechar los frutos del valor del cliente de por vida. Los clientes satisfechos compran de nuevo un producto, hablan con otras personas de manera favorable del producto, ponen menos atención a las marcas y a los anuncios de la competencia, y adquieren otros productos de la empresa". (p. 154)

Dentro de este estudio y a nivel de todas las empresas es importante la satisfacción del cliente, ya que se obtendrían los siguientes beneficios si esta es positiva:

1. El cliente satisfecho, por lo general vuelve a comprar. Por lo tanto, la organización obtiene como beneficio la lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo o varios productos.
2. Un cliente satisfecho transmite a otros sus experiencias positivas con el producto o servicio (publicidad de boca en boca). En consecuencia la compañía recibe de beneficio una difusión del servicio brindado de forma gratuita.
3. Un cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Como resultado, la empresa obtiene de beneficio un determinado lugar en el mercado

Análisis FODA

Cabe destacar los conceptos del análisis que FODA que se evidenciarán en el capítulo VI para un mejor entendimiento.

Fortaleza

Para Kotler et al. (2012), una fortaleza de la organización es: “Las fortalezas son capacidades internas que pueden ayudar a que la compañía alcance sus objetivos” (pág. 54). Por lo tanto, las fortalezas con capacidades especiales con las que cuenta la organización y que le permite tener una ligera ventaja competitiva en el mercado.

Debilidades

Según Kotler et al. (2012), “Las debilidades son elementos internos que podrían interferir con la capacidad de la compañía para alcanzar sus objetivos”. (Pág. 54) Tanto las fortalezas como las debilidades son puntos internos de la compañía y con esto se puede actuar directamente en ellas.

Oportunidades

Para Kotler et al. (2012) “Las oportunidades son elementos externos que la compañía podría explotar para su beneficio” (Pág. 54). Constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría,

Amenazas

Para Kotler et al. (2012), “Las amenazas son elementos externos actuales o emergentes que podrían desafiar mucho el desempeño de la compañía” (Pág. 54). Estas representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales.

Habilidades blandas

Dentro de este estudio es importante conocer un poco sobre las habilidades blandas que debe de poseer una persona para considerarse atractivo en una oferta de empleo, pues actualmente las necesidades del mercado han cambiado. Estas habilidades están asociadas al comportamiento la persona, su desempeño social, liderazgo y manejo emocional.

Es importante que profesionales que llevan a cabo el proceso de selección conozcan el término y su manera de identificarlo.

¿Cómo identificar las habilidades blandas al momento de una entrevista de empleo?

Todas las empresas están en la constante investigación de cómo pueden lograr una mejor selección y preparación de personal para tener éxito y sobrepasar las expectativas.

Esta entre muchas otras es la razón por la cual el desafío más importante en una empresa es identificar:

1. ¿Qué personas pueden rendir mejor ante mi necesidad?
2. ¿Cómo identifico las habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes con mayor asertividad?
3. ¿El talento actual cumple con los requerimientos de mi empresa?

Una vez contestada esas preguntas podemos crear una estrategia para seleccionar empleados capaces de cubrir las necesidades sino de sobrepasarlas.

La conducta está relacionada a la forma que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida incluyendo el laboral. Es por esto que capacidad de escucha, la capacidad de expresarse, de socializar, de acatar indicaciones, capacidad de rápido aprendizaje, proactividad, con capacidad de gestión del tiempo, la confianza, etc.

Son habilidades que van más allá de las técnicas de un oficio y están vinculadas con la parte emocional y la conducta del ser humano. La parte emocional y la laboral van de la mano y si se conoce su condición emocional se podrá generar ambientes adecuados de trabajo.

(INA, 2017)

Dentro de este estudio se indica la posibilidad de mejorar las habilidades blandas dentro de la empresa al realizar los siguientes puntos:

- Defina los objetivos de sus empleados conociendo que es lo que saben hacer mejor.

- Provea conferencias acerca de cómo manejar la inteligencia emocional como parte del crecimiento individual y colectivo.
- De ser necesario realice una re-estructuración dentro de sus equipos de trabajo.

Habilidades duras

Esta se conoce por ser las habilidades y conocimientos sobre un tema en específico que tiene que aplicar el colaborador, ya que este tiene que ver directamente con el desempeño de su labor.

Es importante conocer la nueva reforma procesal laboral, pues esta toca puntos muy importantes a la hora de manejar la gestión del talento humano dentro de una empresa y dentro de este trabajo se destaca el siguiente artículo de la Reforma Procesal Laboral decreto legislativo N° 9343.

Artículo 404.- Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación.

Prueba “doping”

Dentro del proceso de selección se aplican pruebas “doping” prueba detector de drogas en orina. Esta se utiliza para detectar drogas ilícitas y algunos fármacos en la orina de una persona.

Base de datos de recursos humanos

Según indica Chiavenato et al. (2015), una base de datos “es un sistema para almacenar y acumular datos debidamente codificados y disponibles para el procesamiento y obtención de la información”. (p. 386)

En la actualidad contar con bases de datos en las empresas es fundamental para sistematizar y automatizar procesos, de los cuales mejoraría la eficiencia en métodos y sería más tecnológico.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

El presente trabajo se realizará mediante el enfoque cuantitativo descriptivo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92). Con base en esto, se probará con las encuestas de satisfacción al cliente, la encuesta al departamento de Recursos Humanos de Corporación González, y a los oficiales de seguridad, los procesos que llevan a cabo para reclutar y seleccionar así como identificar los requisitos y las competencias que tienen que cumplir los oficiales de seguridad para cubrir las necesidades del puesto y adicional a esto conocer el nivel de satisfacción de los clientes con el proceso que realiza el departamento de Recursos Humanos. Este enfoque es el que mejor se adapta al trabajo de investigación al cumplir con un proceso sistemático, disciplinado y controlado.

Esto determinará el procedimiento que se llevará a cabo en la recolección y análisis de datos generados de la investigación que respondan a los objetivos del presente trabajo y así obtener los elementos necesarios para el análisis correspondiente.

Cabe aclarar que “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4)

Diseño de la Investigación

Se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.128)

En el presente trabajo de investigación se realizará con base en un diseño de forma no experimental, que se define como “Estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152)

De acuerdo con este diseño de investigación, se desarrollará bajo el tipo método exploratorio, debido a que, se profundizara en conocer los diferentes requerimientos y necesidades de las empresas contratantes en cuanto a la seguridad que se quisiera tener y de tipo descriptivo ya que en base a eso se describirá los procesos que actualmente realiza el departamento de Recursos Humano de Corporación González para elegir a la persona idónea al cumplir con las características y variables necesarias para ser contratado como oficial de seguridad y se adapte al puesto al cual se dirige.

Fuentes de la Información

Las fuentes de Información son la herramienta necesaria para la recolección de datos e información para realizar estudios y resolver problemas con base en un trabajo de investigación. De acuerdo con Gómez, M (2016), “Es el origen de la información utilizada en el estudio o análisis”.

Fuente primaria

Son los recursos necesarios para la recopilación de datos para el trabajo de investigación que provengan de fuentes confiables para el análisis y el cumplimiento de los objetivos del trabajo de investigación donde se tenga contacto directo con el tema.

Según Gómez, M (2016), se define como fuente primaria “A la institución o si es del caso, a la persona que recogió primero los datos y produjo la estadística”. (p.38)

Con base en lo anterior, se utilizará como fuente primaria los datos recolectados de los cuestionarios y las entrevistas realizadas a los clientes, personal administrativo y oficiales de seguridad, con el fin de obtener información requerida para el desarrollo de la investigación.

Fuente secundaria

Por definición las fuentes secundarias son las que “Contengan información recogida por otros”. (Gómez, M, 2016, p. 40)

Como fuente secundaria se utilizarán estudios como tesis relacionados con el objetivo del presente trabajo y documentos suministrados por la empresa que estos se encuentran al

accesar al sitio de la intranet donde se obtiene información necesaria sobre los procedimientos de recursos humanos que son elaborados bajo la norma de calidad ISO 9001:2015, con el fin de que respalde los objetivos del presente trabajo de investigación, como por ejemplo el perfil de puestos y el procedimiento de Recursos Humanos.

Población

Para el presente trabajo la población será finita que se define como el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández et al., 2014, p. 174). Según Lepkowski (2008b), Por lo tanto, para la encuesta realizada a los clientes se tomará como población las empresas contratantes de los últimos 5 años del sector público del Gran Área metropolitana, por otro lado, para la encuesta dirigida a los oficiales de seguridad se tomará como población los que se encuentran laborando de las instituciones públicas del GAM y, por último, la encuesta dirigida al departamento de recursos humanos se elaborara a toda la población.

Muestra

La muestra depende de los alcances del proyecto y la manera en que se desarrollara, donde la recolección de datos obtenidos en esta sea la más completa y clara posible, por lo tanto, será un grupo de elementos seleccionados de la población, que mediante la experiencia y conocimientos suministrados se logre recolectar la información necesaria.

La muestra se va a seleccionar mediante la muestra intencional, ya que, según Gómez, M (2016) p. 13 está pretende utilizar el juicio de una persona con experiencia y conocimientos con respecto a la población que se estudia para la selección de los elementos de la muestra.

Además, la muestra se puede definir como “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (Hernández et al., 2014, p. 173)

Se determinarán mediante la muestra no probabilística, esta se define como “Muestra no probabilística o dirigida Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos

no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación”. Se utilizará este tipo de muestra, ya que, para asuntos que investigación y recolección de información no todas las empresas contratantes del servicio están a disposición de responder el cuestionario.

Este tipo de muestra no probabilística también se va a utilizar para seleccionar el personal de recursos humanos y los oficiales de seguridad idóneos para aplicar los diferentes cuestionarios y así obtener información que suministre datos valiosos que logren responder a los objetivos de la investigación y que generen resultados para toma de decisiones.

Tabla N° 4: Elementos Seleccionados como muestra en la investigación

Entrevistado	¿Dónde?	¿Por qué?
Clientes sector público	GAM	Determinar los requisitos del cliente para el puesto y su nivel de satisfacción con el proceso de reclutamiento y selección para el personal de seguridad.
Personal de Recursos Humanos	Oficinas centrales Corporación González	Conocer el proceso que realizan de reclutamiento y selección del personal.
Oficiales Seguridad	Puestos GAM	Evalúa el nivel de satisfacción del proceso de reclutamiento y selección.

Fuente: Barquero (2019)

Variables de Análisis

Las variables de análisis se van a determinar a partir de los objetivos específicos del presente trabajo y las herramientas que se van a utilizar para desarrollar el trabajo de investigación y hacer cumplir con los objetivos propuestos.

A continuación, se detalla un cuadro con las variables de análisis del trabajo de investigación que se determinan mediante los objetivos específicos, su definición conceptual, la forma operacional con la medición empleada y los instrumentos para llevar a cabo la investigación.

Tabla N°5: Variables de Análisis

Objetivo	Variable	Definición	Operacional	Instrumento
Identificar las necesidades o requisitos de los puestos de seguridad de las empresas contratantes del sector público.	Necesidades o requisitos del puesto	Circunstancia o condición necesaria para llevar a cabo una actividad	Esta variable va a medir las necesidades de las empresas contratantes del sector público y el nivel de satisfacción con la contratación.	La variable será analizada mediante los datos obtenidos por el cuestionario de satisfacción al cliente de la pregunta "1" a la "9"
Validar los canales adecuados de reclutamiento utilizados al día de hoy por la empresa.	Canales de Reclutamiento	Son las áreas del mercado de recursos humanos exploradas por los mecanismos de reclutamiento (Chiavenato, 2007, pág. 149)	Esta variable va a medir los canales de reclutamiento que se utilizan para reclutar	La variable será analizada mediante la entrevista al personal de recursos humanos y al procedimiento de Recursos Humanos que este realiza para reclutar bajo las normas de calidad ISO 9001:2015
Conocer las herramientas o procesos que aplican para selección del personal.	Herramientas para la selección de personal	Son los procedimientos, estrategias, métodos, acciones e iniciativas para contratar a determinados trabajadores	Con esta variable se van a conocer las herramientas o métodos que utilizan en el departamento de recursos humanos para seleccionar al personal	La variable será analizada mediante la entrevista al personal de recursos humanos y al procedimiento de recursos humanos que se encuentra bajo las normas de calidad ISO 9001:2015
Desarrollar una propuesta del proceso de reclutamiento y selección para los oficiales de seguridad del GAM de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001:2015.	Propuesta del proceso de reclutamiento y seleccion	Reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. (Chiavenato, 2007, p. 149)	Se desarrollará una propuesta del proceso de reclutamiento y selección para los oficiales de Seguridad del GAM de Corporación González de acuerdo con las normas ISO 9001:2015.	Se desarrollará mediante los datos obtenidos de la encuesta realizada a los clientes, departamento de recursos humanos y oficiales de seguridad. Procedimiento ISO 9001:2015

Instrumentos Utilizados en la Investigación

Para la recolección de datos y realizar el análisis de los resultados se va a utilizar el instrumento que mejor se adapte a la investigación y suministre la información necesaria para que dicho trabajo cumpla con los objetivos propuestos.

Cabe destacar que “Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente”. (Hernández et al., 2014, p 199)

Cuestionario

Según Hernández, Fernández y Baptista este instrumento, se puede definir como “una conducta registrada mediante observación, un valor de un instrumento y su interpretación o una respuesta dada a un entrevistador” (Hernández et al., 2014, p. 174). Siendo esta la manera más adecuada para recolectar información veraz y confiable para la investigación.

Cabe destacar que las formas de las preguntas de los diferentes cuestionarios tendrán preguntas abiertas y cerradas por lo que se puede definir como:

- Preguntas cerradas: son aquellas cuyas opciones de respuesta posibles se hallan limitadas o fijadas de antemano. (Gómez, M, 2016, p. 73)
- Preguntas abiertas: son aquellas que se plantean de manera que permitan una respuesta libre, no limitada a alternativas preestablecidas. (Gómez, M, 2016, p. 76)

Con base en esto se diseñarán 3 cuestionarios, el primero (Anexo 9) evaluará mediante una encuesta de satisfacción del cliente el proceso de reclutamiento y selección que realizó la empresa Corporación González, por lo que se determinarán las necesidades del cliente y los requisitos que debe de poseer el oficial de seguridad, lo cual se realizará mediante 6 preguntas cerradas y 3 preguntas abiertas dirigidas a la muestra de clientes que proporciona la empresa Corporación González.

El segundo cuestionario (Anexo 10) estará dirigido al personal de recursos humanos de Corporación González con el fin de determinar el proceso de reclutamiento y selección que se lleva a cabo actualmente para contratar un oficial de seguridad de acuerdo con sus

capacidades y actividades que va a desempeñar en el puesto de trabajo al cual se dirige, la misma consta de 5 preguntas cerradas y 6 abiertas.

Y por último se confeccionará un tercer cuestionario (Anexo 11), dirigido a los oficiales de seguridad con el propósito de evaluar el proceso de reclutamiento y selección en el que ellos participaron para optar por plaza vacante y también conocer si recomiendan algún punto de mejora. Esta consta de 5 preguntas cerradas y 3 abiertas.

Con base en lo anterior se elaborará una propuesta sobre una mejora al proceso de reclutamiento y selección para la empresa Corporación González para contribuir a realizar contrataciones exitosas, que la relación laboral sea duradera y que logre alcanzar sus objetivos de calidad.

Proceso para el Análisis y Recolección de Datos

La empresa Corporación González S.A actualmente posee la certificación ISO 9001:2015, por lo cual todos los procedimientos de reclutamiento y selección están basados en esta norma. Para el proceso de análisis y recolección de datos se basará en la norma ISO 9001:2015, el cual consiste en que “La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición”.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

Todo esto de acuerdo con la política de calidad ISO 9001:2015, Corporación González & Asociados, 2017.

Por medio de las encuestas se puede determinar el grado de satisfacción de acuerdo al trabajo realizado y si esta es negativa, se podrá ver las oportunidades de mejora y bajo la norma ISO 9001:2015 y mediante opiniones o recomendaciones que brinden, poder desarrollar una propuesta del proceso de reclutamiento y selección.

Etapa 1: Inicialmente se solicita la autorización de la gerencia general para realizar el contacto correspondiente con los clientes, una vez obtenida la autorización se levanta un listado de quienes serán los entrevistados. Seguidamente, les solicitamos la participación y colaboración a los clientes para contestar el cuestionario solicitado.

Etapa 2: Con los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes se procede a realizar un análisis del grado de satisfacción que tienen los clientes con el servicio brindado por parte de la empresa, tomando en cuenta aspectos de reclutamiento y selección que se llevan a cabo por Corporación González para contratar al personal idóneo para el cliente y analizar las recomendaciones u observaciones dadas por ellos mismos.

Etapa 3: Se aplicará un cuestionario al departamento de recursos humanos para conocer las prácticas y procesos de reclutamiento y selección como por ejemplo los canales utilizados para reclutar, así como los métodos o herramientas que utilizan para seleccionar el candidato idóneo para el puesto.

Etapa 4: Se procederá a aplicar un cuestionario a los oficiales de seguridad para conocer el grado de satisfacción con la participación de los procesos de reclutamiento y selección que se llevan a cabo por Corporación González y conocer si existe puntos de mejora.

Etapa 5: Y con la recolección de los datos obtenidos de los diferentes cuestionarios que se aplicaron servirá para proponer una mejoría al proceso de reclutamiento y selección para los oficiales de seguridad de la gran área metropolitana basados en las políticas de calidad ISO 9001-2015.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se desarrollará el análisis de resultados de acuerdo con los instrumentos elegidos para recolectar información, que respondan a los objetivos que persigue el presente trabajo de investigación, con la finalidad de generar datos estadísticos que sirvan de ayuda para tomar decisiones respecto al proceso de reclutamiento y selección de los oficiales de seguridad de la empresa Corporación González.

Estas se realizaron a partir de las entrevistas aplicadas a la muestra de la investigación. El primer cuestionario va dirigido al personal de recursos humanos, esta consta de 11 preguntas abiertas y cerradas con el propósito de conocer los instrumentos que se llevan a cabo para reclutar, los métodos que se utiliza para seleccionar y los puntos de mejora al mismo.

El segundo cuestionario va dirigido a los oficiales de seguridad de Corporación González. Esta consta de 8 preguntas cerradas y abiertas con la finalidad de evaluar los procesos que actualmente se llevan a cabo para reclutar y seleccionar, y con base en esto conocer el grado de satisfacción con el proceso.

En el tercer cuestionario va dirigido a los clientes del sector gubernamental del GAM, esta consta de 9 preguntas cerradas y abiertas que tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción con las contrataciones que realiza Corporación González, cuáles son las características primordiales con las que debe de contar un oficial para que ser contratado y mejoras al proceso. Todo esto con la finalidad de mostrar opiniones y perspectivas sobre el proceso de reclutamiento y selección para posteriormente conocer los resultados obtenidos.

Encuesta realizada al personal de recursos humanos de Corporación González y Asociados

El departamento de recursos humanos de Corporación González está estructurado por 5 colaboradores junto con la gerente del área, quienes estos son los encargados en llevar todo el proceso de contratación como también el proceso de reclutamiento y selección de la empresa. Además, se encargan de:

Tabla N°6: Departamento de recursos humanos

Nombre	Puesto
Eugenia Ramos Azuola	Gerente de Recursos Humanos
Shirley Gamboa Chavarría	Psicóloga - analista de organización y retención
Nidia Guadamuz Sequeira	Asistente de Recursos Humanos
Jeimmy Venegas Tejada	Recepcionista de Recursos Humanos
Karla Taylor Alvarado	Analista de Reclutamiento y selección

Fuente: Barquero (2019)

En el cuestionario dirigido al departamento de Recursos Humanos de Corporación González, se podrán identificar duración de los procesos, los canales por los cuales se recluta, así como conocer la metodología que se emplea para seleccionar al personal, el nivel de satisfacción y evaluar los puntos de mejora al proceso de reclutamiento y selección que lleva a cabo la empresa.

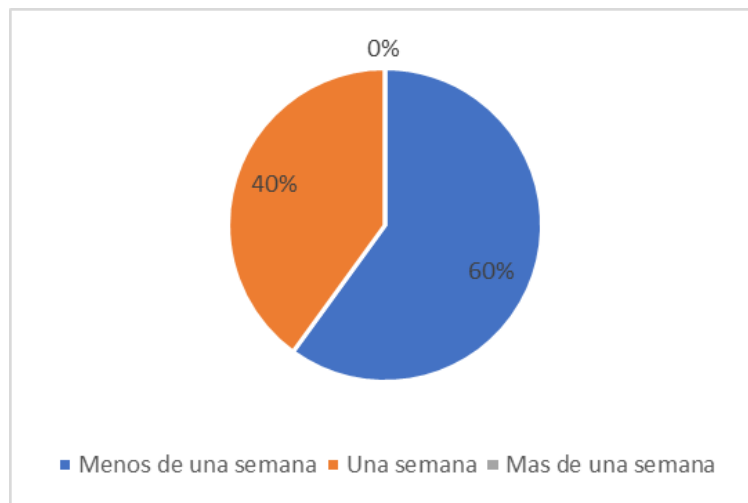
En la pregunta N°1 se determinará el tiempo promedio para reclutar y seleccionar a un oficial de seguridad, la cual se elaboró mediante una pregunta cerrada.

Tabla N°7: Tiempo promedio en reclutar y seleccionar

Cuanto debería de ser el tiempo promedio para reclutar y seleccionar a un oficial para un puesto?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Menos de una semana	3	60%
Una semana	2	40%
Mas de una semana	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico 1. Tiempo promedio en reclutar y seleccionar



Fuente: Barquero (2019)

Análisis

Del 100%, que representa las 5 personas que se encuestaron, el 60% indica que el tiempo promedio para reclutar y seleccionar a un oficial para un puesto es de menos de una semana, mientras que el otro 40% indica que el tiempo promedio para llevar a cabo este proceso es más de una semana.

En la pregunta N°2 de la encuesta al departamento de recursos humanos se hizo de forma abierta de tal manera que el entrevistado tuviera la oportunidad de responder sin restricciones y poder indicar abiertamente las herramientas que se emplean para seleccionar al candidato para el puesto, sin embargo, la respuesta se cerró para un mejor análisis.

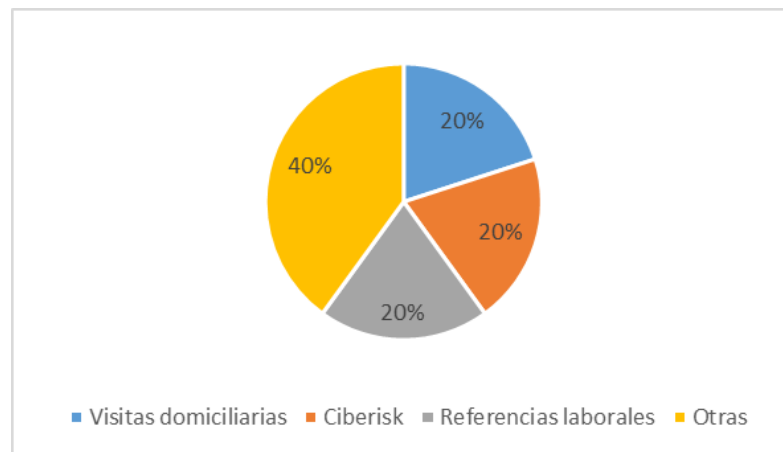
El entrevistado tenía la opción de respuesta abierta, indicando varias herramientas donde la tendencia de respuesta fue la siguiente:

Tabla N°8: Métodos de selección del personal

Que herramientas utiliza para seleccionar al personal?		
Elemento	Frecuencia absoluta	Valor Relativo
Visitas domiciliarias	3	20%
Ciberisk	3	20%
Referencias laborales	3	20%
Otras	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico 2. Métodos de selección del personal



Fuente: Barquero (2019)

Análisis

Del total de las personas de recursos humanos que se encuestaron, el 20% dijo que seleccionaban de acuerdo con las referencias laborales del candidato, otro 20% indicó que mediante la plataforma Ciber Risk, otro 20% indicó que, mediante las visitas domiciliarias, dentro de “otras” se consideraron las siguientes: 10%, por entrevista, otro 10% mediante la solicitud de empleo, otro 10% por doping.

De acuerdo con los datos obtenidos al conocer las referencias laborales del candidato, se podrá conocer las recomendaciones del porque se debe contratar o elegir a la persona postulante, lo que facilitaría el proceso de selección, considerándose que, de acuerdo con las referencias laborales, si sería una persona apta para cubrir un puesto o no.

En la pregunta N°3 de la encuesta se hizo forma abierta con el propósito de que el entrevistado pudiera contestar a mayor profundidad sobre los aspectos que hacen que se rechace una solicitud de empleo de una personal, sin embargo, la respuesta se cerró para un mejor análisis.

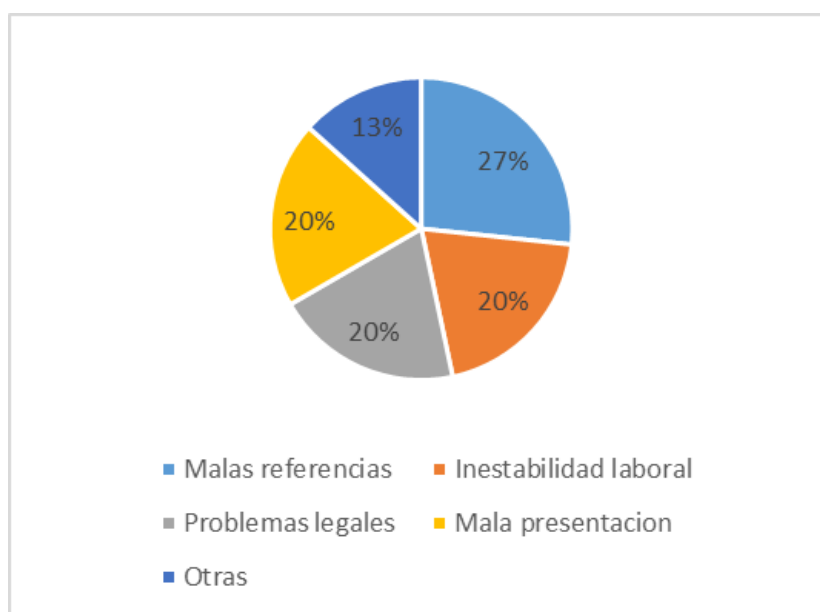
El entrevistado tenía la opción de respuesta abierta, donde la tendencia de respuesta fue la siguiente:

Tabla N°9: Aspectos que hacen que se rechace una persona

¿Que aspectos hacen que se rechace una persona?		
Elemento	Frecuencia absoluta	Valor Relativo
Malas referencias	4	27%
Inestabilidad laboral	3	20%
Problemas legales	3	20%
Mala presentacion	3	20%
Otras	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico 3. Aspectos que hacen que se rechace una persona



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

Del total de las personas de recursos humanos que se encuestaron, un 27% indicó el aspecto que hace que se rechace una persona son las malas referencias, el 20% señaló que de acuerdo a los problemas legales que enfrenta la persona, otro 20% la mala presentación física, un 20% por la inestabilidad laboral y, por el último, un 13% indicó que otras cosas.

Se evidencia que existen varios motivos por los cuales el perfil de una persona es rechazado, pues factores como las malas referencias laborales de la persona e inestabilidad laboral pueden indicar el desempeño que han tenido en sus labores anteriormente y el tiempo promedio que han durado en un empleo, por lo que es importante conocer de la persona postulante a la hora de contratar.

Otro factor muy importante es la situación legal actual de la persona ya que, si esta tiene situaciones pendientes con la ley, embargos o pensiones alimenticias puede ser perjudicial para la empresa ya que por su situación la empresa esta anuente de recibir más demandas y problemas personales donde muchas veces la empresa sirve mediador entre el colaborador y el demandante, ocasionando que se generen conflictos a lo interno de la institución.

Actualmente por la nueva reforma procesal laboral, la empresa puede ser sancionada si el oferente o solicitante de empleo es rechazado por su condición y presentación por lo tanto el proceso de elegir al candidato de la empresa, debe ser cauteloso. Para la organización esto es un punto importante que se debe de considerar debido a se pretende trabajar siempre al marco de ley.

Una vez que el oficial de seguridad es contratado por la empresa, este debe de ajustarse a la norma y código de vestimenta de Corporación González.

En la pregunta N° 4 de la encuesta al departamento de recursos humanos, se realizó de forma abierta de tal manera que se pudiera obtener mayor información sobre los canales que utiliza la empresa para llevar a cabo el proceso de reclutamiento del personal, sin embargo, se cerró para un mejor análisis.

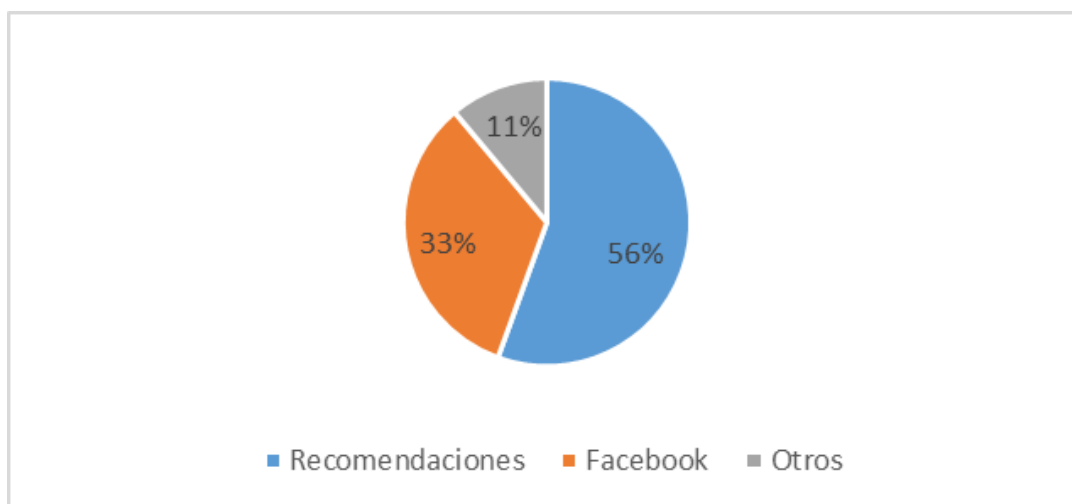
El entrevistado tenía la opción de respuesta abierta, donde la tendencia de respuesta fue la siguiente:

Tabla N°10: Canales de Reclutamiento

¿Qué canales utilizan para el reclutamiento del personal?		
Elemento	Frecuencia absoluta	Valor Relativo
Recomendaciones	5	56%
Facebook	3	33%
Otros	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico 4. Canales utilizados para reclutar



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con la pregunta N°4 realizada al departamento de Recursos Humanos, un 56% se utiliza como canal las recomendaciones tanto del personal que actualmente trabajan en la empresa como de personas que han salido y han dado referencias positivas, las cuales sirven de motivación para que hombres y mujeres se aproximen a las instalaciones de la compañía para solicitar empleo. La publicidad de boca en boca y la buena reputación de la compañía han hecho que el proceso de reclutamiento se facilite, de tal manera, que los mismos oficiales utilicen mensajes para difundir las vacantes que tiene la organización a disposición.

Seguidamente otros de los canales más utilizados por el departamento de recursos humanos es por medio de las redes sociales (Facebook), la cual representa el 33% de la encuesta realizada, debido a que en la actualidad una de las maneras más sencillas y económicas de comunicar una oferta laboral es por medio de estas publicaciones.

Finalmente, un 11% indicó otros canales para reclutar, los cuales se utilizan esporádicamente.

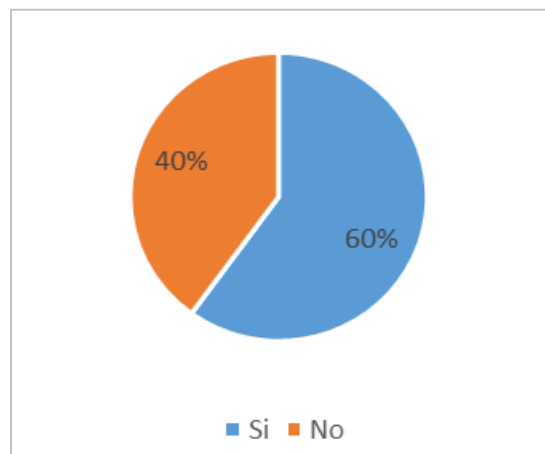
En la pregunta N°5 de la encuesta realizada al departamento de recursos humanos se evaluará si se debe de implementar nuevos canales para el reclutamiento del personal, los cuales arrojaron los siguientes resultados:

Tabla N°11: Se deberían implementar nuevos canales de reclutamiento

Se deberían implementar nuevos canales para el reclutamiento del personal?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Barquero (2019)

Grafico 5 Se deberían implementar nuevos canales de reclutamiento



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con la pregunta N°5 realizada al departamento de Recursos Humanos un 60% indica que “Sí” lo que se considera que sería bueno implementar un nuevo canal para reclutar, por este motivo se evidencia la necesidad que tiene la empresa por realizar un nuevo medio que facilite el proceso.

Por lo contrario, un 40% señaló que “no” sería necesario contar con un nuevo canal de reclutamiento.

En la pregunta N°6 de la encuesta realizada al departamento de recursos humanos se determinará como aplican los estándares de calidad ISO 9001:2015 en el proceso de reclutamiento y selección, la cual se elaboró de forma abierta con el propósito que obtener mayor cantidad de información, sin embargo, la respuesta se cerró para un mejor análisis.

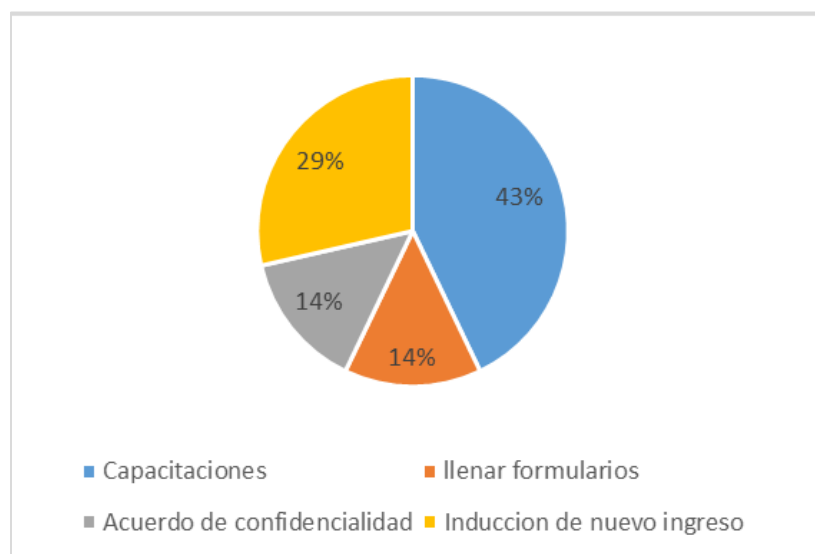
El entrevistado tenía la opción de respuesta abierta, donde la tendencia de respuesta fue la siguiente:

Tabla N°12: Aplicación de la Norma de calidad ISO 9001:2015 en el proceso de reclutamiento y selección.

Como aplican los estandares de calidad ISO 9001:2015 en el proceso de reclutamiento?		
Elemento	Frecuencia absoluta	Valor Relativo
Capacitaciones	3	43%
Llenar formularios	1	14%
Acuerdo de confidencialidad	1	14%
Induccion de nuevo ingreso	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico 6. Aplicación de la Norma de calidad ISO 9001:2015 en el proceso de reclutamiento y selección.



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior, un 43% indicó que aplican los estándares de calidad ISO 9001:2015 en las capacitaciones que se les aplica a los oficiales de seguridad, un 29% indicó que las aplican por medio de proceso de inducción a los nuevos ingresos, un 14% señaló que por medio de los formularios de solicitud de empleo que se les entrega a las personas que llegan a solicitar trabajo, estos se encuentran elaborados mediante el formato ISO.

Por otro lado, un 14 % mencionó que mediante los acuerdos de confidencialidad, los cuales están regidos por esta norma al tratar con discreción la información personal de los oficiales de seguridad.

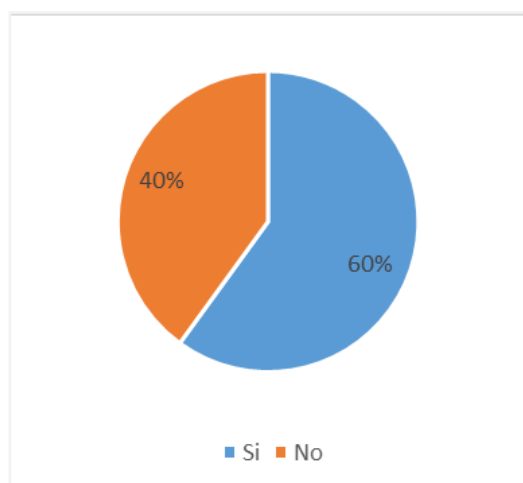
En la pregunta N°7 de la encuesta realizada al departamento de recursos humanos tiene como propósito saber si el departamento conoce la satisfacción por parte del cliente de la contratación que se realiza, los cuales se concluyó a lo siguiente:

Tabla N°13: Conocimiento del departamento de Recursos Humanos respecto a la satisfacción del cliente por la contratación que se realiza.

En su opinion conoce si el cliente se siente satisfecho con la contratacion que se realiza?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico 7. Conocimiento del departamento de Recursos Humanos respecto a la satisfacción del cliente por la contratación que se realiza.



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior un 60% del departamento asegura que “Si” conoce que el cliente está satisfecho con la contratación que se realiza de los oficiales de seguridad, y de lo contrario un 40% dijo “No” conocer si el cliente está de acuerdo con el personal que se envía para cubrir los puestos de trabajo.

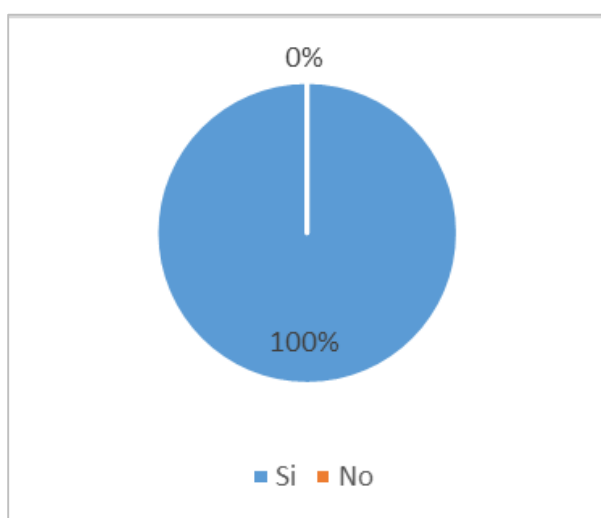
En la pregunta N°8 de la encuesta realizada al departamento de recursos humanos tiene como propósito conocer si se verifican los antecedentes laborales y experiencias laborales previas para calificar por el puesto que está concursando.

Tabla N°14: Verificación de los antecedentes laborales

Antes de seleccionar al oficial, se verifican los antecedentes laborales?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°8 Verificación de los antecedentes laborales



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior, se logra determinar que según el departamento de recursos humanos el 100% de las personas que llegan a solicitar empleo se les revisa los antecedentes laborales.

En la pregunta N°9 de la encuesta realizada al departamento de recursos humanos tiene como propósito conocer que tipo o método se utiliza para verificar los antecedentes

laborales. Esta se elaboró de forma abierta de tal manera que se pudiera recopilar más información, sin embargo, la respuesta se cerró para un mejor análisis.

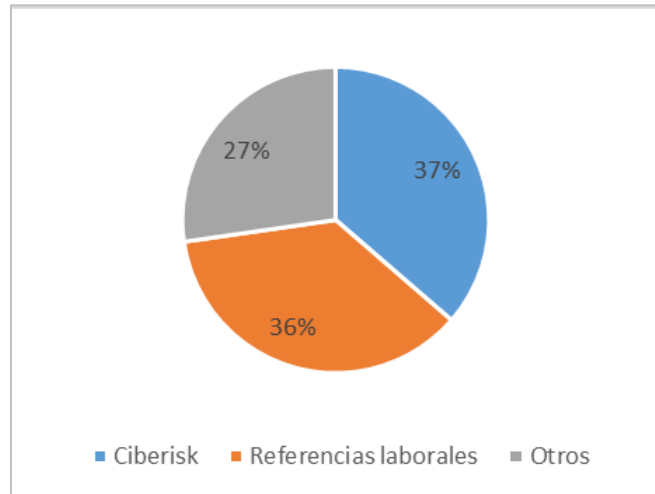
El entrevistado tenía la opción de respuesta abierta donde la tendencia de respuesta fue la siguiente:

Tabla N°15: Métodos utilizados para validar antecedentes laborales

Que metodo utilizan?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Ciberisk	4	36%
Referencias laborales	4	36%
Otros	3	27%
Total	11	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico 9. Métodos utilizados para validar antecedentes laborales



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior se puede visualizar que un 37% utiliza la plataforma Ciber Risk para investigar y validar los antecedentes laborales de las personas que llegan a solicitar empleo. Un 36% indica que por medio de las referencias laborales del

curriculum vitae, se logra detectar su duración promedio en trabajos anteriores por lo que de esta manera se puede estimar su tiempo en estadía en la empresa. El 27% se cataloga como “otros”, ya que son utilizados esporádicamente por ejemplo las vías telefónicas y de mensajería de texto.

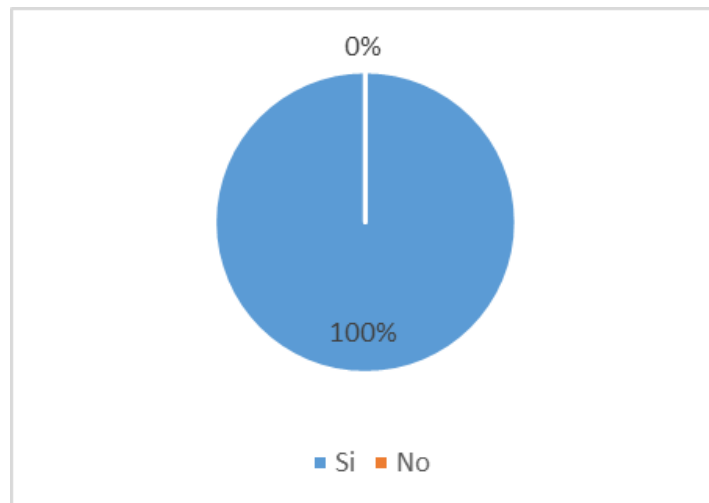
En la pregunta N°10 de la encuesta realizada al departamento de Recursos Humanos conoceremos si el proceso de reclutamiento fue el óptimo.

Tabla N°16: Proceso de reclutamiento considerándose como óptimo y adecuado

En su opinion considera que el proceso de reclutamiento es el optimo y el adecuado?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico 10. Proceso de reclutamiento considerándose como óptimo y adecuado



Fuente: Barquero (2019)

Análisis: De acuerdo con el gráfico anterior el departamento de recursos humanos considera en un 100% que el proceso de reclutamiento es el óptimo y el adecuado para llevar la ejecución del mismo.

Dentro de la misma pregunta se dio la opción de justificar abiertamente la respuesta anterior donde obtuvimos las siguientes respuestas.

Encuestado N°1 indicó que puede mejorar, ya que por la premura de los inicios de contrato es difícil buscar un candidato capacitado y con buen perfil.

Encuestado N°2 indicó que sí, pero para puestos más específicos podríamos incluir un polígrafo.

Encuestado N°3 Se cumple con todos los pasos del procedimiento, y se involucran personal de las áreas operativas.

En la pregunta N°11 de la encuesta realizada al departamento de Recursos Humanos, se conocerá los puntos de mejora al proceso de reclutamiento y selección de acuerdo a lo que sugieren las entrevistadas. Esta se elaboró de forma abierta para obtener más a detalle lo que proponen, sin embargo, se cerró para un mejor análisis.

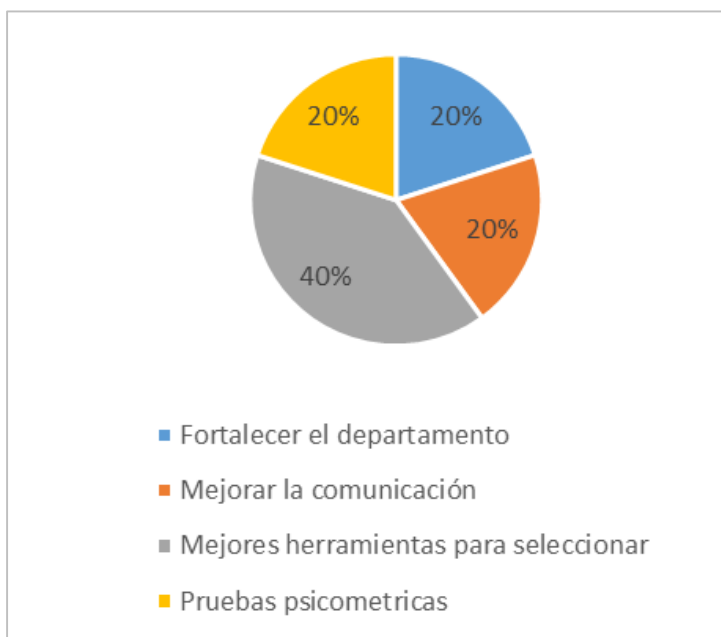
El entrevistado tenía la opción de respuesta múltiple, donde la tendencia de respuesta fue la siguiente:

Tabla N°17: Puntos de mejora al proceso de reclutamiento y selección

Agradecemos nos indique si existe algun punto de mejora al proceso de reclutamiento y selección		
Elemento	Frecuencia absoluta	Valor Relativo
Fortalecer el departamento	1	20%
Mejorar la comunicación	1	20%
Mejores herramientas para seleccionar	2	40%
Pruebas psicometricas	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico 11. Puntos de mejora al proceso de reclutamiento y selección



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior, se obtuvo como respuesta lo siguiente un 40% indicó que un punto por renovar es mejorar las herramientas para seleccionar, esto haría que la contratación se realice de la manera más precisa y confiable. Un 20% indicó que fortalecer el departamento, un 20% señaló que mejorar la comunicación entre departamentos y el 20% restante indicó que mediante la implementación de pruebas psicométricas.

Con base en lo anterior se diseñará una propuesta con el fin de aumentar la productividad de la empresa y así fortalecer el departamento de Recursos Humanos de Corporación González.

Encuesta realizada a los oficiales de seguridad de Corporación González

Esta encuesta se realizó a los oficiales de seguridad de Corporación González, los cuales tienen más de un año en laborar para la empresa y esta tiene como objetivo conocer y evaluar el proceso de reclutamiento y selección desde una perspectiva del oficial.

Esta consta de 8 preguntas abiertas y cerradas, las cuales fueron contestadas por 51 oficiales de seguridad.

En esta encuesta se conocerán aspectos como el medio por el cual el oficial se enteró de la oferta laboral, tiempo aproximado en el que duro el proceso de reclutamiento y consideraciones necesarias respecto al proceso que se lleva a cabo.

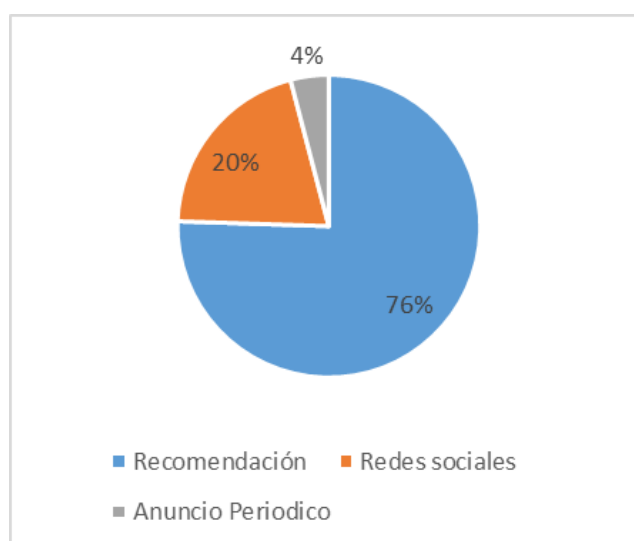
En la pregunta N°1 de la encuesta realizada a los oficiales de seguridad se conocerá el medio por el cual se enteró de la oferta laboral, mediante una pregunta cerrada.

Tabla N°18: Medios por los cuales se enteró de la oferta laboral

¿Por cuál medio se entero de la oferta laboral?		
Elemento	Frecuencia absoluta	Valor Relativo
Recomendación	37	76%
Redes sociales	10	20%
Anuncio periodico	2	4%
Total	49	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N° 12 Medios por los cuales se enteró de la oferta laboral



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo al gráfico anterior, un 76% de los encuestados menciona que el canal por el cual se enteraron de la oferta laboral fue por medio de recomendaciones que recibieron por parte de otros oficiales o conocidos que trabajan dentro de la empresa, un 20% señaló

que mediante publicaciones de ofertas laborales en redes sociales (Facebook) y por ultimo un 4% se enteró de la oferta por medio de un anuncio publicado en periódico (La Extra).

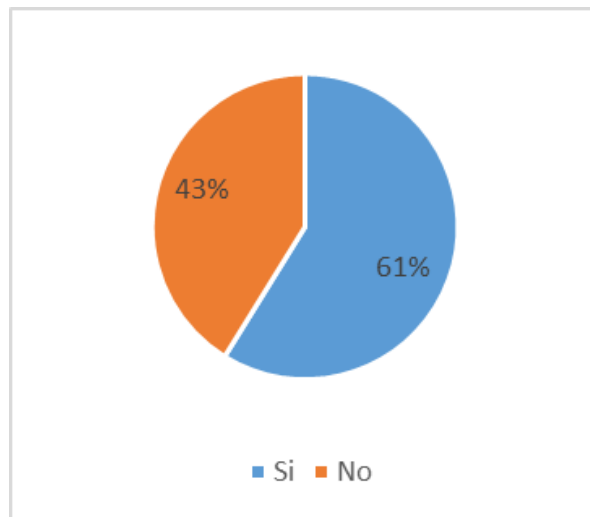
En la pregunta N°2 de la encuesta realizada a los oficiales de seguridad se conocerá si es necesario implementar un formulario digital para el reclutamiento.

Tabla N°19: Consideración por parte del oficial por la implementación de un formulario digital

Considera necesario implementar un formulario de solicitud de empleo de manera digital?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	30	61%
No	21	43%
Total	51	104%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°13. Consideración por parte del oficial por la implementación de un formulario digital



Fuente: Barquero (2019)

Análisis

De acuerdo con la información recolectada un 61% de los oficiales están de acuerdo en la implementación de un formulario digital para agilizar el proceso y no tener que hacer acto de presencia en la organización, esto sería una opción que ayudaría ecológicamente y hasta financieramente a la empresa debido a que se evitaría el consumo excesivo de papel que se presenta en el proceso de reclutamiento, no obstante un 43% del personal optó por no modificar el papeleo y seguir a como se viene trabajando.

En la pregunta N°3 de la encuesta realizada a los oficiales de seguridad se conocerá el motivo por el cual se debería implementar un formulario digital para el proceso de reclutamiento. Se elaboró abierta, sin embargo, se cerró para un mejor análisis.

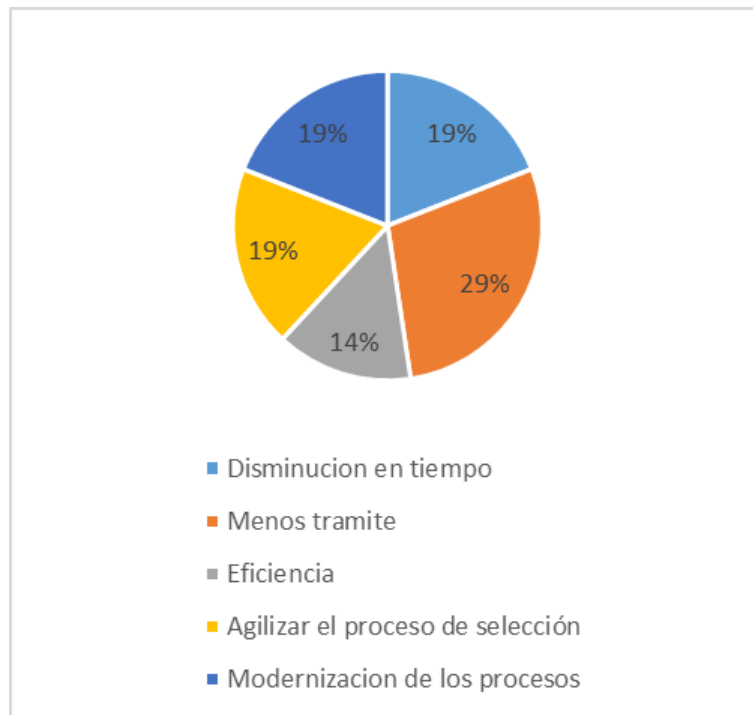
El entrevistado tenía la opción de respuesta abierta, donde la tendencia de respuesta fue la siguiente:

Tabla N°20: Justificación de la implementación del formulario digital en el proceso de reclutamiento

Justifique su respuesta anterior		
Elemento	Frecuencia absoluta	Valor Relativo
Disminucion en tiempo	4	19%
Menos tramite	6	29%
Eficiencia	3	14%
Agilizar el proceso de selección	4	19%
Modernizacion de los procesos	4	19%
Total	21	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico 14. Justificación de la implementación del formulario digital en el proceso de reclutamiento



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

Como se reflejó anteriormente en la tabla 17 de la pregunta 13, el 61% de los encuestados que contestó que “si” era necesario hacer la implementación del formulario digital, el 29% mencionó que habría menos trámite, con un 19% indicó que habría una disminución en tiempo, agiliza el proceso de selección, una modernización en los procesos respectivamente y, por último, con un 14% señaló que esta implementación haría una mejora en eficiencia en el proceso de reclutamiento y selección.

En la pregunta N°5 de la encuesta a los oficiales de seguridad de Corporación González, se verificó el tiempo en que se llevó a cabo el proceso de reclutamiento y selección.

Tabla N°21: Duración del proceso de Reclutamiento

Cuanto duro el proceso de reclutamiento?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Menos de una semana	27	53%
Una semana	16	31%
Mas de una semana	8	16%
Total	51	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°15 Duración del proceso de Reclutamiento



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior, un 53% indico que menos de una semana, un 31% señaló que una semana y finalmente un 16% más de una semana.

Con base a la tabla 5 de la encuesta al departamento de recursos humanos y la anterior podemos evidenciar que existe una relación del tiempo promedio para reclutar y seleccionar a un oficial de seguridad para un puesto.

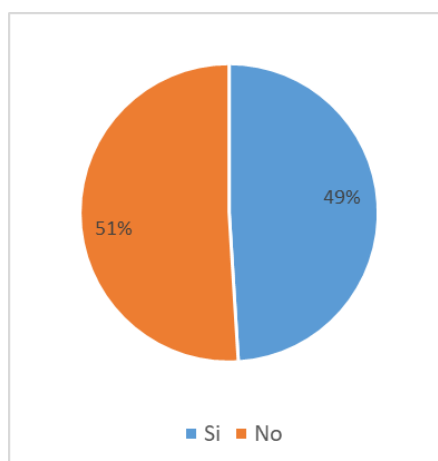
En la pregunta N°6 de la encuesta a los oficiales de seguridad se podrá conocer si existe la necesidad de implementar nuevos canales para las ofertas laborales.

Tabla N°22: Necesidad de implementar nuevos canales para informar sobre las ofertas laborales

Considera necesario implementar nuevos canales para informar sobre las ofertas laborales?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	25	49%
No	26	51%
Total	51	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°16 Necesidad de implementar nuevos canales para informar sobre las ofertas laborales



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con la gráfica anterior del total de los oficiales, un 49% consideró que “sí” sería necesario implementar nuevos canales para ofertas laborales, al contrario, un 51% dijo que “no” sería preciso contar con nuevos canales.

En la pregunta N°7 de la encuesta realiza a los oficiales de seguridad se justificará la necesidad de implementar nuevos canales para informar sobre las ofertas laborales. Esta se elabora abierta para obtener mayor información, sin embargo, se cerró para mejor análisis.

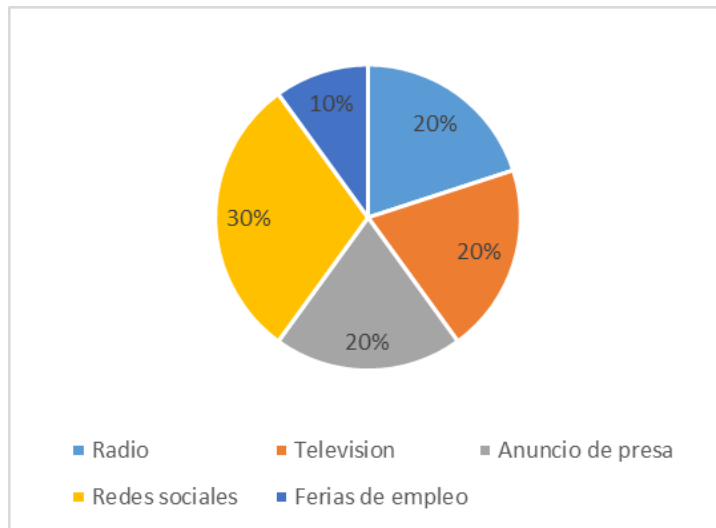
El entrevistado tenía la opción de respuesta abierta, indicando varios canales donde la tendencia de respuesta fue la siguiente:

Tabla N°23: Nuevos canales de reclutamiento

Cuales canales?		
Elemento	Frecuencia absoluta	Valor Relativo
Radio	2	20%
Television	2	20%
Anuncio de presa	2	20%
Redes sociales	3	30%
Ferias de empleo	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°18 Nuevos canales de reclutamiento



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con la gráfica anterior los canales que se consideran necesarios para informar sobre las ofertas laborales son: un 30% indica que por medio de redes sociales, con un 20% señalaron que por medio de radio, televisión y anuncios de prensa respectivamente y finalmente con un 10% las ferias de empleo.

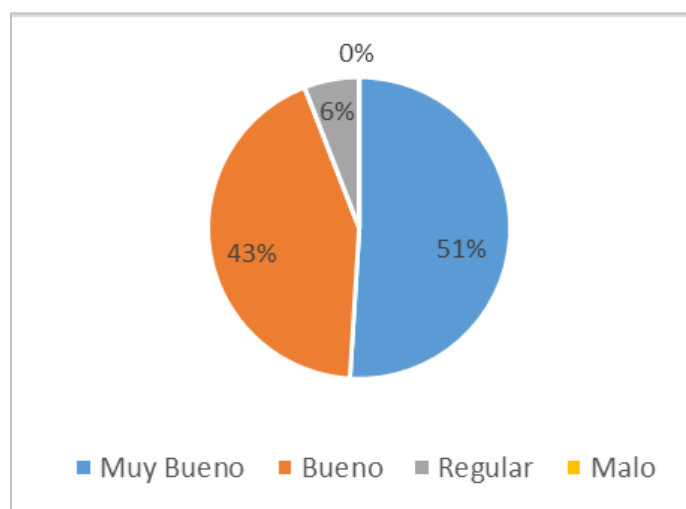
En la pregunta N°8 de la encuesta realizada a los oficiales de seguridad se conocerá la calificación al proceso de reclutamiento y selección del departamento de recursos humanos de Corporación González.

Tabla N°24: Calificación al proceso de reclutamiento y selección

Si tuviera que calificar nuestro proceso de reclutamiento y selección lo calificaría como?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy Bueno	26	51%
Bueno	22	43%
Regular	3	6%
Malo	0	0%
Total	51	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°19 Calificación al proceso de reclutamiento y selección



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con la gráfica anterior del total de los encuestados, un 51% señaló que el proceso de reclutamiento y selección es “muy bueno”, un 43% indicó que era “bueno” y, por último, un 6% indicó que es “regular”.

En la pregunta N°9 de la encuesta realizada a los oficiales de seguridad se conocerá si existen puntos de mejora al proceso de reclutamiento y selección de los cuales se deberán de considerar a la hora de diseñar la propuesta para esta investigación en cuanto al proceso. Esta se elaboró de forma abierta para obtener detalles más profundos en las respuestas de los oficiales de seguridad, sin embargo, la respuesta se cerró para un mejor análisis.

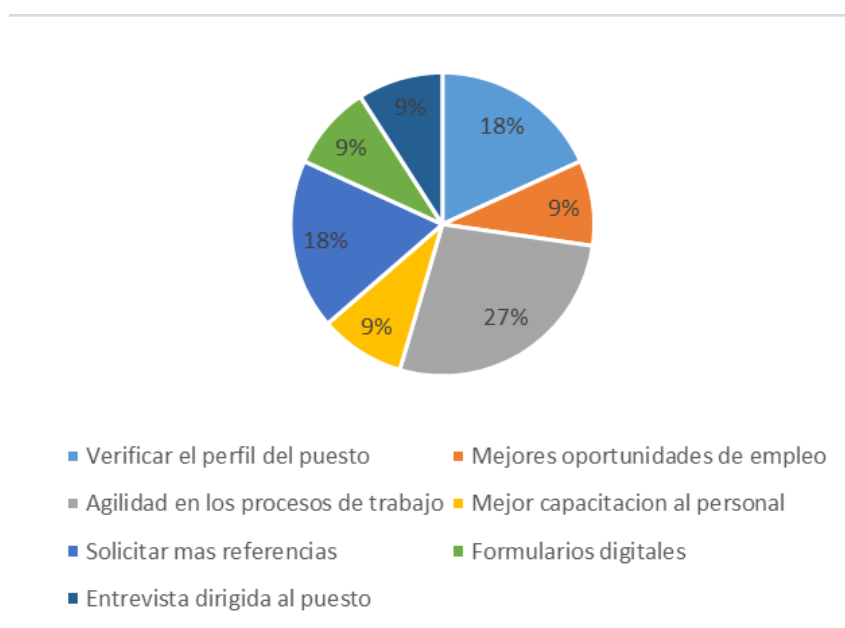
El entrevistado tenía la opción de respuesta abierta, donde la tendencia de respuesta fue la siguiente:

Tabla N°25: Mejoras al proceso de selección por parte de los oficiales de seguridad

Agradecemos nos indique si existe algun punto de mejora		
Elemento	Frecuencia Absoluta	Valor Relativo
Verificar el perfil del puesto	2	18%
Mejores oportunidades de empleo	1	9%
Agilidad en los procesos de trabajo	3	27%
Mejor capacitacion al personal	1	9%
Solicitar mas referencias	2	18%
Formularios digitales	1	9%
Entrevista dirigida al puesto	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°20 Mejoras al proceso de selección por parte de los oficiales de seguridad



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con la gráfica anterior de los oficiales que indicaron un punto de mejora al proceso de reclutamiento y selección se identificó los siguientes: un 27% indicó “mejora la agilidad de los procesos de trabajo”, un 18% señaló que “verificar el perfil del puesto” y “solicitar más referencias” respectivamente, por último, un 9%, en mejores “oportunidades de empleo”, “mejorar la capacitación del personal”, “implementar formularios digitales”, “entrevista dirigidas al puesto” respectivamente.

Encuesta realizada a los clientes del Sector Público de Corporación González.

Esta encuesta se realizó a los clientes de Corporación González, los cuales se encuentran dentro del sector público y tienen una antigüedad de más de 5 años, ya que por su confianza facilitaron contestando las encuestas.

La presente tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción que tiene el cliente con los procesos de reclutamiento y selección que se llevan a cabo, y las consideraciones

necesarias para mejorar el proceso y así por medio de una mejora, dar un servicio donde tanto el cliente como la empresa se sientan satisfechos por la contratación de los oficiales de seguridad que se realiza.

Esta consta de 9 preguntas de opinión abiertas y cerradas y se obtuvo la respuesta de 9 clientes.

En esta encuesta se conocerán aspectos como, domina el oficial de seguridad los lineamientos de trabajo, grado de satisfacción con el proceso de reclutamiento y selección, recomendaciones ante posibles mejoras al procedimiento, requisito fundamental que debe de poseer un oficial, etc.

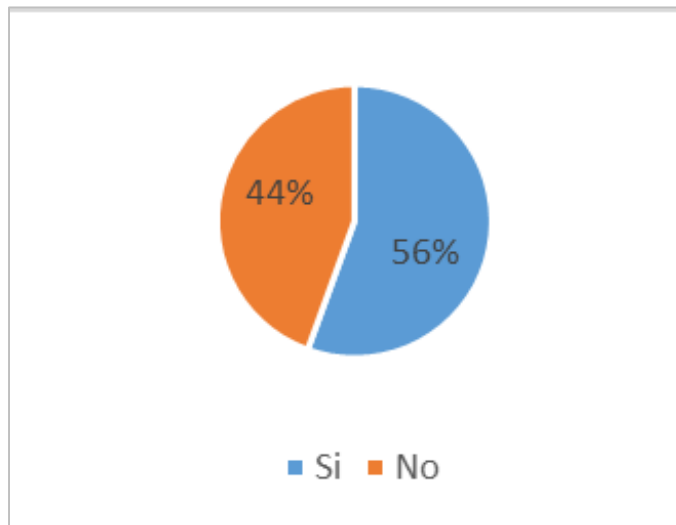
En la pregunta N°1 de la encuesta realizada a los clientes de Corporación González se conocerá si el personal de seguridad domina los lineamientos del puesto de trabajo, mediante una pregunta cerrada.

Tabla N°26: Domina el personal los lineamientos del trabajo

¿Domina el personal de seguridad los lineamientos del puesto de trabajo?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	5	56%
No	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Barquero (2019)

Grafica N°21 Domina el personal los lineamientos del trabajo



Fuente: Elaboración propia del autor (2019)

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior del total de los encuestados se determinó que un 56% que el oficial de seguridad “sí” los conoce, mientras que el 44% indicó que “no” conoce los lineamientos del puesto de trabajo.

Con base en el resultado de esta encuesta, se identifica que la preparación o capacitación que se le da al oficial de seguridad no es la adecuada, pues según el gráfico anterior un poco menos de mitad del total de los encuestados, indica que el personal que se le asigna para cubrir el puesto no conoce los lineamientos de trabajo.

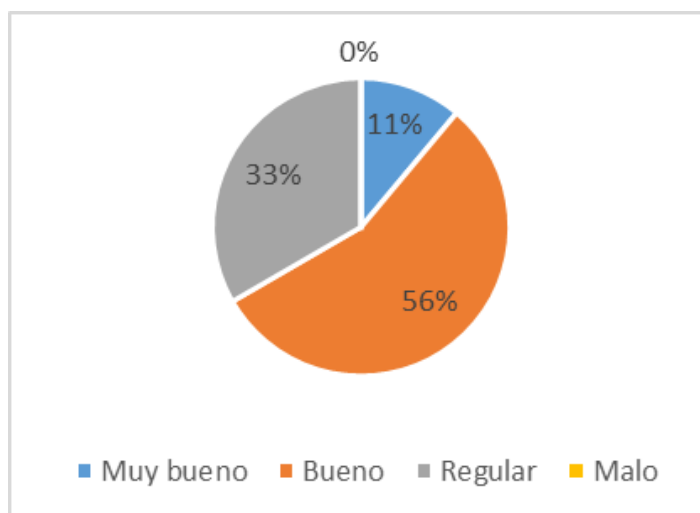
En la pregunta N°2 de la encuesta realizada a los clientes se determinará la calificación que le dan al proceso de reclutamiento y selección. Esta se elaboró de forma cerrada.

Tabla N°27: Calificación al proceso de Recursos Humanos

¿Cómo califica la contratación que realiza la empresa?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy bueno	1	11%
Bueno	5	56%
Regular	3	33%
Malo	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°22. Calificación al proceso de Recursos Humanos



Fuente: Elaboración propia del autor (2019)

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior del total de los clientes encuestados respondieron que un 56% considera que la contratación que realiza la empresa es “buena”, un 33% señaló que es “regular” y, por último, un 11% indicó que es “muy bueno”. Lo que se podría concluir es que si Corporación González busca la calidad en sus procesos y el servicio que brinda, aun se necesita mejorar para obtener una mejor calificación.

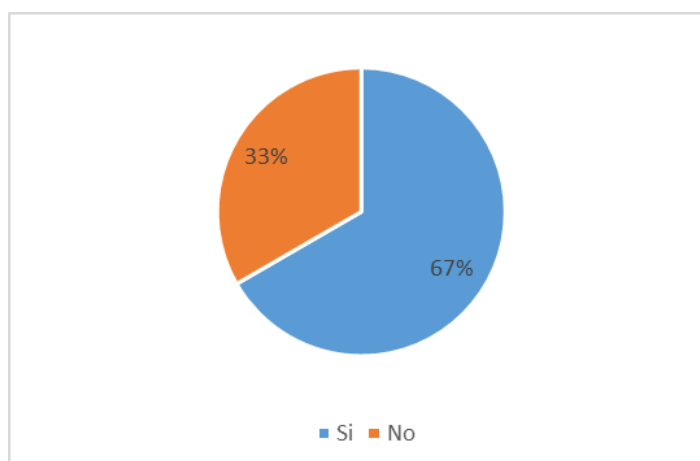
En la pregunta N°3 de la encuesta realizada a los clientes se determinará si el proceso de reclutamiento y selección cumple las expectativas. Esta se elaboró de forma cerrada.

Tabla N°28: Cumplimiento de expectativas del cliente

Cumple con sus expectativas?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	6	67%
No	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°23. Cumplimiento de expectativas del cliente



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior del total de los clientes encuestados indicaron un 67% que “si” cumple con la expectativa sobre el proceso y contratación que se lleva a cabo por la empresa Corporación González y, por otro lado, un 33% señaló que “no” cumple con la expectativa.

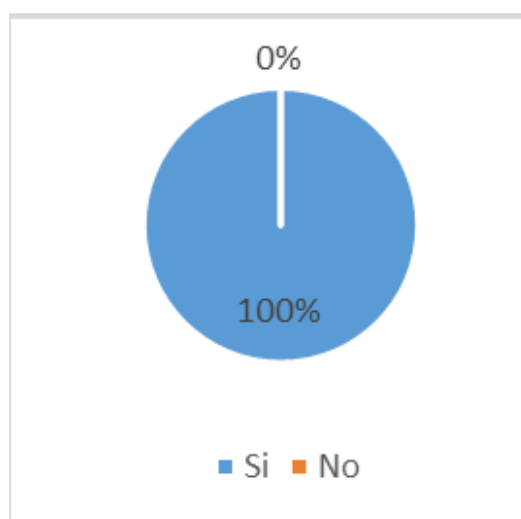
En la pregunta N°4 de la encuesta realizada a los clientes se conocerá si se cree que se el proceso de reclutamiento y selección ese deba mejorar y con base en esto conocer la opinión acerca los puntos de mejora que el cliente considera necesario para la empresa.

Tabla N°29: Aceptación de una mejora al proceso.

Cree que se pueda mejorar?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°24. Aceptación de una mejora al proceso.



Fuente: Barquero (2019)

Análisis: de acuerdo con el gráfico anterior del total de los clientes encuestados, el 100% indicó estar de acuerdo ante una mejora al proceso de reclutamiento y selección, ya que existen deficiencias y puntos de mejora que se van a evaluar y tomar en cuenta como recomendaciones a la propuesta del presente trabajo de investigación.

En la pregunta N°5 de la encuesta realizada a los clientes se conocerán los puntos que para ellos se necesita mejorar dentro de Corporación Gonzales. Esta se diseñó abierta de tal manera que se obtuviera la mayor cantidad de información al respecto, sin embargo, se cerró para un mejor análisis.

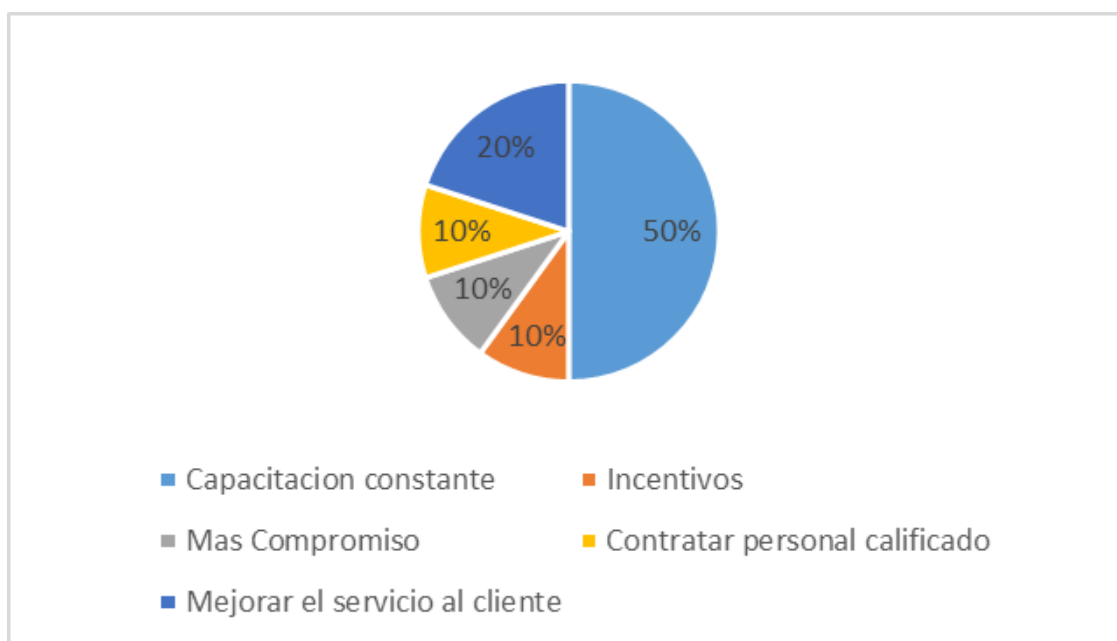
El entrevistado tenía la opción de respuesta abierta, donde la tendencia de respuesta fue la siguiente:

Tabla N°30: Puntos de mejora

Como se podria mejorar?		
Elemento	Frecuencia absoluta	Valor Relativo
Capacitacion constante	5	50%
Incentivos	1	10%
Mas Compromiso	1	10%
Contratar personal calificado	1	10%
Mejorar el servicio al cliente	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°25.Puntos de mejora



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior del total de los clientes encuestados señalaron lo siguiente: un 50% indicó que se podría mejorar mediante una capacitación constante a los oficiales de seguridad donde se podrán actualizar y desarrollar conocimientos, habilidades y

actitudes de acuerdo al cargo y las funciones del puesto. Un 20% mencionó que, mejorando el servicio al cliente, resolviendo de manera oportuna las solicitudes del cliente.

Por otro lado, un 10% indicó que, por medio de incentivos a los oficiales de seguridad, más compromiso por parte de la empresa con el cliente, contratar personal calificado respectivamente, mejoraría el proceso.

En la pregunta N°6 de la encuesta a los clientes de Corporación Gonzales se mencionarán los requisitos fundamentales que debe tener un oficial de seguridad para ser contratado según los clientes. Se diseñó abierta de tal manera que se obtuviera la mayor cantidad de información al respecto, sin embargo, se cerró para un mejor análisis.

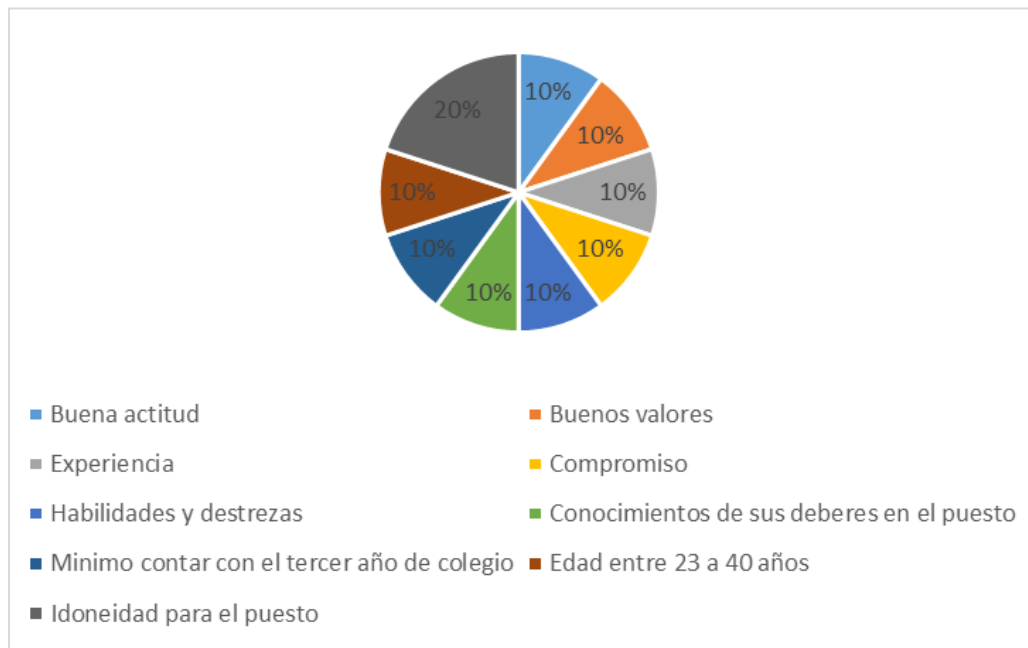
El entrevistado tenía la opción de respuesta abierta, indicando varias herramientas donde la tendencia de respuesta fue la siguiente:

Tabla N°31: Requisitos fundamentales que debe de poseer un oficial para ser contratado

¿Cual considera que es el requisito fundamental que debe de tener un oficial de seguridad para ser contratado?		
Elemento	Frecuencia absoluta	Valor Relativo
Buena actitud	1	10%
Buenos valores	1	10%
Experiencia	1	10%
Compromiso	1	10%
Habilidades y destrezas	1	10%
Conocimientos de sus deberes	1	10%
Minimo contar con el tercer año	1	10%
Edad entre 23 a 40 años	1	10%
Idoneidad para el puesto	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°26. Requisitos fundamentales que debe de poseer un oficial para ser contratado



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior los clientes indican en un 20% que el oficial debe ser idóneo para el puesto al este reunir todas las condiciones necesarias u óptimas para llevar a cabo las actividades del lugar que se le asigno para trabajar. Un 10% indicó que el contratado debe de tener “buena actitud”, “buenos valores”, “experiencia”, “compromiso”, “habilidades y destrezas”, “conocimiento de sus deberes”, “contar con mínimo tercer año de colegio” y encontrarse dentro un rango de edad “entre 23 a 40 años” respectivamente.

Es importante conocer las cualidades o destrezas que el cliente considera fundamental que posea un oficial de seguro, ya que con base en esto se podrán desarrollar estrategias de mejora y aumentar la satisfacción tanto de los clientes como de Corporación Gonzáles

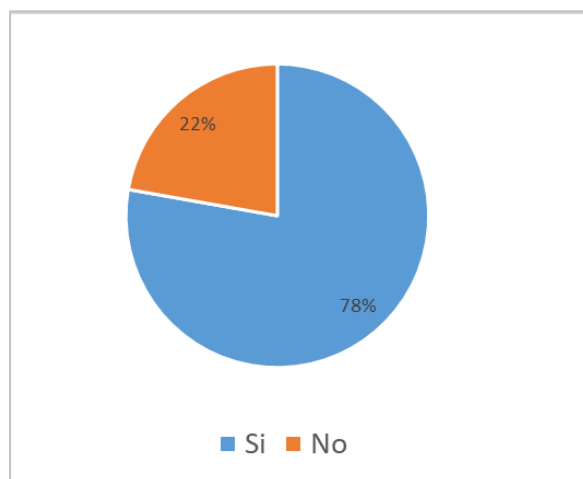
En la pregunta N°7 de la encuesta a los clientes de Corporación González se evaluará si es necesario realizar pruebas doping a los oficiales de seguridad en cualquier momento.

Tabla N°32: Pruebas doping

¿Considera necesario que a los oficiales de seguridad se les realicen pruebas doping en cualquier momento ?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°27. Pruebas doping



Fuente: Barquero (2019)

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior los clientes indican lo siguiente: un 78% señala que “si” estaría de acuerdo de que la empresa aplique pruebas doping a los oficiales de seguridad sin previo aviso y en el momento en el que están laborando. Por otro lado, un 22% dice “no” estar de acuerdo con que se realicen estas pruebas.

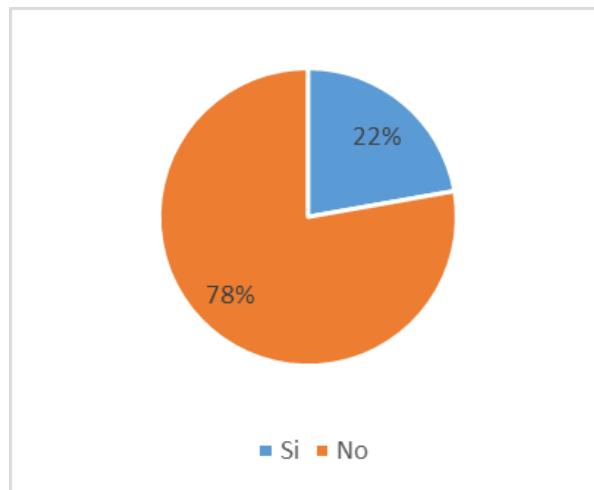
En la pregunta N°8 de la encuesta realizada a los clientes de Corporación González se mencionará si es importante incluir dentro del servicio de seguridad un perro detector de drogas “K-9”

Tabla N°33: Consideraciones sobre el K-9

¿Considera importante incluir un K-9 "perro detector de drogas" dentro del servicio prestado?		
Elemento	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	2	22%
No	7	78%
Total	9	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°28. Consideraciones sobre el K-9



Fuente: Barquero (2019))

Análisis:

De acuerdo con el gráfico anterior el total de los clientes encuestados, un 78% determinó que no sería necesario disponer de un K-9 dentro del servicio que brinda la empresa, por otro lado, un 22% señaló que si sería necesario.

En la pregunta N°9 de la encuesta realizada a los clientes de Corporación González se elaboró de forma abierta tal manera que el cliente tuviera la oportunidad de brindar alguna recomendación o sugerencia respecto al proceso de reclutamiento y selección, sin embargo, se cerró para un mejor análisis.

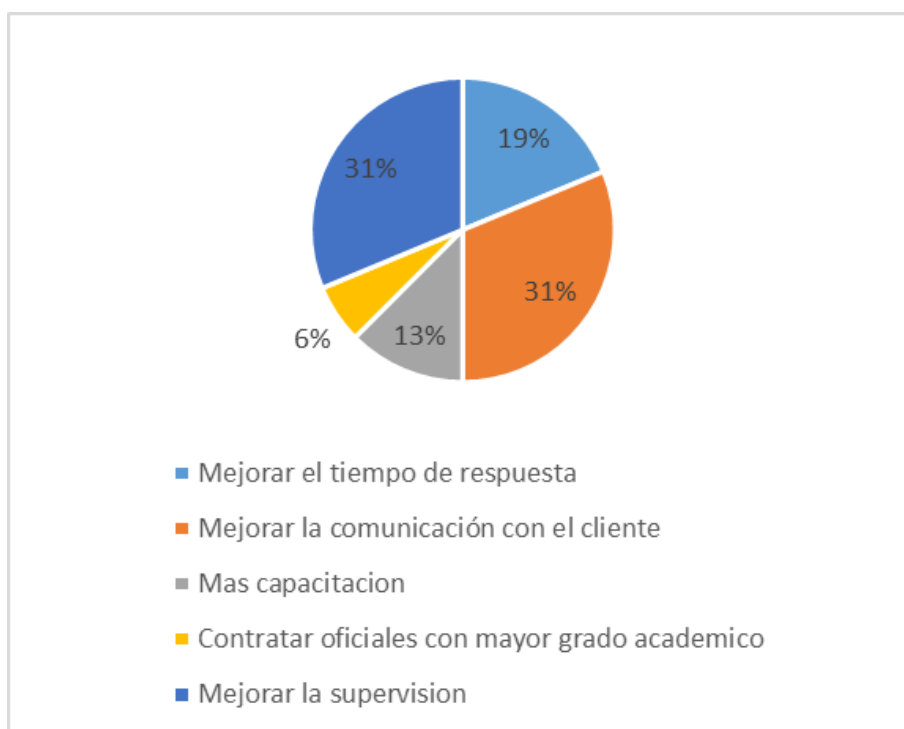
El entrevistado tenía la opción de respuesta abierta, indicando varias herramientas donde la tendencia de respuesta fue la siguiente:

Tabla N°34: Recomendación y sugerencias al proceso.

Agradecemos nos indique si existe algún punto de mejora a nuestro servicio		
Elemento	Frecuencia absoluta	Valor Relativo
Mejorar el tiempo de respuesta	3	19%
Mejorar la comunicación con el cliente	5	31%
Mas capacitacion	2	13%
Contratar oficiales con mayor grado academico	1	6%
Mejorar la supervision	5	31%
Total	16	100%

Fuente: Barquero (2019)

Gráfico N°29. Recomendación y sugerencias al proceso.



Fuente: Barquero (2019)

Análisis: de acuerdo al gráfico anterior del total de los clientes encuestados un 31% opinó que mejorar la comunicación con es fundamental para una adaptación a los cambios del entorno y control de las actividades, y mejorar la supervisión que se realiza por parte de la empresa a los puestos del trabajo, respectivamente, por otro lado, un 19% indicó que mejorar el tiempo de respuesta ante las solicitudes, un 13% en más capacitaciones para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

Por último, con un 6%, indicaron que sería necesario contratar oficiales con mayor grado académico.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se establecen las conclusiones y recomendaciones de la actual investigación, de acuerdo a los datos recolectados de las encuestas que se elaboraron para dar respuesta a los objetivos planteados, y así contestar la pregunta de este estudio. Con base en esto, se analizará e ideará una propuesta de mejora al departamento de Recursos Humanos.

Para la presente investigación, se partió primeramente desde un problema por indagar, planteándose una serie de objetivos capaz de dirigir y además el fin o meta que se pretende alcanzar del mismo, los cuales buscan dar respuesta al planteamiento del problema. También conocer su justificación y los antecedentes de investigaciones previas similares a este.

Posteriormente, se elaboró un marco teórico con la finalidad de darle soporte mediante conceptos que es necesario conocer para un entendimiento de la investigación; seguidamente, se determinó del método y enfoque por el cual se llevó a cabo la investigación: un método cuantitativo, y con base a esto los instrumentos que hicieron posible la recolección y análisis de datos: cuestionarios que se aplicaron de acuerdo con la muestra preseleccionada a los clientes, oficiales de seguridad y personal del departamento de Recursos Humanos.

Y una vez recopilada la información, proceder a un análisis e interpretación que conteste los objetivos del trabajo de investigación, para luego consumir en los resultados obtenidos y así poder generar recomendaciones que se transforman en una propuesta de mejora al departamento de recursos humanos sobre el proceso de reclutamiento y selección que se lleva a cabo para contratar a los oficiales de seguridad.

Conclusiones de la Investigación

Tomando como base los resultados obtenidos en la presente investigación, se considera pertinente presentar algunas conclusiones relacionadas al proceso de reclutamiento y selección, las cuales apuntan a la necesidad de realizar acciones que permitan optimizar la gestión empresarial de Corporación González y Asociados.

Las conclusiones se elaborarán a partir de los objetivos específicos del trabajo.

- **Identificar las necesidades o requisitos de los puestos de seguridad de las empresas contratantes del sector público.**

Con base en la encuesta realizada a los clientes se determinó que a los oficiales de seguridad no se les está capacitando adecuadamente para llevar a cabo sus labores en el puesto de trabajo, por lo cual produce una disconformidad y una baja satisfacción por parte del cliente.

Por otro lado, el cliente califica la contratación que se realiza por parte de la empresa Corporación González y Asociados como buena, sin embargo, esta tiene puntos de mejora debido a que, anteriormente el cliente había manifestado su disconformidad en aspectos como: el trato al público, acatamiento de órdenes, capacitación sobre sus labores.

El cliente manifiesta que el oficial de seguridad cumple las expectativas o funciones básicas para llevar a cabo sus cargos, sin embargo, también indica que se puede mejorar llevando a cabo capacitaciones constantes y actualizando las destrezas y habilidades necesarias para llevar a cabo sus obligaciones en el puesto de una mejor manera. Cabe destacar que la promoción de incentivos donde se reconozca el esfuerzo en sus laborales, viene siendo un tema de importancia para mantener al oficial de seguridad motivado y que este logre cumplir tanto las necesidades del cliente y a su vez mejore la imagen de Corporación González.

A partir de la investigación a los clientes, se concluye que se debe de mejorar la supervisión que se le da por parte de la empresa, al brindar un mejor servicio a los contratantes del servicio, donde haya más compromiso y este posea una mejor comunicación entre ambas partes en el cual se pueda brindar soluciones ante las incidencias o peticiones por parte del cliente.

Para el cliente, los requisitos fundamentales que debe de poseer un oficial de seguridad para ser contratado y ser asignado a un puesto en su empresa son:

1. Buenas actitudes
2. Buenos valores
3. Contar con experiencia
4. Habilidades y destrezas para cumplir con las tareas del puesto.
5. Conocimiento de sus deberes como oficial de seguridad.
6. Contar con mínimo tercer año de colegio.
7. Edades entre 23 a 40 años

La empresa contratante considera necesario que se les realice a los oficiales de seguridad pruebas “doping” para controlar que no se estén trabajando bajos los efectos de drogas o alcohol.

Por último, el cliente recomendó y sugirió lo siguiente:

1. Mejorar el tiempo de respuesta ante las solicitudes y peticiones que se realizan.
2. Mejorar la comunicación con el cliente.
3. Más capacitación a los oficiales de seguridad.
4. Contratar oficiales con mayor grado académico
5. Mejorar la supervisión por parte de la empresa Corporación González.

- **Validar los canales adecuados de reclutamiento utilizados al día de hoy por la empresa**

Con base en la encuesta realizada al departamento de Recursos Humanos, se concluyó lo siguiente:

El tiempo promedio que utiliza el departamento para reclutar es de menos de una semana, lo que se considera que es un tiempo relativamente corto para evaluar al postulante, lo cual ocasionaría que por la premura o precisa algunos de los procesos queden inconclusos y se incurra en errores que perjudiquen a la hora de contratar a los oficiales de seguridad, lo que generaría una disconformidad por parte del cliente al no cumplir con los objetivos trazados por la institución.

Además, determinaron que existen varios aspectos por los cuales se puede rechazar una solicitud de empleo:

1. Las malas referencias laborales y su inestabilidad, indican el desempeño laboral que han tenido a lo largo de toda su experiencia laboral.
2. Problemas legales que enfrenta el candidato.
3. Mala presentación personal.
4. Incumplimiento de los requisitos básicos de la solicitud de empleo.

Se determinó que dentro de los canales que utilizan para reclutar están o se deben utilizar:

1. Las recomendaciones que se dan por parte de los oficiales de seguridad que han trabajado o que trabajan actualmente, a sus conocidos, allegados o familiares, sobre la disponibilidad y apertura del proceso de reclutamiento.
2. Redes sociales: en este caso las publicaciones que se realizan por parte del departamento de las ofertas laborales, en la red social Facebook.

Sin embargo, a nivel general, el Departamento de Recursos Humanos considera que se deben de implementar más canales para reclutar.

La norma ISO 9001:2015 se aplica en las capacitaciones, en los formularios de solicitud de empleo, mediante los acuerdos de confidencialidad y en procesos de inducción. De tal manera que todas las técnicas de reclutamiento deben de estar documentalizadas y seguir una serie de pasos preestablecidos para el cumplimiento de la norma.

Con base en la entrevista realizada al Departamento de Recursos Humanos, se verificó que no todos los colaboradores están enterados si la contratación que se realiza es la adecuada para cubrir el puesto que se dirige, al desconocer esta situación no habría puntos por mejorar en el proceso.

El departamento indicó que el procedimiento de reclutamiento es el adecuado sin embargo puede mejorar al haber una mejor comunicación entre el departamento encargado de las licitaciones públicas y el de Recursos Humanos, ya que, si este avisa o comunica con anticipación la apertura de un nuevo puesto, habría más tiempo para elegir el candidato idóneo para el puesto.

Es de gran importancia tomar la opinión del oficial de seguridad debido a que en ocasiones ellos tienen la respuesta a la mayoría de los problemas que enfrenta la empresa mediante la cual se lograron identificar por medio de la encuesta realizada.

Los oficiales de seguridad indicaron que sería necesario implementar un formulario de solicitud de empleo de manera digital por los siguientes motivos:

1. Disminución en tiempo
2. Menos tramite.
3. Eficiencia.
4. Agiliza el proceso de selección.
5. Modernización de los procesos.

- **Conocer las herramientas o procesos que aplican para selección del personal**

Se determinó que las herramientas que se utilizan para seleccionar al personal son:

1. Visitas domiciliarias: estas se realizan para verificación de direcciones suministradas por los candidatos.
2. Cyber Risk: esta plataforma en la que se obtiene la información sobre las experiencias laborales, situación económica, embargos y pensiones, matrimonios registrados y cantidad de hijos entre otros más.
3. Referencias laborales: al conocer las referencias laborales del candidato se podrá determinar las condiciones en las que se encuentra el candidato y corroborar que este haya tenido el desempeño esperado y sea la persona ideal para cubrir el puesto.

El departamento señala que a todos los candidatos al puesto se les revisa las referencias laborales mediante la plataforma Cyber Risk como principal herramienta.

Una excelente selección, pero no una correcta validación de los requisitos hará que al se genere una pérdida de recursos y de esfuerzo, lo cual ocasionaría que se realicen contrataciones deficientes y que genere una disconformidad por parte de la empresa contratante del servicio.

Dentro del mismo Departamento de Recursos Humanos, se dan sugerencias y observaciones respecto al procedimiento de reclutamiento y selección, destacándose las siguientes:

1. Fortalecer el departamento
2. Mejorar la comunicación entre departamentos

3. Mejores herramientas para seleccionar como por ejemplo las pruebas psicométricas.

El Departamento de Recursos Humanos cree que el proceso que se lleva a cabo para reclutar y seleccionar es el adecuado sin embargo existen oportunidades de mejora las cuales deben de ser valoradas por la gerencia general para ejecutarlas en función de realizar un proceso óptimo y ajustado a las necesidades.

- **Desarrollar una propuesta del proceso de reclutamiento y selección para los oficiales de seguridad de la gran área metropolitana de acuerdo a las normas ISO 9001:2015**

Por motivo de los resultados obtenidos en las diferentes encuestas que se realizaron en el presente trabajo, se determina que es de vital importancia desarrollar una propuesta de mejora al proceso de reclutamiento y selección de los oficiales de seguridad, ya que se detectaron puntos del proceso que deben de ser corregidos mediante un ajuste, tomando en cuenta la norma de calidad ISO 9001:2015 al elaborar nuevos procesos para seguir un estándar y seguir trabajando bajo la línea de calidad y que con referencia a esta, se diseñará una propuesta en el capítulo VI de esta investigación.

Recomendaciones de la Investigación

Tomando como base las conclusiones vistas anteriormente se procederá a brindar recomendaciones al proceso de reclutamiento y selección de acuerdo con los objetivos del trabajo de investigación.

- **Identificar las necesidades o requisitos de los puestos de seguridad de las empresas contratantes del sector público**

Se recomienda primeramente que la gerencia de seguridad estudie y evalúe las condiciones y solicitudes que posee el contrato para así llegar a entender y comprender las necesidades y peticiones del cliente; y con respecto a los procedimientos internos, esto es un tema en el que el Departamento de Recursos Humanos debe de participar, realizando capacitaciones activas de los procesos de trabajo para así poder retroalimentar al empleado y que este se sienta motivado a realizar su trabajo de la mejor manera posible.

Además, dar un seguimiento oportuno a la evaluación del desempeño a los supervisores de seguridad debido a que se reciben constante quejas por parte de los clientes sobre malos tratos y esto provoca una mala imagen para la empresa.

Es importante acatar los requisitos que para el cliente son fundamentales que deba poseer el oficial de seguridad, y con base en esto desarrollar estrategias de mejora, mediante una reestructuración del perfil de puesto y lograr que el cliente se sienta satisfecho con el servicio.

Se considera necesario que la empresa compre pruebas de “doping” de tipo casero y sean suministradas a los supervisores para aplicarlas, deben de realizarse sin previo aviso a los oficiales de seguridad y así lograr detectar si algún oficial de seguridad está trabajando bajo los efectos de alguna droga o alcohol.

- **Validar los canales adecuados de reclutamiento utilizados al día de hoy por la empresa**

De acuerdo con este objetivo se recomienda lo siguiente:

Es importante conocer la reforma procesal laboral decreto legislativo N°9343 para readecuar los procesos internos de gestión del talento humano y por supuesto el

reclutamiento, con el propósito de evitar sanciones que perjudiquen a la empresa y trabajar bajo el margen de la ley.

El departamento de Recursos Humanos ante los cambios en el mercado, debería de implementar nuevos canales de reclutamiento para llegar a una mayor cantidad de candidatos, y reforzar los canales actuales.

Mejorar la comunicación entre el departamento de operaciones y el departamento de recursos humanos, ya que aspectos como conocer si el cliente se siente satisfecho con la contratación que se realiza es de suma importancia pues se podrá evaluar si los procesos que se llevan a cabo se ajusta a los requerimientos del cliente, y hasta darse una posible mejora a este.

Por otro lado, las diferentes gerencias de Corporación González deben de informar sobre las futuras aperturas de puestos al departamento de Recursos Humanos para que este se vaya preparando y empiece a reclutar de acuerdo al puesto que se va cubrir.

Se considera necesario que el departamento implemente un formulario de solicitud de empleo de manera digital, ya que sería de gran ayuda no solo para el oficial de seguridad al no tener que ir físicamente a dejar el curriculum y llenar la solicitud, sino se podrá crear una base de datos para almacenar y acumular los datos de los candidatos a lo interno de la empresa.

A una gran demanda de candidatos se recomienda implementar un sistema de procesamiento de datos para el proceso de reclutamiento donde se clasifica, almacena, recupera y trata los datos suministrados por los solicitantes y este sea utilizado en un momento oportuno donde se busque un candidato con ciertas características o requisitos y, de esta manera, agilizar el proceso de reclutamiento.

- **Conocer las herramientas o procesos que aplican para selección del personal.**

Es necesario evaluar la implementación de métodos de selección más ágiles y eficaces donde el candidato debe de pasar una serie de pruebas para reconocer tanto las habilidades como competencias que posee y que de igual forma se ajuste a los requisitos y necesidades del cliente.

Las visitas domiciliarias deben de ser objetivas donde no solo se verifique la dirección de la residencia sino no aspectos importantes como observar y analizar el ambiente social y familiar del candidato, para ampliar la información de este y ayude al departamento de recursos humanos a tomar decisiones.

Dentro de las referencias laborales es importante no solo conocer su experiencia, sino conocer la calidad de trabajo del candidato como, por ejemplo: el tiempo de trabajo, cargos que desempeñó y motivos de su salida, es por eso que un instrumento como Ciber Risk debe de ser utilizado al máximo para identificar adicionalmente aspectos como antecedentes penales, judiciales y de riesgo crediticio, ya que son factores que demandan un estilo de conducta ante la sociedad.

Otro factor que se debe de verificar es el grado académico que posee el candidato y validar que este se ajuste a los requisitos del puesto de trabajo.

Se recomienda al departamento de Recursos Humanos validar y verificar los datos que aporta el candidato a una oferta de empleo, ya que si este no se realiza, aunque la persona haya cumplido y logrado satisfactoriamente aprobar los diferentes filtros de selección, en algún momento va a descender y el esfuerzo que se realizó tanto en tiempo como en recursos anteriormente será en vano.

Es importante que se le dé la debida importancia a este departamento al fortalecerlo ya sea implementando nuevas técnicas de reclutamiento y selección, como capacitaciones sobre actualizaciones que se dan en este campo, ya que el mercado está en constante cambio y las empresas deben de ajustarse y tomar en cuenta dentro de sus procesos.

Es por esto que se recomienda capacitar al departamento de recursos humanos sobre las habilidades blandas, que es y cómo identificarlas y con base en esto diseñar nuevas técnicas de selección para así lograr una mejor contratación.

- **Desarrollar una propuesta del proceso de reclutamiento y selección para los oficiales de seguridad de la gran área metropolitana de acuerdo a las normas ISO 9001:2015**

Las canales de reclutamiento y las herramientas para seleccionar deben de ser constantemente revisadas por el departamento de recursos humanos, ya que las herramientas

o instrumentos utilizados para llevar a cabo este proceso pueden ir variando a lo largo del tiempo, con el propósito de que este vaya acorde a las necesidades del mercado.

De acuerdo con el proceso de reclutamiento se empleará un formulario de solicitud de empleo de manera digital, esto con el fin que la empresa Corporación González cree una base de datos con los posibles candidatos para un puesto.

De igual manera, se reforzarán los canales de reclutamiento que actualmente la empresa posee y se implementarán nuevos, para llegar a la mayor cantidad de candidatos posibles.

Y por otro se amplía el perfil del oficial al incluir el apartado de las habilidades requeridas para realizar las tareas del puesto para el cual es reclutado.

Con base al proceso de selección, se mejorará el formato de entrevista por competencias de Corporación González, y este se evaluará mediante el diccionario de competencias, ya que servirá de guía y orientación a futuros procesos de contratación.

Adicionalmente, se pretende implementar pruebas técnicas, esto con el objetivo de evaluar el conocimiento y habilidades del candidato para el puesto al que será contratado.

Finalmente, se va a profundizar en la verificación de referencias, por medio de las visitas domiciliarias para mantener un control y veracidad de estas.

Cabe destacar que todos los procesos que se llevaran a cabo en la propuesta tiene que cumplir con el formato ISO ya establecido por la empresa Corporación González, pues se tiene que cumplir una serie de requisitos y se tiene que generar indicadores para poder ser medible y documentalizado.

CAPITULO VI: PROPUESTA

De acuerdo con la información recolectada al elaborar la presente investigación, se determina que Corporación González cumple con todos los procesos para reclutar y seleccionar, pero se determinó que existen deficiencias, las cuales se pueden mejorar y con base en esto, aumentar la satisfacción del cliente al contratar un personal con más habilidades y capacidades para desempeñarse de una manera más adecuada al puesto y, de igual manera, ser más competitiva en el mercado.

Con base en lo anterior, se planteará una propuesta para mejorar e idear nuevos canales de reclutamiento capaces de atraer a la mayor cantidad de candidatos y que por medio de una mejora en las herramientas de selección se puedan generar mejores filtros y mayor verificación de antecedentes, que faciliten a la hora de tomar una decisión sobre si la persona es idónea para ejercer las obligaciones y responsabilidades o no, y de esta forma realizar contrataciones más asertivas.

Esta propuesta tiene como finalidad brindar instrumentos y métodos sean de utilidad para ofrecer una mejora al proceso de reclutamiento y selección, y mecanismos de seguimiento y evaluación de estos.

HISTORIA DE LA EMPRESA

La historia de Corporación González y Asociados Internacional S.A. inició cuando el empresario costarricense José Manuel González Arias decidió crear su propia empresa luego de haber trabajado por muchos años para el sector público y privado de nuestro país.

En 1991, Don José Manuel registra la sociedad Corporación González y Asociados Internacional S.A. e inicia operaciones en el año 1992, brindando servicios de consultoría en administración, finanzas y contabilidad a diversas industrias manufactureras de Costa Rica. Un año después, debido a la buena relación con sus clientes, estos le comentan sobre los problemas que enfrentan con las compañías de seguridad que contratan. Ante esto, el presidente de la empresa decide incursionar en el negocio de la seguridad privada.

Con ese propósito, contrata a un experto en el tema, el Mayor Jorge Solano Quesada, y juntos organizan la División de Seguridad, la cual nace con el objetivo de proporcionar a

las empresas servicios profesionales de seguridad serios y bajo adecuadas normas de calidad y honestidad.

A finales del año 1993, la empresa desarrolló un nuevo servicio: aseo y limpieza, el cual vino a complementar los servicios ofrecidos por la organización y a consolidarla en servicios tercerizados.

La compañía desde ese entonces se ha caracterizado por proporcionar soluciones a sus clientes bajo los principios de seguridad, calidad, confianza, responsabilidad y compromiso y se ha convertido en uno de los líderes del sector.

VISIÓN

Ser líderes en Costa Rica brindando soluciones integrales de calidad en seguridad y limpieza a través de una cultura de excelencia organizacional.

MISIÓN

Somos una empresa costarricense de soluciones integrales en seguridad y limpieza dirigidas a instituciones estatales y organizaciones privadas, basándonos en una relación de confianza, excelente servicio y altos valores humanos.

VALORES CORPORATIVOS

Seguridad

Garantizamos la protección de nuestros clientes y de nuestros colaboradores previniendo situaciones de riesgo y respondiendo de forma apropiada y oportuna ante situaciones de crisis.

Calidad

Vivimos la calidad trabajando con excelencia en cada uno nuestros procesos buscando siempre la satisfacción del cliente.

Compromiso

En Corporación González estamos comprometidos en trabajar con responsabilidad y cumplir lo acordado con nuestros clientes de forma eficiente y en los plazos previstos.

Confianza

Inspiramos confianza en nuestros clientes dando la seguridad de que pueden dejar en nuestras manos sus necesidades y serán resueltas de forma eficaz y transparente.

Responsabilidad Social

Actuamos siempre de forma correcta y justa ante accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, gobierno, sociedad y medio ambiente.

POLÍTICA DE CALIDAD

En Corporación González y Asociados Internacional S.A. brindamos servicios de seguridad y limpieza que satisfacen con excelencia las necesidades de nuestros clientes y los mejoramos continuamente por medio de nuestro Sistema de Calidad, contando con personal competente y motivado.

POLÍTICA AMBIENTAL

En Corporación González y Asociados Internacional S.A. nos comprometemos a desarrollar todas nuestras actividades buscando la máxima calidad de los servicios mediante el respeto al medio ambiente y la sostenibilidad.

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL DE LA EMPRESA

Nos comprometemos a:

A. Perseguir un modelo de empresa más sostenible, evaluando constantemente los niveles de consumo y los procesos de gestión de residuos, para mantener el control de su impacto sobre el entorno más cercano y sobre el medio ambiente.

B. Cumplir con la legislación ambiental aplicable a la empresa, así como con los requisitos de responsabilidad social, seguridad y riesgos.

C. Contextualizar las problemáticas medioambientales como hechos directamente relacionados con nuestras acciones diarias y con nuestro rol de individuos en la sociedad considerando nuestra actividad comercial de aseo y limpieza.

D. Desarrollar una práctica participativa que genere un espacio de debate, propuestas e implicación entre todos los colaboradores de la compañía.

E. Tomar medidas que garanticen la mejora continua y la eficiencia ambiental de los procesos productivos, para seguir creciendo como empresa comprometida con el medio ambiente y como centro de difusión de hábitos más sostenibles.

F. Implementar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que permita fijar objetivos, metas y su revisión periódica.

G. Dotar de recursos humanos y materiales suficientes para la consecución de los objetivos y metas fijados en el sistema de gestión medioambiental. Para ello la Dirección, designará un responsable de gestión ambiental encargado de gestionar dichos recursos.

Tabla N°35: Clientes de Corporación González.

Clientes	
Acueductos y Alcantarillados (AyA)	Programa Integral de Mercadeo Agropecuario
Consejo de Transporte Público	Servicio Fitosanitario del Estado
Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)	Compañía Nacional de Fuerza y Luz
Ministerio de Hacienda	CENDEISS
Ministerio de Cultura y Juventud	INCOFER
Ministerio de Obras Públicas y Transporte	Instituto Nacional de la Mujer
	COOPEANDE

Fuente: Barquero (2019)

Análisis FODA

A continuación, se mencionan los cuatro componentes de la herramienta FODA para Corporación González y Asociados S.A. que comprenden un análisis interno (fortalezas, debilidades) y un análisis externo (oportunidades, amenazas).

Fortalezas

Estrategia y liderazgo

Dirección general de la empresa. Es posible identificar como fortaleza la participación activa de la Gerencia General en las negociaciones para nueva legislación en el sector de seguridad, en la asamblea legislativa. De la misma manera, se encontró que la identificación de los factores críticos del éxito le ha permitido a la compañía mantener un crecimiento sostenido en los últimos años.

Análisis y medición del desempeño organizacional. Al contar con una realización constante de benchmarking a la competencia al ingresar en las licitaciones, se ha podido obtener información relevante para propuestas de negocio futuras.

Finanzas

En el área de finanzas, es posible identificar como fortaleza el uso permanente de la información financiera para la toma de decisiones y la búsqueda de nuevos contratos, así como el registro a través de un sistema informático de los datos contables.

Mercadeo

Dentro del área de mercadeo, la empresa tiene agilidad en la toma de las decisiones sobre participar o no en diferentes negocios que se presenten; así como su implementación de ser el caso.

Estabilidad de los clientes. Por manejar contratos a través de licitación, hay estabilidad en los clientes, ya que se garantiza la permanencia del cliente a lo largo de todo el contrato.

Producto La empresa cuenta con la posibilidad de adaptar su oferta de servicios a las necesidades particulares de cada cliente.

Administración de procesos

Diseño de procesos y subprocesos. La empresa tiene la facilidad para adaptarse a los requerimientos de cada cliente. La división por unidad estratégica de negocio permite que los esfuerzos se enfoquen en cada una de estas. Existe también solidez en la estructura administrativa en la parte de operaciones de seguridad con ejecutivos de cuenta, supervisores y coordinadores de puesto. Se presenta también un monitoreo continuo de las operaciones desde la central de radios en base y un control bajo el sistema de marcas.

Recursos humanos

Bienestar y satisfacción del empleado. La empresa les ofrece a los empleados beneficios por los cuales mantener su satisfacción, tales como préstamos personales, salario competitivo, flexibilidad de horarios, celebración de cumpleaños para el área administrativa, etc. La estabilidad que ofrece la empresa a través del cumplimiento con las garantías sociales, pólizas de riesgo, el buen trato, la responsabilidad y los beneficios prestados es lo que los empleados mencionan como los principales factores que contribuyen a su satisfacción.

Tecnológico

Plataforma tecnológica. El registro y control de roles de puesto y el sistema de marcas de recorrido de manera electrónica, proporciona una ventaja sobre la competencia.

Oportunidades

Políticas

Interés en materia de seguridad privada. Dependiendo de la legislación que se desarrolle y de la importancia que se le dé a la seguridad podría dar nuevas y mejores oportunidades de negocio para la empresa.

Económicas

Disminución en las tasas de interés. Una disminución podría estimular el consumo y la inversión, por lo que representaría para la empresa una buena oportunidad para que los clientes adquieran más de los servicios que la empresa ofrece.

Presupuesto del Gobierno. Un incremento del presupuesto del gobierno para cada una de las instituciones podría representar para la empresa un aumento en la cantidad de clientes y un aumento en los servicios que estos demanden. Las instituciones tendrían más presupuesto para pagar a la empresa mejores precios.

Inversión Extranjera Directa. Nuevas empresas internacionales en el país podrían necesitar de los servicios que ofrece Corporación González y Asociados S.A., lo que podría aumentar la cartera de clientes de la empresa.

Crecimiento de la economía. Un aumento en el Producto Interno Bruto representa un crecimiento económico. Este crecimiento podría hacer que existan más empresas que necesiten los servicios ofrecidos por Corporación González y Asociados S. A.

Sociales

Inmigración. Una mayor presencia de inmigrantes con bajos niveles de educación podría representar para la empresa una mayor oferta de personal para puestos de seguridad y limpieza en el mercado y así tener la oportunidad de poder elegir el mejor personal disponible, para dar un mejor servicio a sus clientes.

Inseguridad. Al haber una mayor inseguridad en el país las empresas se ven en la necesidad de protegerse mejor, por lo que podría representar para Corporación González y Asociados S.A., una mayor demanda de sus servicios.

Desempleo. La falta de empleo podría llevar a personas a cometer crímenes para adquirir bienes que les permitan cubrir sus necesidades básicas. Esto podría generar una mayor demanda de servicios de seguridad, lo cual sería una oportunidad para la empresa de aumentar sus clientes y servicios ofrecidos. A la vez, esto podría aumentar la oferta de mano de obra del mercado.

Nivel de educación de la población. Mayor cantidad de profesionales podría significar mayor cantidad de clientes, debido a que estas personas y sus empresas comprenden las ventajas e importancia de subcontratar los servicios de seguridad y limpieza.

Condiciones climáticas. Condiciones climáticas adversas, podrían ocasionar que las instalaciones de las empresas se vean expuestas a la suciedad y el deterioro, lo anterior podría representar una mayor demanda de servicios de limpieza y relacionados.

Tecnológico

Nuevas tecnologías de vigilancia. Nuevas formas de operación, como el monitoreo a través de dispositivos electrónicos podría representar nuevos nichos de mercado a los que la empresa puede llegar, además le permitiría mejorar la estructura de costos, ya que normalmente mejoras en las tecnologías permiten mejoras en costos.

Nuevas tecnologías de comunicación. La comunicación inalámbrica o a través de cables de fibra óptica podría facilitar la comunicación dentro de los departamentos de la compañía, mejorando la operación interna y hacia el cliente.

Acceso a las tecnologías para la educación. Educación básica donde se incluya educación tecnológica, permite que las personas estén más capacitadas para competir en el mercado laboral, lo cual podría representar para la empresa más personal profesional y capacitado que se adapte a las formas actuales de trabajo.

Abaratamiento de los costos en equipos tecnológicos. La mayor oferta de equipos tecnológicos hace que estos sean más accesibles. Esto le podría permitir a la empresa estar actualizando los equipos a menor costo y trasladar ese costo a sus clientes.

Nuevas tecnologías en químicos, materiales y equipos de limpieza: Nuevos métodos de trabajo y nuevos insumos podrían aumentar la productividad en las labores de aseo y limpieza y el desempeño del personal.

Debilidades

Sobrecarga de funciones de algunos puestos. En este momento algunos puestos están cargados de trabajo debido a la implementación de nuevos sistemas, sin embargo, pasado este proceso volverá a la normalidad la carga de trabajo.

Inexistencia de sistema de incentivos personalizados. Las nuevas generaciones buscan motivación a través de un sistema de incentivos que los llene a nivel personal y profesional, la empresa aún no ha implementado este tipo de iniciativa, sin embargo, en algún futuro cercano buscará satisfacer este tipo de necesidades de sus colaboradores.

Amenazas

Políticos– legales

Cambios legislativos y política tributaria. Con la venida de los cambios de gobierno pueden existir cambios a los actuales requerimientos de pólizas y otros factores como la política tributaria, por ende, podría significar un aumento en costos de la empresa o una mayor carga impositiva.

Interés del gobierno en materia de seguridad privada. Con un enfoque legal más rígido la empresa puede llegar a tener trabas para su operación.

Cumplimiento de reglamentos. La mayoría de negocios de la empresa se hacen por medio de licitación, entre mayor cantidad de oferentes haya en el mercado, van a competir con estándares similares a la empresa de estudio, lo cual puede generar que la competencia se intensifique.

Crecimiento limitado. Según ley n° 8395, la cantidad de oficiales no puede ser superior al 10% de funcionarios del Ministerio de Seguridad Pública; lo anterior ha obligado a la empresa a incursionar en otros servicios y crear otras empresas, para poder conseguir un crecimiento sostenido a través del tiempo.

Economía

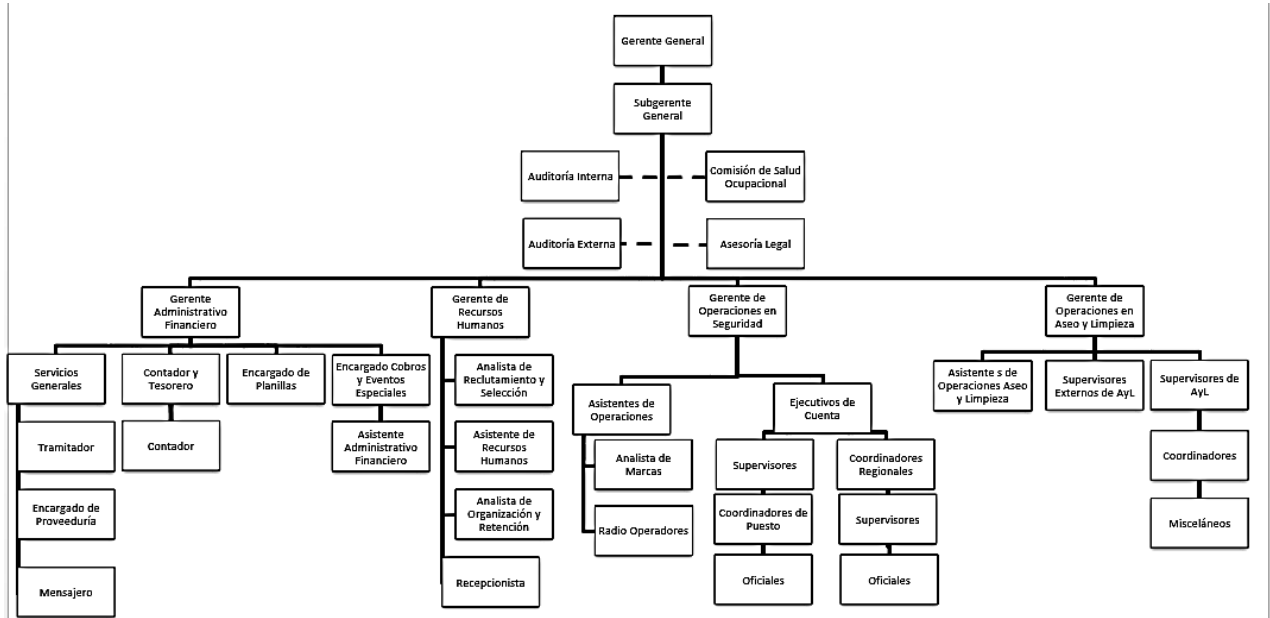
Inflación. Con un aumento en la inflación, los clientes tienen un menor poder adquisitivo, por lo que tienen un menor presupuesto para asignar a los servicios que ofrece la compañía.

Sociales – Ambientales

Seguridad. La inseguridad en el país genera un riesgo asociado para Corporación González y Asociados S.A., debido a que podría exponer a la empresa y sus clientes a incidentes en seguridad. Por esta razón, la empresa debe tener los mejores controles y procedimientos internos para contrarrestar esta amenaza y proteger su prestigio e imagen

Organigrama de la empresa

Figura N°8 Organigrama de la empresa Corporación González



Fuente: Organigrama Corporación González.

Ubicación

400 metros oeste del Walmart de San Sebastián, San José, Costa Rica.

Horario:

De lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m.

Teléfono:

4100-6800

Correo:

info@corporaciongonzalez.net

Consideraciones de la propuesta:

- Informar a los colaboradores del departamento de recursos humanos sobre los objetivos y finalidad esta propuesta, así como su aplicación y funcionalidad.
- Se le debe de dar un seguimiento por parte de la gerente del área para verificar que se esté cumpliendo con lo establecido en esta propuesta para un funcionamiento efectivo y eficiente del proceso de reclutamiento y selección.

CORPORACIÓN GONZÁLEZ Y ASOCIADOS S.A.

**MODELO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE
LOS OFICIALES DE SEGURIDAD**



ELABORADO POR MARIA JESUS BARQUERO JIMENEZ

SAN JOSE, COSTA RICA 2019

Propuesta del modelo de contratación

Propuesta para el proceso de reclutamiento de Recursos Humano para la compañía Corporación González y Asociados

Formulario de solicitud de empleo digital

Para el proceso de reclutamiento se realizará un formulario de solicitud de empleo de manera digital, que aportará las siguientes ventajas

- Cualquier persona que se encuentre interesado podrá acceder al formulario.
- Se puede realizar desde cualquier parte del país, desde el teléfono inteligente o computadora
- Fácil llenado
- Una vez que se llena el formulario, este se recibe automáticamente por la empresa.
- Facilita la labor de la selección
- Se puede generar una base de datos de los posibles candidatos para un puesto.



NOSOTROS SOMOS

Formulario de solicitud de empleo

Agradecemos su interés por laborar para nuestra compañía. Para solicitar empleo, sírvase llenar todos los espacios del siguiente formulario.

*Obligatorio

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico _____

Puesto al que aplica *

- Oficial de Seguridad
- Supervisor
- Coordinador
- Radio Operador

Datos personales

Nombre completo

Tu respuesta _____

Primer apellido

Tu respuesta _____

Segundo apellido

Numero de cédula

Tu respuesta _____

Lugar de nacimiento

Tu respuesta _____

Fecha de nacimiento

Fecha

dd/mm/aaaa _____

Dirección exacta

Tu respuesta _____

Teléfono celular

Tu respuesta _____

Otro teléfono

Tu respuesta _____

¿Padece de alguna enfermedad o condición especial, que sea importante que la empresa, como prevención, deba de conocer?. Detállela:

Tu respuesta _____

Tiene licencia para conducir

Sí

No

Cuenta con vehículo propio?

Sí

No

Datos generales

Como se entero de nuestra compañía?

Recomendacion

Anuncio en facebook

Otros: _____

Tiene familiares o conocidos laborando para la empresa?

Si

No

Ha laborado anteriormente para nuestra compañía?

Si

No

¿En caso de ser contratado, está dispuesto a realizarse pruebas de dopaje en el momento que la empresa lo requiera?

Sí

No

¿Acepta realizarse exámenes físicos y pruebas psicológicas en caso que la empresa lo requiera? Si no acepta explique por qué

Tu respuesta _____

Tiene disponibilidad de horario?

Sí

No

Si su respuesta anteriormente fue "no" indique porque

Tu respuesta _____

¿En caso necesario acepta que se le reduzca o aumente su jornada laboral?

Sí

No

¿En caso de ser contratado acepta ser transferido de horario y/o puesto? Si no acepta explique por qué

Tu respuesta _____

Estudios realizados

Seleccione la casilla el grado de escolaridad finalizado *

	Completa	Incompleta	En curso	No posee
Primaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secundaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Universidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Curso tecnico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Que habilidades posee

- Carro
- Moto
- Bicicleta
- Equipo de Computo
- Manejo de extintores
- Primeros auxilios básico
- Monitoreo de Alarmas
- Monitoreo de Camaras
- Detector de metales
- Manejo de armas letales
- Manejo de armas no letales
- Defensa personal
- Radio de frecuencias

Datos familiares

Indique la información de las personas que viven con usted y de todos sus hijos aunque no vivan con usted.

Indique los nombres completos, parentesco y ocupación de la persona

Tu respuesta _____

Experiencia laboral actual o ultimo

Indique el nombre de la empresa

Tu respuesta _____

Jefe inmediato

Tu respuesta _____

Numero de teléfono

Tu respuesta _____

Fecha de ingreso

Fecha

dd/mm/aaaa _____

Fecha de salida

Fecha

dd/mm/aaaa _____

Indique las tareas que desempeño

Tu respuesta _____

Motivo de la salida

- Renuncia
- Despido con responsabilidad
- Despido sin responsabilidad

Empleo anterior

Indique el nombre de la empresa

Tu respuesta _____

Jefe inmediato

Tu respuesta _____

Numero de teléfono

Tu respuesta _____

Fecha de ingreso

Fecha

dd/mm/aaaa**Fecha de salida**

Fecha

dd/mm/aaaa**Indique las tareas que desempeño**

Tu respuesta

Motivo de la salida

- Renuncia
- Despido con responsabilidad
- Despido sin responsabilidad

Final del formulario

Doy fe de que la información brindada es real, la cual puede ser corroborada por el personal de Recursos Humanos y en caso de que se compruebe que sea falsa se anulará la presente solicitud y en caso de estar laborando es causa suficiente para dar por terminada la relación laboral sin responsabilidad patronal. Los documentos presentados pasaran a ser propiedad de la empresa. Además estoy de acuerdo en que la empresa realice las pruebas anteriormente mencionadas en el momento en que lo considere necesario, doy mi consentimiento para que se pueda solicitar, consultar, validar, y utilizar referencias laborales, judiciales y policiales sobre mi persona. La información aquí brindada es de uso exclusivo de la empresa con fines laborales.

ENVIAR

Página 1 de 1

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del servicio](#)

Google Formularios

Perfil del Oficial de Seguridad

Las descripciones de las tareas, funciones, competencias y habilidades que debe de poseer el oficial de seguridad.

	PERFIL DE PUESTO	RRHH-F-002, V1, 15/07/2019, Gerente de Recursos Humanos
---	-------------------------	--

Departamento	Operaciones en Seguridad	
Puesto	Oficial de Seguridad	
Reporta a	Ejecutivo de Cuenta	
Tiene personas a cargo o supervisa personal		SI
	X	NO

DESCRIPCION GENERAL

OBJETIVO GENERAL

Vigilancia y Custodia de las instalaciones asignadas, además de la atención al cliente interno y externo.

FUNCIONES

1. Entregar y recibir el puesto correctamente.
2. Realizar reportes radiales de control.
3. Revisar de instalaciones a su custodia.
4. Revisar el perímetro del puesto.
5. Realizar el recorrido de marcas, según el puesto.
6. Revisar los vehículos a su custodia. Según manual específico del puesto.
7. Controlar los accesos de personas y vehículos. Según manual específico del puesto.
8. Controlar los accesos de Funcionarios. Según manual específico del puesto.
9. Controlar los accesos y salidas de visitas. Según manual específico del puesto.
10. Revisar las pertenencias personales. Según manual específico del puesto.
11. Controlar los ingresos y salidas Vehículos. Según manual específico del puesto.
12. Manejar la papelería del Cliente y de la empresa. Según manual específico del puesto.

13. Reportar las incidencias
14. Transportar de valores, en caso de que el puesto lo requiera. Según manual específico del puesto.
15. Aplicar protocolos en caso de crisis.
16. Cualquier otra función que se indique en el manual de puestos de Seguridad.
17. No permitir que activos de los clientes salgan sin la autorización debida.

AMBITO DE ACTUACION:

RESPONSABILIDAD: Mantenerse atento a su labor durante su turno de trabajo para cumplir con cabalidad sus tareas de custodia y vigilancia de las instalaciones y bienes del cliente.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Podría conocer asuntos confidenciales para los cuales debe mantener absoluta discreción.

TOMA DE DECISIONES: Las relacionadas con su cargo.

RELACIONES INTERNAS: Todo el personal de la empresa.

RELACIONES EXTERNAS: Tiene relación con los clientes, dueños de contrato.

COMPETENCIAS	
I. Educación requerida (Nivel académico)	Educación General Básica (Sexto Grado) o superior
II.Experiencia)	Mínimo 1 año de experiencia.

III. Formación	
General (Políticas y filosofía corporativa)	Conocimiento de: Código de vestimenta Seguridad Misión Visión Valores Política de calidad Objetivos de calidad
Cursos específicos o según licitación	Curso Básico de Seguridad Privada Curso teórico-Práctico de Portación de Armas de Fuego
Herramientas Tecnológicas (software o equipo que debe saber utilizar)	No aplica
Procedimientos, manuales, guías de puestos, formularios o instructivos específicos que requiere conocer según la ejecución de sus funciones	Todos los documentos asociados al proceso de: Seguridad, que le atañan al puesto.
Otra formación según funciones a ejecutar	No aplica

IV. Habilidades	Aplica
A-Genéricas	
Responsabilidad	
Compromiso	
Espíritu de servicio al cliente interno y externo	
B-Específicas	
Capacidad de Planificación y organización	
Comunicación	
Orientación a los resultados	
Trabajo en equipo	
C-Gerenciales	
Liderazgo	

APROBADO POR:

REVISADO POR:

Propuesta para los canales de reclutamiento

Redes sociales: debido a la gran fuerza con las que cuentan las redes sociales, Facebook viene siendo la más utilizada y, con base en esto, se propone una mejora en el manejo y manipulación de esta, por medio de una constante actualización y seguimiento, tanto como para mantener un contacto y dialogo más directo con las personas y así como para informar sobre ofertas laborales.

Se diseñó varias imágenes para informar sobre las ofertas laborales, en conjunto con las actividades a realizar, requisitos y competencias por medio de la red social Facebook, se elaboró de tal manera que tuviera un aspecto amigable y uniforme, con el propósito de despertar el interés de la persona y generar una mejor imagen corporativa.

Se incluyó las competencias debe de poseer la persona postulante para ser contratado para llevar los deberes del puesto de una mejor manera.



ACTIVIDADES

- Revisión de instalaciones custodiadas
- Control de accesos y salida de visitantes
- Control de accesos de funcionarios
- Reporte de incidencias presentadas

REQUISITOS

- Portación de armas al día
- Hoja de delincuencia limpia
- Carta de recomendación
- Experiencia mínima de 1 año

COMPETENCIAS

- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico
- Facilidad para la toma de decisiones

BUSCAMOS OFICIAL DE SEGURIDAD



1 ACTIVIDADES

Revisión de instalaciones custodiadas
Control de accesos y salida de visitantes
Control de accesos de funcionarios
Reporte de incidencias presentadas

2 REQUISITOS

Portación de armas al día
Hoja de delincuencia limpia
Carta de recomendación
Experiencia mínima de 1 año

3 COMPETENCIAS

Comunicación asertiva
Pensamiento crítico
Facilidad para la toma de decisiones



BUSCAMOS

OFICIAL DE SEGURIDAD

ACTIVIDADES

Revisión de instalaciones custodiadas
Control de accesos y salida de visitantes
Control de accesos de funcionarios
Reporte de incidencias presentadas

REQUISITOS

Portación de armas al día
Hoja de delincuencia limpia
Carta de recomendación
Experiencia mínima de 1 año

COMPETENCIAS

Comunicación asertiva
Pensamiento crítico
Facilidad para la toma de decisiones

OFICIAL DE SEGURIDAD

ACTIVIDADES

Revisión de instalaciones custodiadas
Control de accesos y salida de visitantes
Control de accesos de funcionarios
Reporte de incidencias presentadas

REQUISITOS







Portación de armas al día
Hoja de delincuencia limpia
Carta de recomendación
Experiencia mínima de 1 año

COMPETENCIAS

Comunicación asertiva
Pensamiento crítico
Facilidad para la toma de decisiones



Otra forma de darle fuerza a la red social Facebook se realizará mediante anuncios publicitarios pagados, con el propósito de llegar a una mayor cantidad de personas e informar de una manera indirecta una oferta de empleo.

 Público	
<input checked="" type="radio"/> seguridad	
Lugar:	Costa Rica
Edad:	18 - 65+
Personas que coinciden con:	Intereses: Contratación, Empleo o Seguridad
<input type="radio"/> Personas que eliges por medio de la segmentación	
Crear público	
 Presupuesto diario	
Divisa: Colón costarricense (CRC)	
<input type="radio"/> CRC500	Alcance est.: 450 - 1,301 por día
<input checked="" type="radio"/> CRC2,900	Alcance est.: 1,969 - 5,690 por día

Presupuesto diario	
Divisa: Colón costarricense (CRC)	
<input checked="" type="radio"/> CRC2,900	Alcance est.: 1,969 - 5,690 por día
<input type="radio"/> CRC5,800	Alcance est.: 3,798 - 10,977 por día
<input type="radio"/> CRC8,600	Alcance est.: 5,564 - 16,081 por día
<input type="radio"/> CRC12,000	Alcance est.: 7,708 - 22,278 por día
<input type="radio"/> Elige otro importe	

Duración	
60 días	- +

Tu anuncio estará en circulación durante 60 días con un presupuesto diario de CRC2,900. El importe real gastado por día puede variar. [Más información](#)

Promocionar

Se propone una publicidad pagada por 60 días que de acuerdo a las necesidades de la empresa, el público meta se encuentra entre el rango de edad de 18 a 65 años, con intereses de empleo, dentro de Costa Rica y con un alcance de 1,969 a 5,690 personas por día y con un presupuesto diario de ₡ 2,900.

Por otro lado, se propone promover el anuncio mediante páginas de empleo como LinkedIn, en la plataforma de encuentra24 y en Buscoempleo, (estas últimas páginas gratuitas) ya que son plataforma de fácil acceso que muestran las oportunidades de empleo que posee una persona de acuerdo a su perfil y, por otro lado, la empresa de una manera más rápida, puede buscar al candidato ideal y contactarlo.

Feria de empleo

Con el fin de facilitar la entrega de curriculum y brindar información sobre las plazas vacantes, se realizarán visitas a distintos cantones del GAM, en puntos estratégicos donde se va colocar un stand donde los candidatos puedan ir a llenar solicitud y entregar sus curriculum físicos.

Esto se llevará a cabo cuando se realice aperturas de puesto y servirá para beneficiar a la población del cantón, siendo un punto de ventaja para ellos ya que no se tendrán que desplazar grandes distancias y para la empresa Corporación González a corto plazo poder tener personal motivado.

De acuerdo con la norma y procedimientos ISO, se procedió a elaborar un formato que cumpla con los requisitos de la normativa.



VISITA COMUNITARIA

RRHH-F-041, V1, 14/7/2019,
Gerente de Recursos
Humanos

Reclutamiento Externo

I. OBJETIVO

Realizar una feria de empleo en comunidades que facilite el proceso de reclutamiento en la entrega de documentos físicos.

Verificar los requisitos necesarios para el puesto.

II. ALCANCE

Identificar los posibles candidatos hasta realizar una preselección.

III. DUEÑO DE PROCESO

Gerente de Recursos Humanos

IV. RESPONSABLE DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

Analista de Reclutamiento y Selección	Asistente de Recursos Humanos
---------------------------------------	-------------------------------

V. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

- RRHH-F-002 Lista de Puestos
- RRHH-F-002 Perfil de Puesto
- RRHH-F-010 Lista de requisitos para ingreso
- RRHH-F-011 Solicitud de empleo

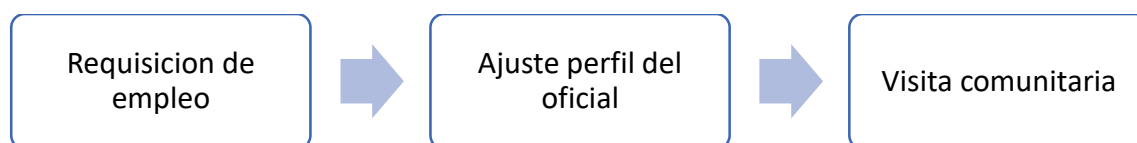
VI. DIAGRAMA SIPOC

S Proveedor	I Insumos	P Subprocesos Macroactividades	O Productos o servicios	C Clientes (externos, internos o reguladores)
Proceso de reclutamiento y selección	-Información sobre los resultados esperados por cada puesto, condiciones generales, requisitos académicos y experiencia. -Informar sobre aperturas de puestos.	Conjunto de actividades que transforman las entradas en salidas	Perfil del puesto de oficial de seguridad. Actualización de base de datos internas	-Gerencia de Recursos Humanos

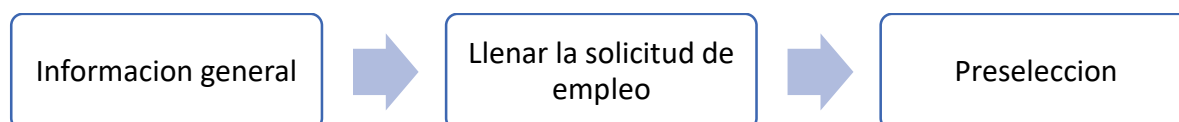
VII. RECURSOS DEL PROCESO

- Formularios de solicitud de empleo
- Afiches
- Lapiceros
- Mesa despegable

VIII. DIAGRAMA DE FLUJO DEL MACROPROCESO/PROCESO



IX. MAPEO DE PROCESOS/SUBPROCESOS



X. MEDICIÓN DEL PROCESO

Criterio de medición	Estándar (criterio de aceptación)	Indicador	Fuente	Periodicidad de generación	Responsable de generar	Responsable de analizar y tomar decisiones
Eficacia en el proceso de reclutamiento	100% del personal contratado es de la comunidad visitada	Cantidad de personas seleccionadas / cantidad de personas que llenaron solicitud	Informe sobre el total de solicitudes de empleo que cumplen con los requisitos	Cada vez que se realice la visita	Analista de reclutamiento y selección y asistente de recursos humanos	Gerente de Recursos Humanos

XI. CONTROL DE VERSIONES

Número de versión	Fecha de aprobación	Origen del cambio	Descripción del cambio

PROGRAMA DE REFERIDOS

A través de un programa de referidos se buscar atraer más candidatos que deseen formar parte de nuestro equipo de trabajo, por medio de los oficiales de seguridad y por cada persona que refiera y que cumpla con los requisitos de la empresa, se les dará un incentivo de 60.000 colones.

Objetivos

- Reclutar a un menor costo
- Agilizar el proceso de reclutamiento
- Realizar contrataciones mas asertivas
- Aumentar la satisfaccion del empleado.
- Disminuir la tasa de rotacion

Ventajas

- Es de bajo costo y se realiza el proceso de reclutamiento y seleccion mas rapido.
- El empleado referido ya tiene un pequeño conocimiento de quien somos y que hacemos.
- Mejoraria el clima laboral y por ende mayor productividad.

Condiciones

- Cumplir con los requisitos del puesto.
- Aprobar el proceso de selección.
- Supere el periodo de prueba de 3 meses.
- No presente amonestaciones.

Metodologia

Mensualmente se publicaran las vacantes disponibles por medio de redes sociales, correos electronicos o boletines informativos a los empleados, las condiciones del programa y el incentivo.

Al cabo de 3 meses se les estara contactando al oficial de seguridad que refirio para proceder con la remuneracion.

Propuesta para el proceso de selección de Recursos Humano para la compañía Corporación González y Asociados

Diccionario por competencias

Se propone el siguiente diccionario con ayuda y colaboración por parte la psicóloga del área de Recursos Humanos de Corporación González, la cual servirá para identificar, evaluar y realizar el respectivo análisis para entrevistas o cuestionarios.

Tabla N°:39 Diccionario de Competencias

Competencias	Descripción
A. Orientación al cliente:	Deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente y de todos aquellos que participen en la relación empresa-cliente.
B. Adaptabilidad al cambio:	Capacidad para adaptarse a los cambios y de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia a la versatilidad para adaptarse a los distintos conceptos, situaciones, medios y personas.
C. Compromiso:	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometiéndose por completo con el logro de los objetivos.
D. Productividad:	Es una persona que sabe bien cuáles son sus objetivos, sabe decidir a qué cosas son prioritarias y cuáles no. Se identifica por ser una persona planificadora de su tiempo. Mantiene un equilibrio entre lo personal y lo laboral.
E. Liderazgo	Habilidad para orientar y dirigir la acción de grupos de personas hacia un objetivo, mediante planes de acción y tener capacidad para defender una idea.
F. Pensamiento Estratégico	Capacidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, debilidades, amenazas y fortalezas que posee la organización.
G. Trabajo en Equipo	Capacidad de colaborar y cooperar en un grupo de personales que trabaja en proyectos, objetivos y tareas compartidas.

H. Comunicación	Capacidad para intercambiar información de manera clara y concisa. Presenta capacidad de escucha y expresar ideas de manera efectiva.
I. Iniciativa	Capacidad para actuar por cuenta propia, generan su propio impulso sin necesidad de ser obligados, supervisados o inspirados por nadie.
J. Autocontrol	Capacidad del ser humano para ejercer dominio sobre sí mismo tanto en sus pensamientos como en el actuar. La persona piensa los pro y los contra ante alguna situación.

Fuente: Barquero, 2019

Adicionalmente, se propone un formato de evaluación con las 5 principales competencias que debe de poseer un oficial de seguridad las cuales son:

- Orientación al cliente
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Autocontrol



DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

RRHH-F-041, V1, 19/7/2019,
Gerente de Recursos
Humanos

Evaluación de competencias

I.OBJETIVO

Observar si el conocimiento, las capacidades o los valores de la persona entrevistada encajan con las necesidades de la empresa ajustándose al perfil del puesto.

II.ALCANCE

Realizar entrevistas por competencias para llevar a cabo el proceso de contratación.

III.DUEÑO DE PROCESO

Analista de reclutamiento y selección

IV.RESPONSABLE DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

Analista de reclutamiento y selección

Gerente de Recursos Humanos

V.DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

Se enlistan todos los documentos y registros que se mencionan en los documentos asociados en orden consecutivo de numeración de su primer dígito y en orden de tipo de documento:

- RRHH-F-14 Formato de entrevista por competencias.
- RRHH-F-002 Perfil del puesto
- RRHH-F-011 Solicitud de empleo

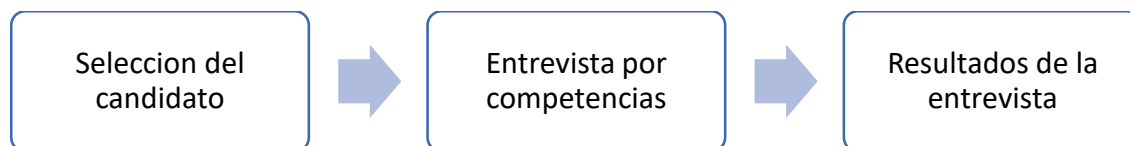
VI.DIAGRAMA SIPOC

S Suplidor	I Insumos	P Subprocesos Macroactividades	O Productos o servicios	C Clientes (externos, internos o reguladores)
Proceso de selección y generación de filtros	Formulario de entrevista por competencia, curriculum y formulario de solicitud de empleo	- Realizar la entrevista por competencias - Evaluación de la entrevista	Seleccionar los candidatos más idóneos para el puesto.	Cliente externo

VII.RECURSOS DEL PROCESO

Entrevista por competencias

VIII. DIAGRAMA DE FLUJO DEL MACROPROCESO/PROCESO



IX. MAPEO DE PROCESOS/SUBPROCESOS

Competencias por evaluar en la entrevista y su categoría

Competencias	Descripción	Conductas A	Conducta B	Conducta C
A. Orientación al cliente	Deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente y de todos aquellos que participen en la relación empresa-cliente.	Interés por brindar buena información.	Brinda solo la información que se le solicita.	Brinda poca información.
E. Liderazgo	Habilidad para orientar y dirigir la acción de grupos de personas hacia un objetivo, mediante planes de acción y tener capacidad para defender una idea.	Motiva y dirige a grupos de personas para alcanzar una meta.	Acompaña al grupo de personas a perseguir sus objetivos.	Delega responsabilidades a otros.
G. Trabajo en Equipo	Capacidad de colaborar y cooperar en un grupo de personales que trabaja en proyectos, objetivos y tareas compartidas.	Genera ideas activamente.	Acepta la toma de decisión del equipo de trabajo.	Prefiere trabajar solo.
H. Comunicación	Capacidad para intercambiar información de manera clara y concisa. Presenta capacidad de escucha y expresar ideas de manera efectiva.	Manifiesta buena capacidad de escucha y se expresa asertivamente.	Mantiene capacidad de escucha.	Manifiesta dificultad para expresarse y escuchar.
J. Autocontrol	Capacidad del ser humano para ejercer dominio sobre sí mismo tanto en sus pensamientos como en el actuar. La persona piensa los pros y los contras ante alguna situación.	Analiza antes de actuar.	Evita actuar precipitadamente.	Escasos límites de actuación.

X.MEDICIÓN DEL PROCESO

Criterio de medición	Estándar (criterio de aceptación)	Indicador	Fuente	Periodicidad de generación	Responsable de generar	Responsable de analizar y tomar decisiones
Efectividad y calidad en el proceso de selección	El 95% de las personas contratadas superan el periodo de prueba	Personas contratadas que pasaron por la entrevista de competencias / permanencia en la empresa.	Entrevista por competencias	Mensual	Analista de Reclutamiento y selección	Gerente de Recursos Humanos.

XI.CONTROL DE VERSIONES

Número de versión	Fecha de aprobación	Origen del cambio	Descripción del cambio

FORMATO DE ENTREVISTA POR COMPETENCIA.

Formato para aplicar la entrevista a los oficiales de seguridad de acuerdo al diccionario por competencias y bajo la evaluación de competencias.



FORMATO DE ENTREVISTA POR COMPETENCIAS

RRHH-F-014, V1, 18/07/2019,
Gerente de Recursos
Humanos

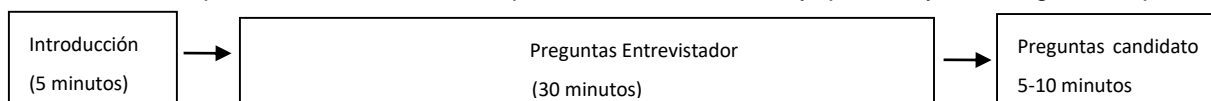
INDICACIONES PARA COMPLETAR LA ENTREVISTA

Antes de la entrevista:

Revisar el CV, el perfil o descripción del puesto, definiciones de competencias, preguntas para la entrevista y escala de evaluación e acuerdo al diccionario.

Durante la entrevista:

Se recomienda que las entrevistas duren aproximadamente 1 hora y que incluyan las siguientes partes:



- **La Introducción** de la entrevista está diseñada para crear un clima de confianza y debe incluir lo siguiente:
 - Presentación: nombre y posición que ocupa actualmente el entrevistador.
 - Explicar el proceso de la entrevista – “Nos vamos a enfocar en situaciones específicas y quiero que nos describas detalladamente eventos que ocurrieron en esas situaciones.”
 - Mencione cuánto va a durar la entrevista y que vas a tomar notas en ellas
- **Haga preguntas sobre comportamientos pasados.** Cuando haga preguntas haga lo siguiente
 - Por lo menos evalúe 3 de las competencias más relevantes para el puesto y 2 de las específicas del puesto.
 - Enfóquese en el comportamiento pasado – Evite preguntas hipotéticas u orientadas al futuro. Pregunta “¿Qué hiciste ____?” “en lugar de ¿Cómo lo harías?”.
 - Enfóquese sólo en información específica relevante a la competencia o experiencia del candidato.
 - Busca aclaración o información adicional sobre la respuesta del candidato a la pregunta original.
- **Recuerde que todas las preguntas deben estar enfocadas a experiencias** pasadas y no situaciones futuras hipotéticas y deben preguntar sobre situaciones/eventos recientes (preferiblemente durante los últimos 2 años) y específicos).
- **Toma notas en el apartado correspondiente:** Se sugiere
 - Estar escritas de forma esquemática, no intente escribir todo lo que diga el candidato.

Después de la entrevista:

Realice la clasificación inmediatamente de comportamientos después de la entrevista, marcando con una X el rango adecuado.

ENTREVISTA POR COMPETENCIAS

Candidato: _____ **Puesto:** _____
Entrevistador: _____ **Fecha :** _____

COMPETENCIA 1: Responsabilidad	Califica A	Califica B	Califica C
1.- Podría indicarme ¿Qué responsabilidades tiene actualmente o tuvo en su último trabajo?			
2.- ¿Por qué considera que es una persona responsable?			
3.-Describa algún momento en el que sintió la necesidad de dejar su trabajo.			
4.-Como organiza usted su día?			
5.-Como decide cuáles serán sus responsabilidades?			
COMPETENCIA 2: Orientación con el cliente	Califica A	Califica B	Califica C
1-Ha tenido que interactuar alguna vez con clientes?			
2- Describa que es para usted Servicio al Cliente			
3- Describa alguna ocasión cuando atendió a un cliente difícil. ¿Qué aprendió de la experiencia y qué haría diferente?			
4- Cuénteme alguna ocasión en la que haya logrado un agradecimiento o felicitación por parte del cliente.			
COMPETENCIA 3: Autocontrol	Califica A	Califica B	Califica C
1. ¿Cuánto tiempo espera trabajar con nosotros si es usted seleccionado?			
2- Si su supervisor le solicita ayuda después de las horas laborales ¿usted lo haría?, Cuénteme una situación en la que se haya tenido que quedar después de su hora de trabajo.			
3- ¿Cuáles son sus metas a corto y a largo plazo?			
COMPETENCIA 4: Trabajo en Equipo	Califica A	Califica B	Califica C
1-Si alguien le pidiera ayuda para realizar un trabajo usted lo haría?, Cuénteme sobre alguna situación donde tuvo que trabajar en equipo.			
Alguna vez a tenido que adaptar su comportamiento para poder trabajar con otra persona? En qué situación le sucedió esto?			
3-Cuénteme en una situación en que usted colaboró para resolver un conflicto en grupo			

COMPETENCIA 4: Comunicación.	Califica A	Califica B	Califica C
1-Coménteme sobre una circunstancia en que haya tenido que defender su punto de vista o argumentar para obtener algo que usted consideraba importante.			
2-Relate una situación en la que usted tuvo que hacer una presentación a un grupo grande de personas.			
3-¿Cómo se asegura que los demás entienden lo que usted quiere decir? Comente una ocasión en que haya tenido que hacerlo en el trabajo.			

COMPETENCIA 5: Liderazgo	Califica A	Califica B	Califica C
Que ha hecho en el pasado que le ha hecho ganarse la confianza de su equipo?			
Cuénteme sobre alguna vez que un miembro de su equipo haya perdido su confianza.			
Qué objetivos y metas ha tenido en el pasado y cómo las ha logrado?			
Cómo le daría usted a su gente la oportunidad de desarrollarse individualmente?			
¿En caso de que perciba un mal clima en su equipo, cómo actuaría?			
Alguna vez tuvo que delegar sus responsabilidades?, Cuénteme sobre alguna situación			
Promueve usted la idea de formación con base en la evaluación del desempeño de sus colaboradores?			
Como líder de un equipo, ¿cuánta tolerancia posee para las equivocaciones?			
¿Tiene usted un Plan de Desarrollo personal?			

REFERENCIAS

- Cancinos, A (2015) "SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL" (Tesis) Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf?fbclid=IwAR0W8ggNBhzgswMV757oCQ0iZZo2wf9xeaHAakkUAIKk8MEwuEks3JQDQkQ>
- Chiavenato 2007. Administración de Recursos Humanos. Octava Edición. Mexico McGraw Hill Education
- Corporación González. (2016) Perfil de la empresa Corporación González
- Costa Rica camina hacia tasa más elevada de asesinatos. La Nación 2017. Recuperado de <https://www.nacion.com/sucesos/crimenes/costa-rica-camina-hacia-tasa-mas-elevada-de-asesinatos/AA2VTK3WNJFDRM67GCT3NV33SA/story/>
- Creciente violencia en Costa Rica. Insight Crime 2018. Recuperado de <https://es.insightcrime.org/noticias/analisis/causa-creciente-violencia-costa-rica/>
- Datos históricos de la Dirección de Seguridad Privada. Ministerio de Seguridad Pública Dirección de Servicios Privados de Seguridad. <http://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/>
- Habilidades Blandas. Artículo INA 201. Recuperado de: http://www.ina.ac.cr/comercioyservicio/articulos/2017/Habilidades_Blandas.pdf
- Hernández Sampiere, Fernández Collado, C y Baptista Lucio, M. (2014) metodología de la investigación. Sexta Edición. México McGraw Hill Education
- ISO actualiza norma 9001 sobre gestión de calidad. El Financiero 2014. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/iso-actualiza-norma-9001-sobre-gestion-de-calidad/WQUVOSK4TFGHBjYEQ2SGQ76QZU/story/>
- La seguridad ciudadana mejora con recursos. La Republica. 2017 Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/la-seguridad-ciudadana-mejora-con-recursos>

La rotación de personal de seguridad privada representa un riesgo para los bancos. La Prensa Libre. 2015. Recuperado de <http://www.laprensalibre.cr/Noticias/detalle/39676/384/rotacion-de-personal-de-seguridad-privada-representa-un-riesgo-para-bancos->

Lozano, O (2015) Proceso de selección para empresas de vigilancia y seguridad privada con énfasis en el establecimiento del nivel de riesgo y basado en entrevista de inteligencia emocional. Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14194/LozanoCalderaOsmary2016.pdf;jsessionid=358B2B2C8C1BA90DC196A2AEB2901683?sequence=1>

Madrigal, J. (2014) Manual de procedimientos y manual descriptivo de puestos para la empresa industrias de maíz S.A. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Costa Rica. Recuperado de: https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6641/manual_procedimientos_manual_descriptivo_puestos_empresa_industrias_maizsa_tomo1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Murillo, P. (2015) Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados “Mercamaxx” del cantón de los bancos provincia de Pichincha. (Tesis). Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES. Ecuador. Recuperado de: http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/603/1/TUAEXCOMIEAN013-2015.pdf?fbclid=IwAR1_EldxaYxWRD8JGEb8VAMCNdWrVn3-XVTSgAY0Yak8cjc48H6xK36rHo

Philip kotler & Gary Armstrong. 2012. Marketing. Decimocuarta edición, México editorial Pearson Education.

Prepare su empresa para la nueva norma de gestión de calidad ISO 9001-2015. El Financiero 2015. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/prepare-su-empresa-para-la-nueva-norma-de-gestion-de-calidad-iso-9001-2015/VYPOOOH2O5BVXLTCURERJE4NNE/story/>

Proliferan las empresas de seguridad en Costa Rica. El financiero (2014). Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/negocios/proliferan-empresas-de-seguridad-privada-en-costa-rica/3XLL545H5BDCBFODC33TCYNUQI/story/>

¿Qué son las normas ISO y cuál es su finalidad? Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia. (2015). Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>

Quesada A. (2014) Elaboración de perfiles de puesto por competencias de los vendedores de una comercializadora de alimentos y bebidas. (Tesis). Universidad de Costa Rica. Costa Rica. Recuperado de: <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/2137/1/37325.pdf?fbclid=IwAR06hHtiBZJjDli8l3mA902r8Am4wYqbyM0gOx2b3k6frmp90FHh6N7VJzQ>

Recursos Humanos la ISO 9001. La nueva ISO 9001:2015. (2016). Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/08/recursos-humanos-la-iso-9001/>

Reforma Procesal Laboral decreto legislativo N°9343. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Recuperado de: <http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/rpl/Ley%209343%20Reforma%20Procesal%20Laboral.pdf>

Rodríguez A, (2012) Propuesta manual de puestos y procedimientos de gestión de capital humano para COOPEBRISAS R.L Las Brisas, Zarcero. (Tesis). Universidad Tecnológico de Costa Rica. Recuperado de: <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/3326/Propuesta%20de%20Manual%20de%20Puestos%20y%20Procedimientos%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Capital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gomez, M. (2016). Elementos de Estadística Descriptiva. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Seguridad Privada en Costa Rica 2017. Fundación Friedrich Eberth Stiftung. Recuperado de: [file:///C:/Users/maria/Downloads/Documento%20de%20Trabajo_Seguridad%20privada%20en%20Costa%20Rica%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/maria/Downloads/Documento%20de%20Trabajo_Seguridad%20privada%20en%20Costa%20Rica%20(1).pdf)

COMPETENCIAS	
I. Educación requerida (Nivel académico)	
II. Experiencia	
III. Formación	
General (Políticas y procedimientos y filosofía corporativa.	
Cursos específicos o según licitación	
Herramientas Tecnológicas (software o equipo que debe saber utilizar)	
Procedimientos, manuales, guías de puesto, formularios o instructivos específicos que requiere conocer según la ejecución de sus funciones	
Otra formación según funciones a ejecutar	

Aprobado por: _____

Revisado por: _____

I. CONTROL DE VERSIONES

Número de versión	Fecha de aprobación	Origen del cambio	Descripción del cambio

Anexo 3. RRHH-F-010 lista de requisitos para ingreso

LISTA DE REQUISITOS PARA INGRESO	RRHH-F-010, V6, 22/08/2017, Gerente de Recursos Humanos
----------------------------------	--

Los Documentos específicos de Seguridad pueden ser sustituidos por la presentación del Carnet de Seguridad Privada y Carnet de Portación de Armas según criterio de la Gerencia de Recursos Humanos

NOMBRE COMPLETO: _____

FIRMA _____ CEDULA _____ FECHA _____

N°	Requisitos Generales	Recibido Recepción	Revisión Reclutamiento y Selección
1	1 foto tamaño pasaporte a color		
2	Fotocopia de la cedula por ambos lados		
3	Original o Copia de la Hoja de Antecedentes Penales		
4	Copia de Titulo de estudio (Sexto Grado o superior) o certificación emitida por Escuela, Colegio o ministerio de Educación Publica (MEP) en caso de ser extranjero documento de validación de control de calidad MEP		
5	Carta o cartas de Servicios (Según contrato del cliente)		
6	Número del Seguro Social en caso de extranjeros		
7	Cuenta de ahorros del banco, en caso no tenerla tramitarla		
N°	Requisitos Específicos Seguridad	Recibido Recepción	Revisión Reclutamiento y Selección
1	Copia de Curso o certificación del Curso Teórico Practico de portación de armas de fuego, en ausencia de documento físico, verificación en el Sistema Control Pas (en caso de tener carnet de seguridad privada y portación de armas al día se omite este requisito)		
2	Copia del examen psicológico o copia de certificación emitida por el Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica o verificación en Sistema Control Pas (en caso de tener carnet de seguridad privada y portación de armas al día se omite este requisito)		
3	Copia de titulo o copia certificación de Curso Básico de Seguridad Privada en ausencia de documento físico verificación en el Sistema Control Pas (en caso de tener carnet de seguridad privada y portación de armas al día se omite este requisito)		
4	Copia Huellas Dactilares en ausencia de documento físico o verificación en el Sistema Control Pas (en caso de tener carnet de seguridad privada y portación de armas al día se omite este requisito)		
5	Copia Licencia Vehículo o Motocicleta en casos específicos que aplique		
N°	Requisitos específicos de Aseo y Limpieza	Recibido Recepción	Revisión Reclutamiento y Selección
1	Copia del carnet de vacunas		
2	Dictamen Medico CCSS/Privado si el cliente lo requiere		
N°	Requisitos específicos Administrativos	Recibido Recepción	Revisión Reclutamiento y Selección
1	Titulo de Estudios según perfil de puesto		
2	Formación según perfil de puesto		

I. CONTROL DE VERSIONES

Número de versión	Fecha de aprobación	Origen del cambio	Descripción del cambio
V6	22/08/2017	Reforma Procesal Laboral	Se omite requisito de cartas de recomendación personales y título de estudios si el cliente no lo requiere en AYL

Anexo 4. RRHH-F-011 Solicitud de empleo

SOLICITUD DE EMPLEO		RRHH-F-011, V4, 24/08/2017, Gerente de Recursos Humanos
No. Solicitud _____	SOLICITUD DE EMPLEO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Tel: 2286-4200, Fax: 2226-7713 San José - Costa Rica	
PUESTO QUE APLICA: Seguridad: Oficial: _____ Supervisor: _____ Coordinador: _____ Radio Operador: _____ Ejecutivo de Cuenta: _____ Aseo: Misceláneo _____ Supervisor _____ // Puesto Administrativo _____		
Agradecemos su interés por laborar para nuestra compañía. Para solicitar empleo, sírvase llenar todos los espacios del siguiente formulario. Fecha ____/____/____		
DATOS PERSONALES		
Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre
Número de Cédula	Lugar de Nacimiento	Fecha de Nacimiento
Nacionalidad	Número Seguro Social	Estado Civil
Dirección Provincia _____ Cantón _____ Distrito _____ Dir. Exacta: _____		
Teléfono de casa	Teléfono Celular	Otro teléfono
Correo Electrónico		

Nombre, parentesco, ocupación, edad y número de teléfono de la persona que podemos contactar en caso de emergencia				
Talla de camisa/blusa	Talla de pantalón	Talla de calzado	Estatura	Peso
¿Tiene licencia de conducir? Sí () No ()		Indique el tipo de licencia		
¿Tiene vehículo propio? Sí () No ()		Motocicleta () Carro ()		
¿Padece de alguna enfermedad o condición especial, que sea importante que la empresa, como prevención, deba de conocer? Detállela:				
DATOS GENERALES				
¿Cómo se enteró de nuestra compañía?				
¿Tiene familiares o conocidos trabajando para la empresa? Si su respuesta es sí, indique el nombre completo de la persona.				
¿Ha laborado anteriormente para nuestra compañía?				
¿Tiene disponibilidad de horario? Si no acepta explique por qué				
¿Acepta un trabajo temporal o fijo? Si no acepta explique por qué				
¿En caso necesario acepta que se le reduzca o aumente su jornada laboral? Si no acepta explique por qué				
¿En caso de ser contratado acepta ser transferido de horario y/o puesto? Si no acepta explique por qué				
¿En caso de ser contratado, está dispuesto a realizarse pruebas de dopaje en el momento que la empresa lo requiera? Si no acepta explique por qué				
¿Acepta realizarse exámenes físicos y pruebas psicológicas en caso que la empresa lo requiera? Si no acepta explique por qué				
¿Acepta que pidamos información de usted? Si no acepta explique por qué?				
ESTUDIOS REALIZADOS				
Escolaridad	Nombre de la Institución	Titulo Obtenido		
Primaria				
Secundaria				
Universidad				
Titulo Técnico				
Otros Cursos _____				
Habilidades				
Aseo y Limpieza:				
Uso de Cepillos Industriales _____ Moto Guadañas _____ Aspiradora Industrial _____ <u>Hidrolavadora</u> _____				
Limpieza en Alturas _____ Máquina de Vapor _____				
Seguridad:				
Carro _____ Motocicleta _____ Bicicleta _____ Equipo de Cómputo _____ MS Office _____ Extintores _____				
Primeros Auxilios Básico _____ RCP _____ Control de Acceso _____ Monitoreo de Alarmas _____				
Monitoreo de Cámaras _____ Escáner de Cédulas _____ Detector de Metales _____ Arma de Fuego _____				
Arma No Letal _____ Radio Operador _____ Defensa Personal _____				

DATOS FAMILIARES

Indique la información de las personas que viven con usted y de todos sus hijos aunque no vivan con usted.

Nombre Completo y Parentesco	Edad	Ocupación	Telefono

EXPERIENCIA LABORAL

Empleo Actual o Ultimo

Nombre de la empresa:	Teléfono:
Nombre del jefe inmediato:	
Salario:	Modo de Pago: Mensual () Quincenal () Semanal ()
Fecha de Ingreso:	Fecha de Salida:
Descripción de Responsabilidades _____	

Motivo de Salida: Renuncia () Despido Con Responsabilidad () Despido Sin Responsabilidad ()
Motivo:

Empleo Anterior

Nombre de la empresa:	Teléfono:
Nombre del jefe inmediato:	
Salario:	Modo de Pago: Mensual () Quincenal () Semanal ()
Fecha de Ingreso:	Fecha de Salida:
Descripción de Responsabilidades _____	

Motivo de Salida: Renuncia () Despido Con Responsabilidad () Despido Sin Responsabilidad ()
Motivo:

Empleo Tras anterior

Nombre de la empresa:	Teléfono:
Nombre del jefe inmediato:	
Salario:	Modo de Pago: Mensual () Quincenal () Semanal ()
Fecha de Ingreso:	Fecha de Salida:
Descripción de Responsabilidades _____	

Motivo de Salida: Renuncia () Despido Con Responsabilidad () Despido Sin Responsabilidad ()
Motivo:

Doy fe de que la información brindada es real, la cual puede ser corroborada por el personal de Recursos Humanos y en caso de que se compruebe que sea falsa se anulará la presente solicitud y en caso de estar laborando es causa suficiente para dar por terminada la relación laboral sin responsabilidad patronal. Los documentos presentados pasaran a ser propiedad de la empresa. Además estoy de acuerdo en que la empresa realice las pruebas anteriormente mencionadas en el momento en que lo considere necesario, doy mi consentimiento para que se pueda solicitar, consultar, validar, y utilizar referencias laborales, judiciales y policiales sobre mi persona. La información aquí brindada es de uso exclusivo de la empresa con fines laborales.

Firma y cédula del solicitante

Fecha

I. CONTROL DE VERSIONES

Número de versión	Fecha de aprobación	Origen del cambio	Descripción del cambio
4	22/08/2017	Reforma Procesal Laboral	Se elimina el Apartado de Estado de Salud y Enfermedades

Anexo 5. RRHH-F-19 Formulario de estudio de filtros y contratación.

Formulario de Resolución de Estudio de Filtros y Contratación	RRHH-F-019, V4, 08/06/2017, Gerente de Recursos Humanos
---	--

FORMULARIO DE RESOLUCIÓN DE ESTUDIO DE FILTROS Y CONTRATACIÓN

Espacio para Analista de Reclutamiento y Selección

Nombre del oferente: _____

Cédula: _____ Carnet Físico otra empresa: SI No

Nombre de la empresa: _____ Vencimiento: _____

Documentos Completos: SI No

Aplicación de Filtros: Ciberisk Revisión Sistema S.E.G.A.R. Referencias Laborales

Condición del Oferente: Candidato para entrevista Rechazado

Espacio para Departamento de Operaciones en Seguridad

Contratar por: Corp. González

Trámite de carnet Realizar examen psicológico:

Se recomienda para el puesto: _____ Autoriza: _____

Espacio tramitador en caso de seguridad

Firma: _____

Fecha: _____

Observación:

Espacio para Analista Organización y Retención

Código de empleado:

Salario:

Espacio Departamento OperacionesRol

L	K	M	J	V	S	D

Corpo Asignado: _____

Fecha de Ingreso: _____

Modalidad : _____

Número de versión	Fecha de aprobación	Origen del cambio	Descripción del cambio
V4	06/06/2017	Se elimina el documento RRHH-F-013 y se uno al RRHH-F-019 para un mejor rendimiento del tiempo del Analista de R Y S	Se unen los formularios RRHH-F-013 y RRHH-F-019

Anexo 6. RRHH-F-022 Entrevista por competencia grupal.

ENTREVISTA POR COMPETENCIAS GRUPAL									RRHH-F-022, V2, 13/01/2016 Gerente de Recursos Humanos	
Fecha:		ASPECTOS DE OBSERVACION GENERAL							COMPETENCIAS	
NOMBRE	Presentación personal	Expresión corporal	Fluidez verbal	Manejo de la entrevista	Atención	Iniciativa	Experiencia	Responsabilidad	Espíritu de Servicio	Compromiso

Anexo 7. RRHH-F-026 Registro de inducción general de seguridad

	REGISTRO DE INDUCCION GENERAL DE SEGURIDAD	RRHH-F-026, V2, 13/01/2016, Gerente de Recursos Humanos
--	--	--

COLABORADORES DE SEGURIDAD

Puesto que ocupan los colaboradores:	
Fecha _____	

Temas a tratar	Marque con un <input checked="" type="checkbox"/>
1. Presentación del Ejecutivo de cuenta o Coordinador Regional	
2. Nombre de los Supervisores	
3. Nombre de los Coordinadores (cuando aplique)	
4. Información sobre el Cliente	
5. Enlace del cliente en el lugar de trabajo	
6. Ubicación geográfica del puesto	
7. Horario de trabajo <ul style="list-style-type: none"> a. Fecha y Hora de Primer día Ingreso b. Rol de trabajo c. Jornada laboral (8 horas/ 12 horas/ Mixta/ Diurna, etc) d. Día de descanso 	

Anexo 8: Cuestionario a los clientes

N°1 Cuestionario

Universidad Internacional de las Americas

Cuestionario # _____

jun-19

Estimado cliente este cuestionario tiene como proposito obtener informacion acerca de la calidad del servicio que brinda la empresa. Por esta razon se le solicita su colaboracion para responder a las preguntas que se presentan en el presente documento. La informacion que usted nos suministre se manejara con total confidencialidad y su uso sera para proveer datos para este estudio exclusivamente. De ante mano gracias por su colaboracion.

Nombre de la empresa _____**Fecha:** _____**Marque con una (X) la opción que represente su opinión:****Califica la calidad del servicio en cuanto a los siguientes aspectos:**

1 Domina el personal los lineamientos del puesto de trabajo

Si No

2 ¿Cómo califica la contratacion que realiza la empresa?

Malo Regular Bueno Muy Bueno

3 Cumple con sus expectativas?

Si No

4 Cree que se puede mejorar

Si

No

5 Como se podria mejorar?

6 Cual considera, que es el requisito fundamental que debe de tener un oficial de seguridad para ser contratado?

7 Considera necesario que a los oficiales de seguridad se les realicen pruebas dopping en cualquier momento ?

Si

No

8 Considera importante incluir un K-9 "perro detector de drogas" dentro del servicio prestado ?

Si

No

9 Agradecemos nos indique si existe algún punto de mejora a nuestro servicio

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION !!!!!!

Anexo 9: Cuestionario al personal de Recursos Humanos

N°2 Cuestionario

Universidad Internacional de las Americas

Cuestionario # _____

jun-19

Estimado compañero/a este cuestionario tiene como proposito obtener informacion sobre el proceso que realiza para contratar a los oficiales de seguridad. Por esta razon se le solicita su colaboracion para responder a las preguntas que se presentan en el presente documento. La informacion que usted nos suministre se manejara con total confidencialidad y su uso sera para proveer datos para este estudio exclusivamente. De ante mano gracias por su colaboracion.

Fecha: _____

Marque con una (X) la opción que represente su opinión:

Califica la calidad del servicio en cuanto a los siguientes aspectos:

1 Cuanto deberia de ser el tiempo promedio para reclutar y seleccionar a un oficial para un puesto?

Menos de una semana

Una Semana

Mas de una semana

2 ¿ Qué herramientas utiliza para seleccionar al personal?

3 ¿ Aspectos hacen que se rechaze una persona ?

4 ¿ Qué canales utilizan para el reclutamiento del personal ?

5 En su opinion, se deberian implementar nuevos canales para el reclutamiento del personal?

Si

No

Cuales _____

6 ¿ Cómo aplican los estandares de calidad ISO 9001:2015 en el proceso de reclutamiento?

7 En su opinion conoce si el cliente se siente satisfecho con la contratación que se realiza?

Si

No

8 Antes de seleccionar al oficial, se verifican los antecedentes laborales?

Si

No

9 Qué método utilizan _____

10 En su opinión, considera que el proceso de reclutamiento fue el optimo y el adecuado?

Si

No

Justifique su respuesta _____

11 **Agradecemos nos indique si existe algún punto de mejora al proceso de reclutamiento y selección**

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION !!!!!

Anexo 10. Cuestionario a los oficiales de seguridad

N°3 Cuestionario

Universidad Internacional de las Americas

Cuestionario # _____

jun-19

Estimado compañero/a este cuestionario tiene como proposito obtener informacion sobre el proceso que realizo la empresa para contratarlo, el trato que recibe en el puesto y por el personal administrativo de esta empresa. Por esta razon se le solicita su colaboracion para responder a las preguntas que se presentan en el presente documento. La informacion que usted nos suministre se manejara con total confidencialidad y su uso sera para proveer datos para este estudio exclusivamente. De ante mano gracias por su colaboracion.

Fecha: _____

Tiempo de laborar para la empresa _____

Marque con una (X) la opción que represente su opinión:

Califica la calidad del servicio en cuanto a los siguientes aspectos:

1 ¿Por cuál medio se entero de la oferta laboral?

Redes Sociales

Recomendación

Anuncio periodico

Otros _____

2 Considera necesario implementar un formulario digital para el reclutamiento?

Si

No

3 Justifique _____

4 Cuanto duro el proceso de reclutamiento?

Menos de una semana

Una Semana

Mas de una semana

5 Considera necesario implementar nuevos canales para informar sobre las ofertas laborales?

Si

No

6 Si su respuesta fue "si", Indique cuales canales? De lo contrario pase a la siguiente pregunta

Justifique _____

7 Si tuviera que calificar nuestro proceso de reclutamiento y selección lo calificaría como?

Malo

Regular

Bueno

Muy Bueno

8 Agradecemos nos indique si existe algún punto de mejora al proceso de reclutamiento y selección

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION !!!!!