

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y
SEGURIDAD
PROGRAMA DE ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE LA
SEGURIDAD

DECANO Cr Jorge Isaza Quebrada
VICEDECANA Dra. Norma Ruiz Rodríguez

TRABAJO DE GRADO

BOGOTA. AGOSTO 2017

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y
SEGURIDAD
PROGRAMA DE ESPECIALIZACION ADMINISTRACION DE LA
SEGURIDAD

DECANO Cr Jorge Isaza Quebrada

VICEDECANA Dra. Norma Ruiz Rodríguez

ENSAYO

LA SELECCIÓN DEL PERSONAL, UNA NECESIDAD DE LAS EMPRESAS DE
VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Estudiante: Hernán Camilo Piedrahita Parra

Código: 2601123

Programa: Administración de la seguridad

Tutor Académico: Dra. Julia Aurora Riaño Ballén

BOGOTA. JUNIO 2017

RESUMEN

En la actualidad los mercados se reconocen por ser cada día más volátiles y cambiantes, por lo mismo las empresas deben mover sus recursos y métodos con el fin de alcanzar los más altos estándares de calidad en la producción o en la prestación de servicios, por esto se hace necesario empezar de adentro a si afuera iniciando por los procesos considerados como internos donde el primero que aparece es el *proceso de selección*, considerado por grandes empresarios como un requisito vital dentro de cualquier organización

En, en el sector de la vigilancia y seguridad privada el capital humano es el tangible con más valor que la empresa pueda poseer, y a su vez sustenta el objetivo misional de la organización

Palabras clave: Proceso de selección, Vigilancia y seguridad Privada, Servicios.

INTRODUCCION

El siguiente ensayo tiene como objeto plasmar el desarrollo de uno de los temas vistos durante la especialización, teniendo como principal premisa la aplicación de los conocimientos adquiridos.

En el mundo de hoy, mediado por los cambios constantes y vertiginosos, por mercados cada vez más competitivos, cada día más exigentes gracias al rompimiento de barreras comerciales, las empresas y o compañías se encuentran expuestas y exigidas a mejorar de forma continua sus procesos, a reinventarse con el fin de cubrir las nuevas y demandantes necesidades de sus clientes y usuarios.

Las empresas se ven forzadas a generar factores diferenciales y adicionales a sus productos y servicios, entra dentro del contexto la palabra calidad como su característica vital para las empresas que ofrecen productos y servicios, pero para ello deben contar con el personal idóneo con procesos eficientes y eficaces, bajo esta premisa las compañías se preocupan por conseguir y contratar el mejor y más acorde personal. Aparece una necesidad apremiante, el manejo del capital humano, que inicia desde el **proceso de selección** hasta la desvinculación, si este procedimiento se aplica de la forma más adecuada aterrizando las necesidades de las empresas puede llegar tener como resultado un buen desempeño de los nuevos integrantes o colaboradores contratados.

En consecuencia, las empresas en la actualidad se preocupan por mantener procesos eficientes y efectivos en cuanto a la selección del mejor y más idóneo personal, adoptando la aplicación de procesos que permitan identificar las competencias de los posibles candidatos al cargo, evaluando desde el primer contacto con dicho candidato sus niveles de receptividad, su fácil adaptación, sus debilidades y fortalezas como sus destrezas y capacidades.

Por lo anteriormente enunciado, con este documento se pretende resaltar la importancia del desarrollo de un proceso de selección acorde a las necesidades de la organización, más exactamente de las empresas que prestan el servicio de vigilancia y seguridad privada en Colombia. Se hace necesario mostrar la relevancia que tiene para las empresas de vigilancia y seguridad privada tener unas políticas y procesos claros en cuanto a la administración del talento

humano iniciando desde el proceso de selección, teniendo en cuenta que la obtención o consecución del personal idóneo impacta de forma directa la prestación del servicio que se oferta dentro del mercado y a su vez la continuidad del negocio.

La prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en Colombia se encuentra regularizado y hay ya varios limitantes o condiciones mínimas establecidas en cuanto a numerosos factores definitivos como una tarifa mínima o piso, varios requisitos legales, en cuanto a permisos y licencias, entre otros. Por lo cual se hace preciso para las empresas de este sector generar valores y ventajas competitivas eficientes y que mejor manera de lograrlo que por medio de altos estándares de calidad dentro de sus propios procesos, los cuales se reflejan de forma directa en la prestación del servicio, desde este punto parte la necesidad de generar nuevos objetivos en cuanto al proceso de gestión del talento humano más exactamente en los procesos de selección del personal.

Con el siguiente ensayo se pretende identificar y proponer un modelo de selección de personal integral, adecuado para las empresas que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada, teniendo en cuenta el perfil establecido y las necesidades que se buscan cubrir con el fin de controlar y mitigar los riesgos presentes durante este proceso de selección de personal, para cumplir con este propósito se iniciará contextualizado el concepto de selección de personal, de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia, continuando con la descripción detallada de un eficiente proceso de selección para finalmente llegar a generar algunas conclusiones generando recomendación para las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada en cuanto al desarrollo de buenas prácticas de este proceso, aportando de forma significativa con el objetivo misional de este tipo de empresas.

La Selección del Personal Una Necesidad de las Empresas de Vigilancia y Seguridad privada.

“Una maquina puede hacer el trabajo de cincuenta hombres normales, ninguna maquina puede hacer el trabajo de un hombre extraordinario”

Hubbard, Elbert

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo del presente ensayo, se hace necesario realizar una conceptualización de los términos más relevantes que se expondrán a lo largo del documento para así lograr una mejor comprensión del mismo por parte del lector, esta contextualización se realiza con diferentes autores académicos.

En primer lugar, aparece el concepto principal **El proceso de selección** visto como un proceso de vital importancia para las empresas, se hace necesario resaltar que junto con este proceso se encuentra otro bastante ligado reconocido como proceso de reclutamiento de las empresas, que también hace parte de la administración del talento humano.

Según Chiavenato (2007), se reconoce el proceso de selección como el proceso mediante el cual cualquier organización o empresa sin importar su naturaleza, selecciona o escoge a los candidatos que considera adecuados para dar cobertura a una necesidad manifiesta al interior de la empresa. Las compañías que tienen dentro de sus prácticas y políticas la realización de dicho proceso de forma juiciosa y ordenada logran tomar la mejor decisión aumentando el rendimiento y eficacia al interior de sus procesos lo que tiene como fin último aumentar sus utilidades, lo mismo expresa López (2010) en su artículo reconociendo que el objetivo principal de realizar un proceso de selección de forma coherente es la escogencia del candidato más idóneo para realizar una tarea específica teniendo en cuenta sus capacidades y potenciales manifiestas dentro del mismo proceso de selección.

La importancia de desarrollar procesos de selección eficientes la resalta Atalaya (2001), al hablar que la calidad del personal con el que cuenta cualquier empresa o compañía determina de forma directa su rendimiento. A su vez sus utilidades que la llevarán a cumplir de forma

eficiente con sus objetivos misionales y proyecciones al corto y o mediano plazo, este argumento lo complementa Naranjo (2012) cuando habla que para que una organización o compañía llegue a obtener los resultados deseados, requiere de una excelente infraestructura en sus procesos de selección teniendo como principal premisa el cubrimiento de sus necesidades en cuanto al cubrimiento de tareas y actividades directamente relacionadas con sus objetivos.

Para Chiavenato (2007) el punto de inicio de cualquier proceso de selección son todos aquellos datos o información recolectada, en cuanto a las necesidades, funciones a cubrir y posibles expectativas con el proceso de contratación de una nueva persona. Es vital tener en cuenta los detalles del puesto de trabajo que se propone cubrir, la prelación o principal preocupación en un efectivo proceso de selección debe ser el acertado cubrimiento de las necesidades por las cuales se creó la expectativa de una nueva contratación.

Como lo manifestaron (Salgado y Moscoso, 2008) Es de vital importancia para las empresas que se realice una buena elección de las herramientas que se implementan dentro del proceso de selección teniendo en cuenta su modo de empleo y si el personal a cargo del proceso cuenta con las competencias para realizarlas y o aplicarlas, de la elección de estas herramientas dependerá gran parte del éxito o fracaso de la selección.

Cuando en una organización o empresa el proceso de selección como parte de la administración del talento humano no se encuentra establecido con unas políticas claras con unas herramientas previamente analizadas y ordenadas como una hoja de ruta o como parte de la cultura organizacional, el resultado no será el mejor teniendo en cuenta que muy probablemente no se estarán identificando las necesidades de contratación y a su vez no se podría responder a ellas de forma adecuada.

Como lo mencionan (Ganga y Sánchez, 2008) en su artículo el proceso de selección de personal ha cobrado bastante relevancia para lo que se conoce hoy como la gestión del personal o talento humano. Por lo cual ha sido objeto de un sin número de investigaciones y estudios de los cuales se han extraído varios conceptos que llevan a afirmar que cada día existen procesos más fiables y efectivos aportando una mejor relación costo beneficio. Cuando se habla de una mejor relación costo beneficio se refiere a que estas nuevas prácticas generan herramientas más acertadas y atractivas para las empresas que a su vez buscan día a día mayores beneficios a costos más bajos, claro que siempre con la premisa de la eficiencia y eficacia de sus procesos, se

debe tener en cuenta que en la gestión del talento humano lo más costoso son los procesos de contratación, inducción y capacitación del personal nuevo y si desde un principio se realiza la escogencia del personal indicado se mitigan riesgos como, que este se vaya pronto de la organización, que el candidato sea honesto o que sus niveles, capacidades y competencias no sean las requeridas por la organización o empresa.

Para continuar con el objetivo del presente ensayo se debe realizar la conceptualización del concepto de seguridad para luego definir la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en Colombia y por último definir que son las empresas dedicadas a la prestación de este servicio.

La seguridad se podría llegar a definir como un estado mental en el que prevalece la ausencia de incertidumbre, se puede considerar que es un estado propio de los individuos en el que prevalece el bienestar o también se puede reconocer como un estado o situación en la que el género humano se encuentra en una condición, se siente libre de amenaza y riesgos o en su defecto cree tener estos dos factores bajo su dominio o control (Monroy, Ortega, Díaz y Mesa,2013) es importante aclarar que la seguridad o su concepto es percibida por cada individuo de forma diferente, en el sentido que bajo sus valores o prejuicios se hace una idea de que es estar seguro o como se menciona en la parte superior controlar sus propios riesgos.

La seguridad se considera como una de las necesidades básicas del ser humano, como lo establece Maslow (1943) quien genera una jerarquización de las necesidades del ser humano a través de una pirámide, dentro de esta pirámide se ubica la seguridad en segundo lugar después de las necesidades fisiológicas donde se plantea que después de cubrir las necesidades de sobrevivencia debe sentirse tranquilo y seguro a nivel personal, con respecto a esto se reconoce la importancia de la seguridad como una necesidad notable o básica para que el ser humano pueda vivir en comunidad o pueda realizarse, por lo mismo ha sido un tema de investigación constante a pesar de ser un concepto efímero cada día más se logra tener claridad del mismo.

Después de tratar el concepto de seguridad, abordamos lo que en Colombia se reconoce como los servicios de vigilancia y seguridad privada, concepto que se encuentra definido desde años atrás, así como esta práctica.

Servicios de vigilancia y seguridad privada: tal como lo define Decreto N° 356 de 1994
Artículo 2.

Entiéndase por servicios de vigilancia y seguridad privada, las actividades que en forma remunerada o el beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación comercialización de equipos para la vigilancia y seguridad privada, blindajes y transportes con este mismo fin.

Los servicios de vigilancia y seguridad privada se encuentran como una actividad regulada por el estado por medio de la Supervigilancia, al ser una actividad que genera un beneficio para la comunidad por medio de la prestación de un servicio, en Colombia al igual que en el resto de países del mundo la seguridad es la piedra angular para la vida en comunidad, esta se encuentra presente en todos los aspectos de la vida de sus connacionales, continuando con el escrito se encuentra la definición de empresas de seguridad en Colombia.

Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada: tal como las define el Decreto N° 356 de 1994
Artículo 8

Se entiende por empresas de Vigilancia y seguridad privada, la sociedad de responsabilidad limitada legalmente constituida, cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada, en la modalidad de vigilancia fija, móvil y/o escoltas, mediante la utilización de cualquiera de los medios establecidos.

Después de revisar la definición concentrada en el decreto 356 de 1994 se debe resaltar que estas empresas deben tener como fin último la prestación del servicio de vigilancia y seguridad como única actividad económica, sus socios o representantes legales deben ser visibles y no anónimos debe cumplir con una serie de requisitos para obtener su licencia de funcionamiento único documento que le avala y autoriza la prestación del servicio.

Importancia del Proceso de selección

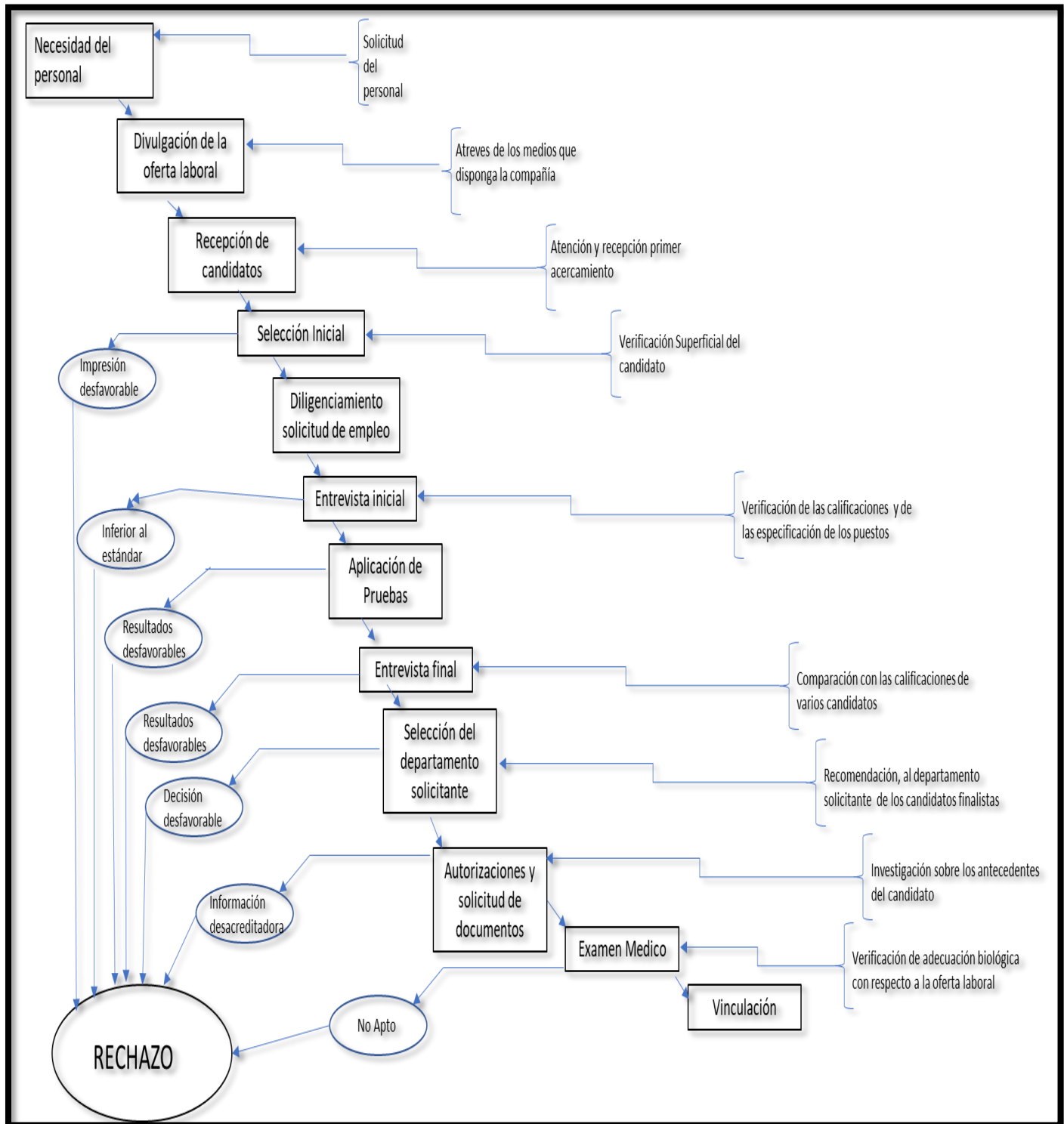
Para las empresas de vigilancia y seguridad privada es fundamental contar con excelente capital humano o personal, debido a que su única y principal actividad es la prestación de servicios, por lo cual se ven obligadas a realizar un coherente y eficaz proceso de selección, no solo para tener el mejor personal en cuanto a niveles de rendimiento, sino también en cuanto a tener personal confiable esto le ayudara de forma directa a mitigar riesgos como infiltración, penetración y sabotaje propios de esta actividad.

La premisa para desarrollar un buen proceso de selección del personal al interior de una compañía que presta servicios de vigilancia y seguridad privada es lograr recaudar la cantidad de información que más se pueda de un posible candidato, lograr conocer los aspectos básicos de la persona o posible candidato, adicionalmente revisar los aspectos básicos a nivel socioeconómico, su estado mental, su nivel educativo, sus valores más marcados, costumbres, actividades cotidianas, a partir de la identificación de todas estas características se puede llegar a revisar y tomar una decisión de si el candidato aplica para el cargo ofertado.

Las empresas de vigilancia y seguridad privada enfocan la prestación de su servicio a la prevención de actividades que afecten los bienes, personas e instalaciones, por lo mismo sus colaboradores debe pasar por un proceso de selección estricto puntual, como se menciona en la norma Basc (2012) en sus estándares de seguridad las empresas que no realizan procesos eficientes de manera coherente pueden generar altos niveles de riesgos en cuanto la seguridad, no solo ponen en riesgo a las empresas prestadoras de este servicio si no para los clientes y usuarios de las mismas.

Todas las áreas de las compañías autorizadas para prestar el servicio de vigilancia y seguridad privada deben estar participando de forma activa en el proceso de selección, pero en especial el área de Gestión del Talento Humano adquiere una responsabilidad bastante alta, puesto que el personal que se contrata se capacita y se mantiene en la compañía es el personal que saldrá a cumplir con el objetivo misional de la organización o empresa.

Proceso de Selección



Adaptada figura 1 Chiavenato, (2007) Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

A continuación, se presentarán los parámetros básicos del proceso de selección que desde esta perspectiva se recomienda, para las empresas que prestan el servicio de vigilancia y seguridad privada teniendo como principal premisa los aspectos de confiabilidad y seguridad en cuanto a la contratación del personal idóneo y que logre cubrir las necesidades de la compañía teniendo como resultado el cumplimiento de objetivos misionales.

1) Identificación de las necesidades de contratación

Se reconoce como el proceso mediante el cual cada dependencia, departamento o proceso correspondiente realiza el requerimiento de personal teniendo en cuenta el cargo que se ofertará la necesidad a suplir, el perfil requerido del candidato y los valores que debe tener el posible nuevo integrante de la compañía.

Adicional a este proceso en la parte de seguridad se hace necesario realizar la identificación de cargos críticos según Almonacid (2008) se deben tener en cuenta 3 aspectos para la consideración de cargos críticos los cuales se enuncian así:

- I. Cargos relacionados con etapas críticas o que afecte de forma directa los objetivos misionales de la organización.
- II. Cargos relacionados con áreas sensibles teniendo en cuenta áreas sensibles como las áreas que la empresa considere como por ejemplo manejo de dineros o títulos valores.
- III. Cargos que influyan en el esquema de administración del riesgo, haciendo referencia a cargos que cuenten con un alto grado de autonomía o que estén directamente relacionados con la materialización de un riesgo.

El perfil anteriormente constituido se considera como el primer paso como lo afirma Naranjo (2012) argumentando que esta primera etapa del proceso consiste en la descripción de las tareas, los niveles de desempeño que deben tener, en esta etapa del proceso se atienden las necesidades del servicio y o de la empresa y se recurre directamente al área de gestión del talento humano, es importante resaltar que esta etapa es de las más importantes en el proceso puesto que en ella se forjan las expectativas del mismo proceso, por esto es importante para las empresas de

vigilancia y seguridad privada tener de manera previa la identificación de cargos críticos y los posibles perfiles que requerirán para ofertar su servicio.

2) **Definición de Competencias**

Para las empresas de vigilancia y seguridad privada se hace esencial contar con colaboradores que contribuyan de forma directa con el cumplimiento de los objetivos misionales de la organización, más exactamente en la prestación de un servicio de calidad, por lo mismo surgen varias herramientas para realizar la selección, la definición y selección por competencias. Según López (2010) las competencias son reconocidas como indicadores de conducta que se establecen para tener un óptimo desempeño de un colaborador en un puesto de trabajo específico, es importante resaltar que las empresas que adopten este proceso de selección por competencias deben realizarlo de forma integral, a continuación se resaltan las principales competencias que se deben tener en cuenta para las empresas de vigilancia y seguridad privada en cargos Operativos:

Competencias Instrumentales

- ✓ Resolución de Problemas.
- ✓ Entusiasmo y ganas de trabajar.
- ✓ Comunicación oral y escrita.

Competencias Personales

- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Habilidades en relaciones interpersonales
- ✓ Compromiso Ético
- ✓ Confianza en sí mismo

Competencias Sistémicas

- ✓ Adopción a nuevas situaciones
- ✓ Motivación por la calidad
- ✓ Liderazgo
- ✓ Orientación al cliente
- ✓ Iniciativa
- ✓ Control de emociones

Vale la pena aclarar que las identificaciones de las competencias anteriormente enunciadas deben realizarse en el transcurso de todo el proceso de selección e incluso después de la vinculación de los nuevos colaboradores, todas las pruebas y evaluaciones se deben enfocar a la identificación de las competencias mencionadas anteriormente resaltando que no son las únicas existentes, todo depende de las características y necesidades del puesto de trabajo para su respectiva definición.

3) Divulgación de la oferta y recepción de hojas de vida

Este proceso consiste en realizar y difundir la oferta laboral, las empresas que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada tiene en este punto una necesidad importante en esta etapa del proceso, por la alta rotación del personal y por la inmediatez que en ocasiones se plantea para la iniciación de un servicio; Por esta razón las empresas deben contar con diferentes medios para la obtención de posibles candidatos, por ello se enuncian tres tipos de medios aclarando que no son los únicos que existen.

- Anuncios en medios de Comunicación
- Alianzas estratégicas con escuelas de capacitación
- Publicaciones Oline de la oferta laboral

Con los tres elementos anteriormente mencionados la empresa debe garantizar la continuidad del negocio, siempre se recomienda con una lista de posibles candidatos si hablamos de personal operativo.

De esta segunda etapa también hace parte la recepción y primer acercamiento de los posibles candidatos como lo plantean (Werther y Davis, 2008) argumentando que el proceso de selección inicia formalmente con el arribo o citación previa del candidato a las instalaciones de la compañía, desde este primer acercamiento los dos actores en este proceso la empresa y el candidato ya se van elaborando una idea el uno del otro, por este motivo la política y el respeto por el proceso de selección en las empresas de vigilancia y seguridad privada debe ser muy claro, en cuanto a los espacios destinados dentro de las instalaciones para la recepción de los candidatos y en cuanto a los horarios en lo que se realizan estas citaciones de ello dependerá la imagen que se plantea el posible candidato sobre la empresa.

4) **Verificación de hojas de vida y documentos necesarios**

Para este proceso es importante exponer el concepto de hoja de vida como documento fundamental para el proceso de selección según Montoya (2015) lo define como un instrumento que sirve para postularse ante una empresa u organización en el cual se concentran los principales logros y experiencias laborales y académicos.

Las empresas dedicadas a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada deben tener dentro de su proceso la estandarización de un formato de hoja de vida. La etapa de verificación de hojas de vida y documentos mínimos inicia cuando el área de gestión del Talento Humano realiza un proceso de preselección o filtro básico teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- ✓ Experiencia en el cargo al que se postula
- ✓ Grado de escolaridad y estudios realizados
- ✓ Presentación personal
- ✓ Referencias laborales
- ✓ Diligenciamiento de hoja de vida

El filtro de selección de los parámetros anteriormente enunciado se realiza dependiendo netamente del perfil requerido para la vacante existente, se debe realizar la aclaración que la construcción de este perfil se debe realizar con anterioridad en la identificación de necesidades a este proceso.

5) **Diligenciamiento del formato de solicitud de empleo**

Se reconoce como el documento mediante el cual el candidato o postulante al cargo diligencia una serie de datos básicos y en algunos casos manifiesta su autorización para realizar algunas consultas a la compañía, para Chiavenato (2007) el formato de solicitud de empleo funciona como un check list en el que se deben registrar unos datos básicos; aunque lo más importante aparte de los datos suministrados es el registro de autorizaciones en cuanto a consulta de listas vinculantes, exámenes médicos, pruebas de poligráfica etc.

6) **Entrevistas**

Se reconoce como una conversación en la cual se propone un tema determinado, a su vez como un instrumento técnico de gran utilidad para varias disciplinas (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013). Es una herramienta usada desde hace mucho tiempo en los procesos de selección, se reconoce como una herramienta fácil de usar, es una herramienta versátil, se considera como el mejor medio para conocer a las personas, le permite argumentar al candidato su propio perfil y por último le genera una interacción directa entre el candidato y la empresa (Salgado y Moscoso, 2008)

Es importante que la entrevista sea realizada por personal que tenga experiencia y conocimiento basto dentro del departamento o proceso que realiza la requisición del personal a su vez se considera un instrumento decisivo para el proceso de selección así como lo considera López (2010) al afirmar que la entrevista es considerada como uno de los factores más influyentes y constituye una herramienta para tomar alguna decisión en cuanto a la vinculación del postulante, otra parte que se debe enunciar de las entrevistas es que siempre debe existir un cuestionario previamente construido, este cuestionario debe tener la característica de ser lo suficientemente efectivo y flexible para acoplarse a cualquier entrevista sirve de guía para el proceso.

El candidato debe entrevistarse con el área de talento humano y con el área que realiza de forma directa el requerimiento de personal esto con el fin de ratificar y o tomar la mejor decisión si el candidato continua o no con el proceso, en algunas compañías se realiza una entrevista adicional como forma de resaltar la importancia de la vinculación sin importar el cargo, esta entrevista la realiza el sub gerente o gerente de la compañía como se indica genera en el candidato un poco más de compromiso e importancia a la labor que se realizara.

7) Aplicación de Pruebas

Dentro de este proceso es bastante espinoso recomendar algún tipo de prueba de forma particular por lo mismo se enuncia las generalidades del mismo, dentro del mismo existen infinidad de pruebas o exámenes, entre ellos existe lo que reconoce Alfaro (2012) como exámenes referentes a la medición de los valores de las personas, lo que ayudara a identificar cuáles son los valores que más se resaltan en una persona.

Dentro de este proceso de selección se restan tres tipos de pruebas y o exámenes:

✓ Exámenes de Aptitud

Constituyen una herramienta por medio de la cual se logra evaluar la capacidad de trabajo en equipo y disposición para trabajar, como se resalta es un instrumento mediante el cual se valora la aptitud para trabajar, las condiciones en las que el candidato esta para realizar la tarea encomendada y la estabilidad del mismo (Iglesias, Sagüés y del barco, 2011) la realización de este tipo de exámenes es clave con el fin de identificar en que condiciones llega el posible candidato y aún más para las compañías que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada teniendo en cuenta los grandes índices de rotación que enfrentan estas organización y empresas.

✓ Prueba Técnica

Esta herramienta se aplica con el fin de determinar los conocimientos básicos y o específicos del cargo que ocuparan las personas, en él se cuestionan conocimientos propios de la labor a contratar, en el caso de las empresas que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada se deben realizar pruebas que logren evidenciar los conocimientos mínimos en cuanto a regulación legal y conocimientos que se desprenden de la prestación de dicho servicio

✓ Test de Personalidad

Según Chiavenato (2007) son los test que sirven para realizar un análisis de los diferentes tipos de personalidades, se reconocen como rasgos diferenciales de una persona a otra, rasgos adquiridos y rasgos innatos. En el área de la seguridad es de vital importancia identificar en este test el temperamento de las personas por su constante presencia en situaciones de impacto e incluso por la parte de atención al cliente, es importante resaltar lo que se ha venido tratando a lo largo de este escrito y es que tener el personal idóneo en cuanto a servicio al cliente generar un servicio de calidad en este sentido

8) Estudio de Seguridad

Se recomienda para las empresas de vigilancia y seguridad privada realizar un estudio de seguridad al posible candidato con el fin de cotejar y verificar la información proporcionada a través de las etapas anteriores del proceso de selección, es importante llegar hasta esta instancia con una serie de información suministrada por el candidato:

- ✓ Historial laboral (Referencias Laborales)
- ✓ Dirección de Residencia
- ✓ Grado de Escolaridad
- ✓ Números Telefónico
- ✓ Identidad
- ✓ Grupo Familiar (Personas con quien convive)

Esta comprobación se puede realizar por medio de verificaciones telefónicas, realizando visitas a las anteriores empresas donde laboro, a los establecimientos educativos o en reuniones informales. Comprobando la coherencia y veracidad de los documentos autenticidad de los mismos según la institución que los expidió, este proceso debe desarrollarse de forma detallada analizando gran parte de la información suministrada. En el desarrollo de este proceso aparece una forma de complementarlo se reconoce como análisis socio económico como lo argumenta Hernández (2009) manifestando la importancia de realizar dicha comprobación por medio del desarrollo de una visita domiciliaria con el fin de identificar cual es la responsabilidad económica en su hogar, si su estilo de vida corresponden a su nivel y capacidad económica, a su vez con este proceso también se puede llegar a establecer que el lugar de residencia relacionado en los procesos anteriores en realidad corresponde al lugar de residencia del aspirante.

La visita domiciliaria la define Hernández (2009) como una etapa del proceso de selección que realizan algunas empresas con el fin de hacer una inspección a la residencia del posible candidato, este proceso se realiza de forma anunciada se establece el día y hora y se solicita al candidato que se encuentre su grupo familiar en su hogar o en su defecto que se encuentren las personas que conviven con él. De este proceso se puede extraer valiosa información para el proceso de selección, todo depende de la experticia del visitador con este se puede lograr un acercamiento directo con la familia de un potencial colaborado o sencillamente confirmar algunas inconsistencias frente a la contratación del individuo objeto de dicha visita.

9) Verificación De Antecedentes

Este proceso se realiza con el fin de constatar la situación legal de una persona a través de la investigación y consulta de varias listas vinculantes, estas listas deben ser nacionales y en ocasiones se profundizan en algunas internacionales, para las compañías que prestan servicio de vigilancia y seguridad privada es un procedimiento relevante por la característica y riesgo que se

pueden materializar en el transcurso de cumplimiento de su objetivo misional a continuación se presentaran algunas de las listas de consulta :

- ✓ Policía Nacional de Colombia: Consulta de antecedes judiciales
- ✓ Contraloría General de la Republica de Colombia: Consulta de responsables fiscales
- ✓ Procuraduría general de Nación: Consulta de antecedentes disciplinarios, penales y contractuales.
- ✓ Registraduría Nacional del Estado Civil: Consulta y confirmación de identidad según los datos de su documento.
- ✓ Data jurídica: Consulta de relación en cuanto a proceso fiscales o penales
- ✓ Lista Clinton: Consulta de si para los Estados Unidos una persona tiene o ha tenido algún tipo de responsabilidad o vínculo con narcotraficantes.
- ✓ FBI más buscados: Consulta de los criminales más buscados por autoridades a nivel internacional.

Es importante resaltar que todas las consultas mencionadas anteriormente deben realizarse previa autorización de la persona a consultar, por lo mismo en etapas anteriores del proceso se establecen proceso de autorizaciones, si el candidato no acepta esta verificación la empresa no podrá realizar por lo que estaría incurriendo en un delito.

10) Prueba de Poligrafía

Para la (Asociación Latinoamericana de Poligrafistas, 2013) la prueba de poligrafía consiste en la implementación de técnicas y protocolos estructurados a través de una entrevista, durante el proceso se registra la actividad fisiológica de la persona con el fin de confirmar la veracidad de las respuestas.

Tapias (2012) Reconoce el polígrafo como una herramienta propia del campo forense de credibilidad, a su vez resalta su larga trayectoria investigativa, esta técnica se ha venido desarrollando con fines investigativos, militares y de seguridad en el campo laboral.

En las pruebas de poligrafía se puede obtener información valiosa y veras de una persona, aunque todo depende de la calidad del cuestionario y la experticia del Poligrafistas que desarrolla esta prueba, de nada sirve practicar esta prueba si el manejo de la misma la

hace un Poligrafista poco calificado que no tiene la habilidad para extraer la información que se considera importante

11) Examen Medico

La finalidad de realizar este examen pre empleo es lograr la comprobación del estado de salud del posible candidato en cuanto a condiciones físicas básicas, este proceso al igual que algunos anteriores deben realizar con el consentimiento manifiesto de los candidatos, esta práctica se encuentra regulada por las autoridades nacionales quien la definen de la siguiente forma:

Evaluaciones medicas Ocupacionales o de Pre ingreso: tal como lo define el Articulo 4 Resolución 2346 de 2007

Son aquellas que se realizan para determinar las condiciones de salud física, mental y social del trabajador antes de su contratación en función de las condiciones de trabajo que estaría expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo.

El objetivo es determinar la aptitud del trabajador para desempeñar de forma eficiente las labores sin perjuicio de salud o la de terceros, comparando las demandas del oficio para el cual se desea contratar con sus capacidades físicas y mentales; establecer la existencia de restricciones que ameriten alguna condición sujeta a modificación, e identificar condiciones de salud que, estando presentes en el trabajador, puedan agravarse en desarrollo del trabajo.

Se hace importante resaltar que el examen médico de pre ingreso se debe realizar acorde a las necesidades y actividades que se realizaran en el trabajo o labor a contratar, también se resalta que en Colombia la legislación es bastante estricta con respecto a la discriminación de algunos candidatos sin ninguna razón de peso que la justifique, en Colombia está prohibido realizar pruebas de embarazo y otros tipos de pruebas que se consideren medio de discriminación por alguna condición específica.

12) Contratación e Inducción

El proceso de selección debe siempre formalizarse según las disposiciones legales que se encuentren vigentes al momento en el que se materialice la contratación de ahora el nuevo integrante de la organización o empresa.

Según el (Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2011) todas las empresas deberían tener un protocolo de inducción o acogida a la empresa, se debe establecer previamente cual será el personal que le brindara la inducción el que a su vez debe tener en cuenta varios parámetros:

- ✓ Presentación con su equipo de trabajo
- ✓ Presentación de su feje inmediato o superior
- ✓ Recorrido por el puesto de trabajo
- ✓ Información de las tareas y objetivos de su cargo
- ✓ Campañas de prevención y beneficios
- ✓ Políticas generales de la compañía
- ✓ Visión y misión de la compañía

En el área de la seguridad este proceso es esencial, pues de este dependerá en gran parte el desempeño del nuevo integrante del equipo, el que la persona conozca el entorno del puesto de trabajo incluyendo los riesgos inminentes y su probabilidad de ocurrencia le ayudara a mitigar y o tratar gran parte de ello a través de su trabajo diario, el que el personal nuevo conozca los protocolos y consignas particulares y generales generar un menos margen de error en cuanto a la prestación del servicio adicional de recalcar de forma la importancia de la atención al cliente.

CONCLUSION

Después de desarrollar este ejercicio argumentativo se pueden llegar a varias conclusiones con respecto a la necesidad imperante de que las empresas que brindan o prestan servicios de vigilancia y seguridad privada, la primera de ellas es la importancia de contar con el personal y talento humano confiable, el conocer a las personas que se están contratando en el sentido de su historial laboral, antecedentes personales y entorno socioeconómico, le permite a las empresas mitigar algunos riesgos inherentes al talento humano , como por ejemplo riesgos de suplantación, penetración y futuros problemas de seguridad.

En segundo lugar aparece la necesidad de brindar a los usuarios y contratantes del servicio de vigilancia y seguridad privada un servicio de calidad, teniendo en cuenta que para

Colombia esta es una actividad regularizada en varios aspectos como tarifa mínima para ofertar servicios, requisitos en cuanto a uniformes, requisitos legales en cuanto la licencia para poder prestar los servicios, etc., por lo cual como ya se ha mencionado a lo largo de este ensayo las empresas dedicadas a este sector o negocio deben generar de forma eficiente valores o factores competitivos y diferenciales frente al resto de compañías o empresas, y que mejor manera de hacerlo que por medio del personal que contratan teniendo como premisa la contratación de personal idóneo, con competencias labores enmarcadas a la prestación de este tipo de servicios, personal que ha sido sometido a un proceso de evaluación y selección medido por varias pruebas físicas y psicológicas donde se tiene como objetivo es la identificación y confirmación de su información personal, previamente proporcionada.

Por ultimo las empresas de vigilancia y seguridad privada se ven obligadas a responder a los cambios acelerados que propone un mercado globalizado donde se hace fundamental brindarle a sus usuarios y o contratantes experiencias de servicio con valores adicionales en cuanto al servicio al cliente, teniendo este último como una necesidad misional si se quiere crecer y o mantenerse vigente en un mercado cada vez más estrecho y competitivo que se ve amenazado por el posible ingreso de nuevos actores internacionales e internos quienes vendrían dispuesto a responder de forma efectiva a las nuevas y cambiantes necesidades que establezca el mercado.

Por último se considera que para que las compañías de vigilancia y seguridad privada e ha roto con el paradigma de la seguridad dura como única herramienta efectiva, el mundo ha cambiado de forma acelerada y con ello las necesidades de sus actores, ahora la administración del talento humano pasa a ser una necesidad primordial, iniciando desde la construcción de las necesidades de un puesto de trabajo o una vacante hasta el proceso de desvinculación de un colaborador que se retira teniendo en cuenta la claridad de los procesos que se deben realizar en cada uno de los casos, las compañías ahora tiene un reto diferente en cuanto a la gestión del talento humano siempre tener como premisa la contratación del mejor y más idóneo personal para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, vale la pena resaltar que en este documento solo tratamos la primera parte de la administración del persona este proceso tiene una extensión bastante amplia y el sin número de procesos y herramientas que darían cobertura a todo el tema de administración del personal se convierte en algo bastante extenso.

Para cerrar con las conclusiones del ejercicio argumentativo es importante recomendar a las compañías de vigilancia y seguridad privada crear y mantener una política de selección para contratistas y proveedores, se debe tener claro que todo el personal que entre o tenga acceso a la información de la compañía puede llegar a ser una fuente de riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la compañía por lo mismo se hace necesario contar con proceso que mitiguen estos riesgos.

LISTADO DE REFERENCIA

[Alfaro, Mérida. \(2012\) ADMINISTRACION DE PERSONAL \[versión electrónica\] Editores.](#)

[Red Tercer Milenio. Recuperado de:](#)

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf

Almonacid, Sandra. (2008) DEFINICION DE CARGOS CRITICOS Y DE

RESPONSABILIDADES. Businnes Alliance For Secure Commerce. Capitulo Bogotá.

Recuperado de:

<http://www.bascbogota.com/es/materialcurso/Cargos%20criticos%20logo%20BASC.pdf>

[Asociación Latinoamericana de Poligrafistas \(2013\) El Poligrafista internacional ISSN 1794-](#)

[0451 \(Num,09\) Recuperado de http://www.alp-](#)

[polygraph.com/web/index.php?option=com_content&view=article&id=140&Itemid=319](http://www.alp-polygraph.com/web/index.php?option=com_content&view=article&id=140&Itemid=319)

Atalaya Pisco, M; (2001). NUEVOS ENFOQUES EN SELECCIÓN DE PERSONAL, () 134-

143. Recuperado de:

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacionpsicologia/v04n2/pdf/a10v4n2.pdf.pdf>

Chiavenato, Idalberto. (2007). Administración de talento humano El capital humano de las

organizaciones [versión electrónica] México. Editores. McGraw-Hill. Recuperado de:

https://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/04/Administracion-de-recursos-humanos.-CHIAVENATO-8th_redacted.pdf

Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (2011) Guía técnica y de Buenas Prácticas en Reclutamiento y Selección de Personal. Recuperado de:

<http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/guiatecnicabuenaspracticass.pdf>

Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, & Varela-Ruiz,

Margarita. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en educación médica, 2(7), 162-167. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es)

Ganga Contreras, Francisco, & Sánchez Álvarez, Romina. (2008). Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos-Chile. Gaceta Laboral, 14(2), 271-297. Recuperado de:

http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972008000200005&lng=es&tlng=es

Hernández Sánchez, Y; (2009). Prácticas de selección de personal, un instrumento de dominación socialmente aceptado. AD-minister, () 137-160. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322327244007>

López Gumucio, J R; (2010). LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL. PERSPECTIVAS, () 129-152. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941230007>

Magdalena Iglesias, M.^a Teresa, Dietl Sagüés, Margarita, & Asúnsolo del Barco, Ángel. (2011). Criterios de valoración de la aptitud según profesiones. Medicina y Seguridad del Trabajo, 57(223), 161-173. Recuperado de:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000200009&lng=es&tlng=es

Maslow, Abraham. (1991) Motivación y Personalidad [versión electrónica] Madrid (España). Editores. Ediciones Diaz De Santos, S.A. Recuperado de :

<https://drive.google.com/file/d/0B5DgQx9G3Yu2ckpmV0RiTXJmakU/view>

Ministerio de Protección Social (11 de Julio de 2007) Resolución 2346, Artículo°4 [Capítulo II]

Recuperado de:

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Normatividad/Resoluciones/Res-2346-2007.pdf>

Monroy Hernández, M C; Ortega Gómez, A F; Díaz Vallenoti, G A; Mesa Payares, J; (2013). Una aproximación a los estudios de seguridad ciudadana en Caracas. Revista Científica "General José María Córdova", 11() 155-171. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476248924008>

Montoya, Yustin. (2015) GUIA DE ELABORACION DE HOJA DE VIDA. Prácticas profesionales administración de empresas. Fundación universitaria Luis Amigo.

Recuperado de :

http://www.funlam.edu.co/uploads/facultadciencias/345_GUIAELABORACIONHOJA_DEVIDA.pdf

Naranjo Arango, Rodrigo. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). Pensamiento & Gestión, (32), 83-114. Recuperado de :

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100005&lng=en&tlng=es.

Normas Basic (Businnes Alliance for Secure Commerce) versión .4 (2012) Estándares de Seguridad SERVICIOS DE VIGIALANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA). Recuperado en: <http://www.wbasco.org/espanol/normas-estandares.htm>

Presidencia de la Republica de Colombia. (11 febrero de 1994) Artículo 2°. [Título I]. Decreto n° 356 de Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1341#>

Presidencia de la Republica de Colombia. (11 febrero de 1994) Artículo 8°. [Título II]. Decreto n° 356 de Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1341#>

Salgado, J F; Moscoso, S; (2008). Selección de personal en la empresa y las AAPP: de la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del Psicólogo*, 29() 16-24. Recuperado de: <http://onwww.redalyc.org/articulo.oa?id=77829103>

Tapias-Saldaña, Ángela. (2012). Introducción judicial del polígrafo a través de la pericia psicológica forense a presuntos agresores sexuales. *Revista Criminalidad*, 54(1), 405-418. Recuperado de. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-31082012000100010&lng=en&tlng=es

Werther William, Davis Keith. (2008). Administración de talento humano El capital humano de las empresas. [Versión electrónica] México. Editores. McGraw-Hill. Recuperado de : https://www.academia.edu/13316448/Administracion_de_recursos_humanos_6ta_edicion_-_William_B._Werther