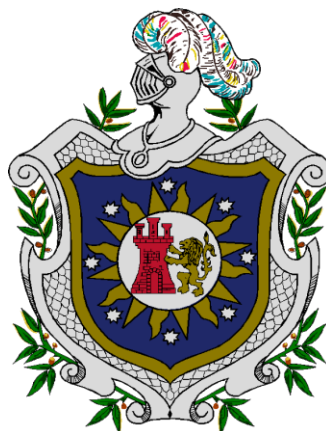


Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí

FAREM-Estelí



Tema: Procedimientos de Contratación de Personal en la empresa de Seguridad S.A, en la ciudad de Estelí en el año 2016.

Autores:

- ✓ Wens Antonio Martínez
- ✓ Rider Aldemar Herrera
- ✓ Leonel Enrique Peralta

Docente:

Dra. Beverly Castillo Herrera

Estelí, 28 de octubre de 2016.

Procedimientos de Contratación de Personal en la empresa de Seguridad S.A, en la ciudad de Estelí en el año 2016.¹

Leonel Enrique Peralta Mairena.²

Wens Antonio Martínez Morazán.³

Rider Aldemar Herrera Tercero.⁴

Beverly castillo Herrera⁵

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar los procedimientos de contratación de personal para mejorar la calidad del servicio que brinda la empresa de Seguridad, S.A, en la ciudad de Estelí. Actualmente la institución presenta deficiencia en la aplicación de procesos de contratación del personal, provocando insatisfacción de los clientes por el servicio prestado. El tipo de estudio es aplicada y cuali-cuantitativo. Se aplicaron diferentes instrumentos de recolección de datos: entrevista dirigida al personal administrativo y 33 encuestas dirigidas a los colaboradores y clientes, además se recopiló información a través de la investigación documental. Los principales resultados obtenidos demuestran que la empresa no cuenta con el personal idóneo para llevar a cabo el proceso de contratación, no utilizan métodos de evaluación de desempeño, no brindan los equipos necesarios a los colaboradores, personal con bajo nivel académico. Las estrategias propuestas tienen como propósito mejorar los procedimientos de reclutamiento, selección, evaluación y seguimiento, y son: crear un manual de procedimientos de contratación, contratar a una persona especializada en el área de recursos humanos, y desarrollar un plan de capacitación de personal, diseñar una estrategia competitiva en precios para minimizar los costos de los clientes.

Palabras Claves: Empresa, Procedimientos de contratación, Servicios de seguridad, Clientes.

¹ Este artículo se basa en la investigación titulada Procedimientos de contratación en la empresa de Seguridad, S.A en la ciudad de Estelí en el año 2016. Para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresas de la UNAN-Managua, FAREM Estelí.

² UNAN-Managua FAREM-Estelí, Correo electrónico: Peraltaleonel86 @yahoo.es

³ UNAN-Managua FAREM-Estelí, Correo electrónico: WensMartinez_10@hotmail.com

⁴ UNAN-Managua FAREM-Estelí, Correo electrónico: rialde11@hotmail.com

⁵ Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad del Zulia. Maestría en Ciencias Sociales por la Universidad de Guadalajara. Docente titular de la UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo Electrónico: beverly.castillo@yahoo.com

Staffing procedures in the Security S.A company in the city of Esteli in 2016.

Leonel Enrique Peralta Mairena.

Wens Antonio Martínez Morazán.

Rider Aldemar Herrera.

Beverly Castillo Herrera

ABSTRACT

This research aims to analyze recruitment procedures to improve the quality of service provided by the security company, S.A, in the city of Estelí. Currently the institution has shortcomings in the implementation of staff recruitment processes, causing customer dissatisfaction with the service provided. The type of study is applied and qualitative and quantitative. different data collection instruments were applied: interview conducted 33 administrative staff and surveys of employees and customers, and information was collected through documentary research. The main results show that the company does not have qualified personnel to carry out the recruitment process, do not use performance assessment methods do not provide the necessary employees, personal computers with low academic level. The proposed strategies are aimed at improving the procedures for recruitment, selection, evaluation and monitoring, and are: create a manual recruitment procedures, hiring a specialist in the area of human resources person, and develop a plan for staff training, design a competitive pricing strategy to minimize customer costs.

Keywords: Business, Recruitment procedures, Security Services, Customers

INTRODUCCIÓN

La empresa de Seguridad, S.A nace en el año 2000 con el nombre de Esperanza brindando el servicio a personas naturales y jurídicas trabajando con autorización provisional de Seguridad Pública Departamental, para el año 2001 se constituye como sociedad anónima con el cual está operando en la actualidad teniendo una estrecha coordinación con la Policía Nacional.

En la empresa de Seguridad, S.A el principal problema radica en la falta de responsabilidad por parte del personal encargado de aplicar los procedimientos de reclutamiento, selección, evaluación y seguimiento. La falta de técnicas adecuadas para la implementación de estos procesos ha provocado que se contrate el personal inadecuado para realizar las actividades y funciones que se le asignen para la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. Lo que ha llevado a que la organización genere pérdidas en tiempo y costos para volver a implementar el proceso de contratación, induciendo que la empresa no pueda cubrir las vacantes existentes.

La reciente investigación presenta un análisis de los procedimientos de contratación del personal de la empresa de Seguridad, S.A con el objetivo de establecer propuestas de estrategias que mejoren los procedimientos de contratación utilizados por la empresa. Para la formulación de las estrategias se elaboró una matriz FODA, donde se abordaron factores internos y externos de la organización para conocer la situación organizativa de la empresa.

Este estudio es de gran importancia porque permite desarrollar de la mejor manera los procedimientos de contratación del personal, ya que para cualquier empresa su capital más importante es el humano y sobre todo a las que se dedican a la prestación de servicios, puesto que estos son los encargados de satisfacer las necesidades de los clientes ofreciéndoles un servicio de calidad, que cumpla las expectativas que ellos esperan por parte de la empresa y sus colaboradores.

A través de esta investigación se tratara de resolver los problemas por el cual está pasando la empresa al momento de implementar los procedimientos de contratación de personal ya que los métodos utilizados actualmente no son los indicados para obtener la mano de obra calificada, por lo que es de suma importancia contar con las técnicas adecuadas para la contratación del personal para brindar un servicio de mayor calidad. Además podrá servir como guía a futuros estudiantes que realicen investigaciones relacionadas con la empresa y con la temática de estudio, también les permitirá tener una base sólida sobre la aplicación de los procedimientos de contratación de personal.

Para la presente investigación se abordaron tres ejes teóricos los cuales sirvieron como una guía para profundizar en el tema, siendo estos: empresa, procedimientos de contratación (reclutamiento, selección, evaluación y seguimiento) y calidad del servicio.

La empresa es una organización relacionada con la sociedad, se encarga de realizar actividades utilizando recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr sus objetivos, tales como satisfacer metas con finalidad de lucro o sin lucrar; que se

construye mediante conversaciones entre personas que conforman la empresa. (Romero Curi, 2011).

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. En esencia, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretenden llenar. (Chiavenato, 2004).

La selección de recursos humanos puede definirse como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la Empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal. (Peterson, 2008).

La evaluación es un ejercicio selectivo que intenta evaluar de manera sistemática y objetiva los progresos hacia un efecto y su realización. La evaluación no es un acontecimiento aislado, sino un ejercicio que implica análisis de alcance y profundidad diferentes, que se lleva a cabo en distintos momentos como respuesta a las necesidades cambiantes de conocimiento y aprendizaje durante el proceso de conseguir un determinado efecto. (Gispert, 2007).

El seguimiento puede definirse como una función continua cuyo principal objetivo es proporcionar a los gerentes y a los principales involucrados, en el contexto de una intervención en curso, indicaciones tempranas de progreso, o de la falta de progreso, en el logro de resultados. (Cruz, 2006).

La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio. (Alvarez, Chaparro, & Bernal, 2014).

MATERIALES Y MÉTODOS

Según los conocimientos esta investigación es de carácter aplicada porque se está estudiando la problemática sobre los procedimientos de contratación de personal en la empresa de Seguridad, S.A para la prestación de un servicio de alta calidad. Además de acuerdo al enfoque de estudio es una investigación cuali-cuantitativo por que se analizan los procedimientos de contratación del personal, también se analiza el servicio prestado por la empresa.

El universo de esta investigación está constituido por la empresa de seguridad, S.A. siendo un total de 43 trabajadores (donde 3 son del nivel táctico y 40 del nivel operativo) y 17 clientes de la empresa. El tipo de muestreo es no probabilístico por que no toda la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionada. se aplicaron entrevista al personal administrativo porque estos son los encargados de ejecutar el proceso de contratación en la empresa, también se aplicaron encuestas a los colaboradores y a los clientes

Para la recopilar la información para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se utilizaron tres técnicas de recolección de datos primarios siendo las siguientes: aplicando 2 entrevista al personal administrativo, 2 tipos de encuesta (una dirigida al personal operativo siendo los participantes de 17 seleccionados a través de criterios y otra a los 16 clientes que dio como resultado de la aplicación de la formula) y la investigación documental, las cuales fueron empleadas en el mes de Julio del corriente año. Cabe señalar que la entrevista fueron contestadas por Mario Torres y Ramón Blandón, en donde la información obtenida no fue la suficiente para la realización del análisis de los resultados.

Se realiza una revisión de fuentes bibliográfica de libros, páginas web, y tesis relacionadas con el tema de estudio para abordar los ejes teóricos fundamentales que sirvieron como guía para enriquecer y obtener información para esta investigación.

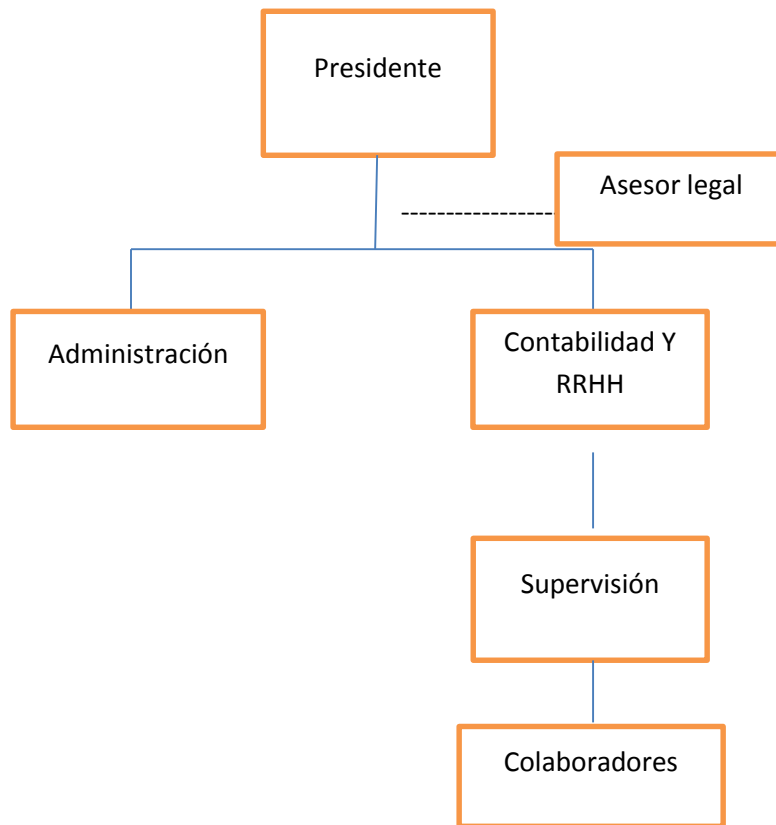
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Descripción de la empresa.

La empresa inicio en la Ciudad de Estelí a principios del año 2000 con los diferentes servicios a personas naturales y jurídicas, se trabajó el primer año con autorización provisional de Seguridad Pública Departamental y se conocía la Empresa con el nombre de la ESPERANZA. Posteriormente se constituyó con el nombre de SEGURIDAD S.A con el cual está operando en la actualidad.

Seguridad, S.A tiene como misión Brindar Técnicas de seguridad Física y Electrónica avanzada mediante un levantamiento exhaustivo de situación operacional del objetivo a resguardar, ya sea estos bienes patrimoniales o vidas humanas, mediante una filosofía de calidad total y se plantea como visión Ser una Empresa de alta calidad y especializada en servicios de seguridad Física y Electrónicos, tomando en cuenta la calidez humana, la cual es de gran importancia y valor en nuestra sociedad actual y moderna.

ORGANIGRAMA DE SEGURIDAD, S.A



Funciones del personal administrativo.

Contador

Realiza múltiples funciones en la organización, entre ellas se destacan:

Registro de libro diario y Mayor, revisar estados financieros, (balance general, estado de resultados, flujo de efectivos), al igual se encarga de cumplir funciones de recursos humanos como es: pago de planilla, revisión de expedientes, contrataciones de personal, control de prestaciones sociales, aplicación de sanciones. Así mismo es el encargado de abastecer el equipamiento de trabajo y equipos de oficina

Administrador

Es el encargado de ofrecer el servicio de manera personalizada con los clientes, de igual manera lleva a cabo el cobro del servicio prestado a los usuarios, tiene la responsabilidad de atender los reclamos de los clientes.

Supervisor

Este realiza la verificación de campo y el monitoreo, elaboración del informe de los guardas, realiza el rol de trabajo de los guardas, cubre un objetivo cuando un guarda no se

presente por un caso fortuito, realiza un informe de los objetivos supervisados, entrega y recepción de equipos a los guardas.

Los clientes de mayor importancia de la empresa están ordenados de la siguiente manera:

Casa Pellas Estelí

Casa Pellas es la compañía más sólida de Nicaragua, ofreciendo servicios y productos reconocidos por su calidad. Ofrece diferentes servicios de Autos Nuevos, Licores Importados, Industrial, Llantas, Repuestos, Motocicletas, Motores Marinos y Distribución de Productos de Consumo Masivo.

Fabrica Perdomo, S.A

Es una marca de cigarros crecido principalmente y producido en Nicaragua y que se venden en todo el mundo por Tabacalera Perdomo. La compañía, puesto en marcha y dirigido por la tercera generación cigarmaker Nick Perdomo, Jr., en 1992, se basa hoy en Miami Lakes, Florida.

Zona Franca

Es una empresa textilera dedica a la fabricación de prendas de vestir como: pantalones, camisas, además de bordados, pegado de botones.

Residencial “Los Cedros”.

Se encuentra ubicada a 30 mts al norte de Maxi Pali, tiene tres años de estar laborando en la ciudad de Estelí, donde su actividad económica es el alquiler de departamentos a personas que deseen hacer contrataciones de un mes a más.

Procedimientos de reclutamiento y selección de personal.

Se considera que el reclutamiento es muy importante porque es el proceso mediante el cual atrae los candidatos más adecuados para cubrir las vacantes ya que el capital humano es uno de los recursos de mayor relevancia para una organización.

Según Mario Torres, (2016), Administrador de Seguridad, S.A., primeramente se identifica si hay una vacante para la cual se busca a una persona que pueda cubrir el puesto, en donde la persona debe llenar un formato sobre su experiencia profesional para ver si este es el más adecuado para cubrir la vacante. La fuente más óptima de reclutamiento es la recomendación por parte de un empleado ya que este conoce la visión de trabajo del candidato, además que conoce el desempeño laboral de este.

Según Ramón Blandón, (2016), Contador de Seguridad, S.A., la principal técnica de selección que aplicamos es la entrevista, ya que con esta nos damos cuenta cual es el personal más adecuado ya que los documento soportan lo que se les escriba, también se utilizan las pruebas prácticas para saber si tienen conocimiento sobre el uso de los equipos de basádonos en la experiencia de estos seleccionamos a los más calificados a un no cumplan con todos los requisitos exigidos.

Un aspecto de mucha relevancia es que el personal operativo de Seguridad, S.A no tiene conocimiento sobre los procedimientos de contratación que utiliza la empresa para la búsqueda del capital humano, es decir que la empresa al no aplicar los procedimientos de una manera adecuada está contratando personal poco calificado para realizar las actividades asignadas lo que conlleva a que la calidad del servicio prestado a los s no cumpla con las expectativas de estos.

Aunque en la encuesta un porcentaje considerable de los participantes alegan conocer los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa esto se debe a que los empleados no tienen los conocimientos de cómo se debe llevar a cabo el proceso. Además el personal presenta temor que la empresa tome represarías que le puedan afectar en el desarrollo y a un caso extremo perder su trabajo.

¿Conoce usted los procedimientos para reclutamiento del personal que tiene la empresa de seguridad S.A?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	40.0	40.0	40.0
	Si	9	60.0	60.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	
Fuente: Datos primarios de la encuesta Junio 2016					

El proceso de reclutamiento utilizado por la empresa no es el más recomendable ya que estos no toman en consideración todos los pasos para llevar a cabo este proceso, por el cual el personal reclutado no cumple con los requisitos del puesto a cubrir, lo que está afectando a la empresa al contratar personal inadecuado, provocando que la empresa no cumpla con su principal objetivo que es la prestación de un servicio de calidad total.

El personal piensa que el proceso implementado en la empresa es el más adecuado porque al momento de optar al puesto estos lograron ser parte de la organización, es decir que estos cumplan o no los requisitos que exige la vacante siempre el personal encargado termina por contratarlos, esto provoca que el personal contrato no cumpla con las exigencias que el cliente espera por parte de la empresa.

¿Cree usted que el procedimiento de reclutamiento es el más adecuado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	33.3	33.3	33.3
	Si	10	66.7	66.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	
Fuente: Datos primarios de la encuesta Junio 2016					

La empresa de Seguridad, S.A no lleva a cabo el proceso de selección en su totalidad ya que el personal encargado de aplicar los procedimientos no cuentan con los conocimientos necesario que les permita elaborar un instrumento efectivo para seleccionar al personal que cumpla con las exigencias que requiera el puesto. Lo que repercute que la rotación de personal se dé con mayor frecuencia lo que conlleva a que la empresa aumente los gastos y tiempo al volver a realizar el proceso.

Al no llevar de la manera adecuada el proceso de selección la empresa no puede evaluar el desempeño de los candidatos ya que no cuentan con los recursos necesarios que les permita implementar un instrumento efectivo que le proporcione al personal más calificado que cumpla con los requisitos que exige el puesto. Lo que provoca que la organización tienda a contratar personal poco capacitado para ejercer las funciones que se asignen, lo que conlleva a que el servicio prestado por la empresa no cumpla con la calidad que el cliente espera.

¿Para ingresar como colaborador a la empresa de Seguridad S.A pasa por un proceso de selección del personal?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	60.0	60.0	60.0
	Si	6	40.0	40.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	
Fuente: Datos primarios de la encuesta Junio 2016					

La principal técnica de selección que aplica la empresa es la entrevista ya que esta les permite conocer la experiencia, problemas, logros que ha obtenido, lo que le puede aportar a la empresa. Además puede verificar si la información del Curriculum del candidato corresponde a lo que está plasmado en el documento.

La empresa al no aplicar todas las técnicas de selección no verifica si el guarda tiene los conocimientos prácticos y teóricos sobre el uso del equipo (armas, radios de comunicación) la organización corre el riesgo de que el servicio prestado a los clientes no sea el adecuado, además si el guarda no tiene los conocimiento para manipular las armas este puede herir a un civil o así mismo lo que conlleva a que la empresa a suma la responsabilidad de cubrir los daños provocados por el guarda.

¿Qué tipo de técnicas de selección le aplicaron?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entrevista	4	26.7	26.7	26.7
	Pruebas de conocimiento	3	20.0	20.0	46.7
	Pruebas prácticas	1	6.7	6.7	53.3
	Todas las anteriores	5	33.3	33.3	86.7
	Ninguna	2	13.3	13.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	
Fuente: Datos primarios de la encuesta Junio 2016					

Procedimiento de Seguimiento y Evaluación.

Según Mario Torres para evaluar al personal se realiza una reunión con los clientes para hablar sobre el comportamiento de los guardas en su área de trabajo, si este cumple con las actividades asignadas, además de esto se le exige al supervisor que este entregue un informe sobre el desempeño del guarda. Para lo cual se utilizan los métodos de supervisión y el monitoreo para verificar si el guarda se encuentra en el objetivo lo que permite tener un mejor control sobre estos.

Para Ramón Blandón el personal es calificado en un 75% en general ya que ningún guarda cumple con los requisitos necesarios para desempeñar este trabajo. Ya que han surgido reclamos por que el guarda no se encuentra en el área a la que debe brindar seguridad o se quejan porque no están atentos a cumplir con las funciones que les asigna el cliente.

El método que utiliza la empresa para evaluar el desempeño del personal consiste en confrontar a los clientes con el guarda para conocer las opiniones del servicio prestado. Además utilizan como técnicas de seguimiento la supervisión de campo y el monitoreo a través de radio lo que les permite verificar que el personal cumpla con sus funciones establecidas por la empresa y los clientes.

Las técnicas utilizadas por la empresa para evaluar el desempeño del personal no son las más efectivas ya que este debe tomar en cuenta el tiempo de disponibilidad de los clientes lo cual no proporcionaría una información exacta sobre los resultados de las labores de los guardas. El sistema de seguimiento del personal consiste en verificar que el guardas se encuentre en el objetivo a resguardar y no para determinar si el colaborador está cumpliendo con las metas asignadas por la organización o está presentando algún problema al desarrollar las actividades estipuladas por los clientes.

¿La empresa de seguridad utiliza algún sistema para la evaluación y seguimiento de su desempeño?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	53.3	53.3	53.3
	Si	7	46.7	46.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	
Fuente: Datos primarios de la encuesta Junio 2016					

Calidad del servicio

Los clientes de mayor importancia consideran que el servicio prestado por la empresa es regular por que no cumple con los estándares de calidad ya que el personal es poco calificado para prestar el servicio, además que la empresa no le proporciona el equipo necesario al personal para brindar un servicio de alta calidad.

Según Ramón Blandón la empresa no cuenta con los recursos financieros necesarios para proporcionar a los guardas los equipos adecuados, lo que le dificulta cumplir con las exigencias de los clientes ya que la mayoría de los usuarios han tenido la experiencia con otras empresas de seguridad ya que los clientes hacen la comparación con Seguridad, S.A con respecto al servicio prestado por la competencia teniendo como resultado que la empresa no cumple con sus expectativas.

¿Cómo califica la calidad del servicio prestado por la empresa de Seguridad, S.A?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	7	43.8	43.8	43.8
	Regular	6	37.5	37.5	81.3
	Malo	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	
Fuente: Datos primarios de la encuesta Junio 2016					

Los usuarios de mayor categoría no se encuentran totalmente satisfechos con las labores realizadas por el guarda, manifiestan que estos no tienen los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas. La empresa debe poner atención a este punto, ya que le permitirá tomar medidas correctivas que le faciliten mejorar el servicio prestado y garantizar que la totalidad de sus clientes queden satisfechos con las labores realizadas del personal.

Un aspecto que el cliente se sienta insatisfecho con el servicio es por el bajo nivel académico de los guardas ya que estos en alguno de los casos estos deben presentar un informe que describa alguna de las actividades asignada por los clientes. Esta característica

ha influido en que la satisfacción esperada de los clientes no sea la mejor ya que a los guardas se les dificulta elaborar dichos informes.

¿Está satisfecho con las labores realizadas por los empleados de la empresa de Seguridad, S.A?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	37.5	37.5	37.5
	Sí	10	62.5	62.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	
Fuente: Datos primarios de la encuesta Junio 2016					

Los clientes de mayor importancia que posee la empresa opinan que el servicio prestado es regular ya que este no cumple con las expectativas esperadas, porque el guarda no está capacitado para realizar alguna de las actividades, ya que los clientes afirman que a ellos a lo interno les corresponde preparar al personal ante cualquier eventualidad que este dentro de sus funciones.

Lo que ha provocado insatisfacción en los clientes por que este proceso de entrenar al guarda le genera un gasto lo cual es responsabilidad de la empresa de Seguridad, S.A, por tal motivo alguno de los clientes de la empresa recurren a la opción de contratar personal de seguridad a lo interno. A la vez abandonar a la empresa por la competencia ya que esta le proporciona mayores beneficios, proporcionando personal capacitado.

¿La empresa de Seguridad, S.A cumple con las expectativas de calidad que usted espera?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	37.5	37.5	37.5
	Sí	10	62.5	62.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	
Fuente: Datos primarios de la encuesta Junio 2016					

A la hora de solucionar un problema los representantes de la empresa no actúan de manera inmediata, ya que algunos de los clientes manifiestan que estos no hacen nada para solucionar el inconveniente, por lo que ellos prefieren solucionarlo a lo interno con el guarda. Por lo que la empresa no presta atención a las quejas planteadas por los clientes, sin tomar ninguna acción para mejorar el desempeño de los trabajadores por el servicio brindado a estos.

La empresa al no prestar atención a los inconvenientes expuestos por los clientes ya que estos quedan inconformes con el servicio prestado por la empresa, lo que ha llevado a estos a buscar a la competencia por un servicio de mayor calidad. Provocando que la empresa tenga perdida de sus clientes y dejando una mala imagen ante clientes potenciales. Ya que la empresa solo toma en consideración los clientes de mayor importancia porque estos les

proporcionan una mayor retribución por el servicio. En cambio cuando se trata de los usuarios de menor categoría estos no le dan importancia a las objeciones de estos sin tomar cartas en el asunto.

¿Cómo responde la empresa de Seguridad, S.A a la hora de solucionarle un problema ocasionado por el guarda de seguridad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inmediatamente	10	62.5	62.5	62.5
	Otras	6	37.5	37.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	
Fuente: Datos primarios de la encuesta Junio 2016					

Estrategia de Mejoramiento de contratación de personal.

Análisis FODA

<p>Lista de Fortalezas</p> <p>F1. Precios competitivos</p> <p>F2. 15 años de experiencia</p>	<p>Lista de debilidades</p> <p>D1. Deficiencia en el proceso de contratación</p> <p>D2. Personal con bajo nivel académico</p> <p>D3. Falta de un método de evaluación del desempeño</p> <p>D4. Falta de capacitación del personal.</p> <p>D5. Alta rotación del personal</p>
<p>Lista de Oportunidades</p> <p>O1. Expansión al mercado regional</p> <p>O2. Mercado local en crecimiento</p> <p>O3. Aprovechamiento de personal adecuado a través de oferta de vacantes en el mercado laboral.</p>	<p>Lista amenazas</p> <p>A1. Ingreso de nuevos competidores</p> <p>A2. Competencia ya posicionada</p> <p>A3. Tendencia a la contratación de seguridad interna</p>

PROPUESTA PARA MEJORAR EL RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PERSONAL.

Línea estratégica 1:

Realizar investigaciones de mercado para atraer clientes potenciales a invertir en seguridad. Esta línea de acción tiene como objetivo: Determinar la rentabilidad económica y financiera de la prestación del servicio de seguridad para incursionar en el mercado regional.

Línea estratégica 2:

Desarrollar campañas publicitarias a través de sitios web. El objetivo de esta línea de acción es el siguiente: Ofertar el servicio de seguridad y las vacantes existentes dentro de la empresa a través de la página web en las diferentes redes sociales.

Línea estratégica 3:

Diseñar una estrategia competitiva de liderazgo en costos para ofrecer precios bajos a los clientes. Esta estrategia tiene como objetivo: Garantizar la fidelidad de los usuarios y atraer clientes potenciales a usar el servicio de seguridad.

Línea estratégica 4:

Mejora de los procedimientos de reclutamiento y selección. línea de acción tiene como objetivo: Brindar un servicio de alta calidad a través de un personal calificado que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes.

Línea estratégica 5:

Impulsar un programa de capacitación de personal. Esta estrategia tiene como objetivo: Maximizar las utilidades mediante servicios especializados de calidad humana del personal.

Línea estratégica 6:

Diseñar un sistema de evaluación y seguimiento de personal. Esta línea de acción tiene como objetivo: Mejorar el desempeño del personal para brindar un servicio de calidad.

CONCLUSIONES

Se determinó que la empresa de seguridad S.A no cuenta con un departamento específico para realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal, éste puede ser afectado por el tráfico de influencias para la asignación de puesto, por lo que se hace necesario contar con un proceso formal que no permita la manipulación de la selección de los candidatos a un cargo específico.

Para mejorar los niveles de eficiencia de la organización se necesita un sistema de evaluación y seguimiento del personal para medir el desempeño de colaboradores que le permita a la empresa alcanzar sus objetivos. Por lo que es necesario que se implementen distintos métodos de evaluación y seguimiento ya que la empresa no cuenta con ningún método.

La empresa necesita primordialmente un plan de capacitación el cual le permitirá que el trabajador adquiera nuevos conocimientos que le faciliten el desarrollo de las distintas funciones o actividades que se le asignen, lo cual beneficiara a la empresa ya que tendrá personal calificado para brindar un servicio de mayor calidad.

Se concluye que para que se apliquen los procedimientos de reclutamiento y selección de manera adecuada el personal encargado debe tener los conocimientos necesarios para contratar el personal más calificado para cubrir los puestos dentro de la organización.

Bibliografía

Alvarez, J., Chaparro, E. M., & Bernal, S. (28 de Septiembre de 2014). *calidad del servicio en los clientes logísticos*. Recuperado el 19 de Julio de 2016, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>

Chiavenato, I. (2004). *administracion de recursos humanos* (quinta edicion ed.).

Cruz, F. (4 de Agosto de 2006). *GestioPolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/seguimiento-y-evaluacion-de-resultados-en-la-atencion-del-publico/>

Gispert, C. (2007). *enciclopedia practica de lla pequeña y mediana empresa* . Barcelona: OCEANO GRUPO EDITORIAL,S.A.

Peterson, J. (Mayo de 2008). *Administración de Empresas*. Obtenido de <http://admindeempresas.blogspot.com/2008/05/que-es-la-seleccion-de-personal.html>

Romero Curi, P. (Enero de 2011). *Empresa*. Recuperado el 12 de 5 de 2016, de <http://empesaromero.blogspot.com/2011/01/definicion-de-empresa.html>