

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES CON ÉNFASIS EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DE UN MODELO DE MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN PARA
LOS AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL DISTRITO DE PANAMÁ**

AUTORA:

IRÁN MENDOZA SANTOS DE MUY

C.I.P. 8-519-1499

DIRECTOR DE TESIS DOCTORAL

DR. DANIEL BATISTA

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2023

ÍNDICE GENERAL

	Página
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	11
A. Planteamiento del problema	11
B. Justificación e importancia de la investigación	12
C. Objetivos	15
D. Alcance, delimitación y limitaciones de la investigación	15
E. Hipótesis de la investigación	17
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
A. Antecedentes de la investigación	19
B. Marco legal	45
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	67
A. Tipo y diseño de la investigación	67
B. Fuentes de Información	68
C. Población	69
D. Muestra	69
E. Variables	70
CAPÍTULO IV INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	72
CAPÍTULO V PROPUESTA DE MANUAL DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL DISTRITO DE PANAMÁ	99
CONCLUSIÓN	123
RECOMENDACIÓN	125
BIBLIOGRAFÍA	127
ANEXO	138

DEDICATORIA

Dios todo poderoso y, de manera muy especial, a mi amada familia; a mi señora madre Elida Elena; a mi señor padre Gabriel; a mi esposo Manuel Muy Zapateiro; a nuestros hijos, Manuel Max, Manuel Moisés, e Irán; a mis hermanos, Luis Enrique, Gabriel, José Antonio; y el cariño inmenso, para mi abuela Inés Santos Rodríguez, QEPD, porque siempre me arropaste del amor, cariño y mucho ánimo, sobre todo, en los momentos de la pandemia y, repentinamente partiste, siempre con la convicción que lo lograría; a todos gracias, ya que siempre serán mi fuente de inspiración.

Gracias a todos por el apoyo incondicional durante el desarrollo de mi investigación y estudios doctorales. El amor y entrega de cada uno de ustedes en mi vida fue fundamental para hoy ver el resultado alcanzado.

Irán Mendoza Santos de Muy

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera especial al **Dr. Daniel Batista**, director de Tesis, quien dirigió el desarrollo de mi investigación, encaminándola hacia su culminación, con éxito.

De igual manera, a todos los profesores que nos dictaron clases durante el desarrollo de mis estudios doctorales, en especial a la **Dra. Nimia Herrera**, por el apoyo incondicional que me brindó durante los años de especialización superior.

RESUMEN

El propósito de este estudio es tratar de confirmar si las agencias de seguridad privadas en el distrito de Panamá, cuentan con un manual actualizado de procesos de reclutamiento y selección de sus agentes de seguridad privada, que garantice la seguridad e integridad física, así como la del patrimonio de los ciudadanos a quienes ofrecen sus servicios.

En este sentido, nos enfocaremos en el área de gestión de recursos humanos de la agencia de seguridad privada, de tal forma que analizaremos si estas empresas además de considerar el ámbito académico y profesional de su eficiencia y eficacia operativa depende en gran medida del reclutamiento y selección de profesionales idóneos, para actuar como agentes de seguridad contemplando los nuevos campos de servicio para mantenerse competitivos en el mercado.

De tal forma que, nuestro propósito estará enfocado en determinar los conocimientos, habilidades y destrezas que los futuros agentes de seguridad privada del distrito de Panamá, deberán dominar desde el inicio de su etapa de reclutamiento y selección. Además, otro propósito es orientar a los empresarios de agencias de seguridad privada en los procesos de reclutamiento y selección de agentes de seguridad de acuerdo a las necesidades de seguridad ciudadana de la Ciudad metropolitana.

Este estudio se enriquecerá con información recopilada de fuentes de nivel primario y secundario. Además, para presentar una propuesta acorde con las exigencias

actuales de la función del agente de seguridad ciudadana, se analizarán los sistemas que utilizan.

Es un diseño de modelo de manual de gestión, basado en la objetividad, legalidad y justificación de sus procedimientos, de modo que sus parámetros sirvan de referencia para definir las competencias personales de los futuros agentes de seguridad del distrito de Panamá.

Palabras clave:

Reclutamiento, selección, agente de seguridad, agencia de seguridad, seguridad privada, vigilancia.

ABSTRACT

The purpose of this study is to try to confirm if the security agencies in Panama District have an updated manual of recruitment and selection processes for their security agents that guarantees security and physical integrity; as well as that of the patrimony of the citizens to whom they offer their services.

In this sense, we will focus on the human resources management area of the security agency, in such a way that we will analyze whether these companies, in addition to considering the academic and professional field of their efficiency and Operational effectiveness depends on a large measure of the recruitment and selection of suitable professionals to act as security agents contemplating the new fields of service to stay competitive in the market.

In such a way that, our purpose will be focused on determining the knowledge, skills, and abilities that future security agents must master from the beginning of their recruitment and selection stage. In addition, another purpose is to guide entrepreneurs of private security agencies on the recruitment and selection processes of security agents according to the citizen security needs of Panama district.

This study will be enriched with information collected from both primary and secondary level sources. In addition, to present a proposal in accordance with the current demands of the function of the citizen security agent, the systems they use will be analyzed.

It is a management manual, based on the objectivity, legality, and justification of its procedures, so that its parameters serve as references to define the personal competencies of future security agents in Panama District.

Keywords:

Recruitment, selection, security agent, security agency, private security, surveillance.

INTRODUCCIÓN

La tesis doctoral es un requisito establecido en el Reglamento General de Estudios de Postgrado de la Universidad de Panamá para optar por el grado de Doctora en Ciencias Empresariales, con énfasis en Administración de Empresas.

Este trabajo de investigación se titula **Diseño de un modelo de manual de reclutamiento y selección para los agentes de seguridad privada en el distrito de Panamá** y su finalidad es elaborar un manual que sirva de guía para los procesos de reclutamiento y selección de agentes en las empresas, con lo cual se garantice la seguridad e integridad tanto física como el patrimonial, de los ciudadanos a quienes se les brindan sus servicios.

En este, nos enfocaremos en la elaboración de un diseño de modelo de manual en el área de gestión de recursos humanos de las agencias de seguridad, de forma tal que se garantice que estas empresas, ubicadas en el distrito de Panamá, además, de considerar el ámbito académico y profesional de su personal, también tengan presente la eficiencia y efectividad operativa, pues, en gran medida, estos factores inciden en el óptimo proceso de reclutamiento y selección que se desarrolle y, así, seleccionar profesionales idóneos para fungir como agentes de seguridad privada, donde se contemplen los nuevos campos del servicio, para mantenerse competitivos en el mercado de la seguridad.

De tal forma que nuestro propósito estará enfocado en determinar los conocimientos, las habilidades y las destrezas que deben demostrar y poseer los futuros agentes de seguridad durante el proceso de reclutamiento y selección. Otro fin es orientar a los empresarios sobre los procesos de reclutamiento y selección de los agentes de seguridad privada, acorde a las necesidades de seguridad ciudadana del distrito de Panamá.

Este estudio está enriquecido con la información obtenida de fuentes tanto de nivel primario como secundario. Además, se analizan los sistemas que utilizan.

Este es un diseño de un modelo de manual que describe los diversos cargos de agentes de seguridad privada y se especifican los requisitos mínimos o competencias. Por otro lado, también se establecen los procesos y estrategias para corroborar que, durante la selección estos sí cumplen. Este diseño de modelo de manual está basado en la objetividad, la legalidad y la justificación de sus procedimientos, de forma tal que los parámetros sirvan de referencias para buscar y seleccionar los futuros profesionales, en el distrito de Panamá.

Para cumplir con este cometido, se han estructurado cinco (5) capítulos, que buscan cumplir los objetivos previstos en nuestra tesis.

El primer capítulo está enfocado al diseño de la investigación e inicia con el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos de trabajo, sobre el alcance, delimitación y limitaciones de la investigación, así como la hipótesis.

El segundo capítulo permite conocer el marco teórico, los antecedentes investigativos, el planteamiento del problema, el contexto en cual se desarrolla la investigación, aspectos legales, conceptualización de conceptos desarrollados.

El tercer capítulo abarca los aspectos metodológicos de la investigación, como el tipo, nivel, método de la investigación, se determinó la población y muestra. Asimismo, se establecieron las técnicas e instrumento de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

El cuarto capítulo comprende el análisis de los resultados de las encuestas. La primera para conocer, a través de doce (12) preguntas, algunas características generales los agentes de seguridad privada que conforman la muestra. Por otro lado, se tiene el análisis, clasificación y especificación de las diversas clases de funciones de agente de seguridad.

El quinto capítulo es el diseño de un modelo de manual de reclutamiento y selección para los agentes de seguridad privada en el distrito de Panamá.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

A. Planteamiento del problema

El proceso de reclutamiento y selección de los agentes de seguridad privada debe emerger de lineamientos que se establecen de acuerdo con principios, leyes y procedimientos científicos, por lo que se hace necesario identificarlo y sistematizarlo de forma tal se seleccione a los mejores agentes de seguridad privada. Por tal motivo, se presentan las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuáles son las competencias que debe poseer un agente de seguridad privada en el distrito de Panamá?

2. ¿Cuáles son las pruebas y otros requisitos a los que se deben someter los candidatos a agentes de seguridad privada en el distrito de Panamá durante el proceso de selección?

Según los reglamentos que rigen las normas de seguridad ciudadana, el perfil de los aspirantes para agentes de seguridad privados, que son seleccionados en las agencias de seguridad privada de nuestro país, incluye, como requisito, la escogencia de las unidades que tienen el título de Vigilantes Jurados,

preferiblemente. Sin embargo, conscientes de la responsabilidad que todos los agentes que laboran en estas agencias deben enfrentar en el desempeño de sus cargos se considera importante que las agencias dispongan de una guía científica que les permita buscar y seleccionar profesionales idóneos, es decir, que cumplan con las competencias en educación, experiencia, conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que requieran sus puestos.

B. Justificación e importancia de la investigación

Nuestra investigación se tiene la finalidad de diseñar un modelo de manual para mejorar el sistema de reclutamiento y selección de agentes en las agencias de seguridad privada en el distrito de Panamá, puesto que muchas empresas que brindan estos servicios no cuentan con uno de estos, lo que resulta que se recluten, seleccionen y contraten personas que, por lo tanto, no satisfacen los requisitos mínimos.

Una vez presentado este modelo de manual de reclutamiento y selección, esperamos que alcance un impacto en las empresas que ofrezcan este servicio en el país, trayendo beneficios a la población.

Para lograr nuestro objetivo, se requiere conocer el perfil de cargo de agente de seguridad privada en cada una de sus variedades, llamado clase de cargos, porque a partir de la especificación que diseñan las temáticas y estrategias de reclutamiento y selección.

En este trabajo se tomarán como objeto de estudio a los agentes de seguridad privados que prestan servicios en el distrito de Panamá. El resultado general de esta investigación permitirá que las agencias de seguridad privada puedan consultarlo y tomarlo de guía para sus procesos científicos de reclutamiento y selección de agentes de seguridad.

Consideramos que este tema es importante, porque orientará a las agencias de seguridad privadas en el mejoramiento de sus procesos de reclutamiento y selección del capital humano, además les informará tanto de las normas legales como internacionales vigentes en nuestro país y que rigen los servicios profesionales de seguridad privada.

Además, les ayudará a ser empresas activas y evitar que dejen de funcionar por no contar con el perfil idóneo para el servicio que brindan. Con el diseño de modelo de manual, sugeriremos cómo debe ser el reclutamiento y la selección de los agentes de seguridad privada para que puedan reducir las amenazas, disminuir los riesgos y prevenir los delitos en el distrito de Panamá que afecten a las agencias de seguridad.

De igual forma, puede contribuir al perfeccionamiento del servicio brindado por las agencias que incursionen en este negocio, porque sus sistemas de reclutamientos y selección de recursos humanos están enfocados, científicamente, en tratar de que su personal de seguridad sea más competente.

Hay la percepción de que, en décadas pasadas, los índices de nivel académico de los postulantes corresponden a la escolaridad media, ya que la actividad, en su mayoría, comprendía celadores nocturnos o vigilantes de locales comerciales y que, en la actualidad, los perfiles de estos se elevan a la categoría de agentes de seguridad, jefes de seguridad, escoltas privados y detectives privados, quienes deben tener competencia en el uso de software de seguridad de sistemas informáticos, cámaras de vigilancia, sistemas de posicionamiento global, radiocomunicaciones, biometría (reconocimiento de una característica física e intransferible) y asesorías en materias de seguridad, para cumplir con los servicios de seguridad y vigilancia.

Actualmente, se considera que, en los últimos años, las organizaciones han mejorado sus procesos de administración de personal, atrayendo a los mejores candidatos en su búsqueda de colaboradores.

Podemos decir que, contar con un modelo de manual para el reclutamiento y selección, exige mucha responsabilidad y compromiso, retos importantes que asumiremos para lograr implementar innovaciones con herramientas tecnológicas.

C. Objetivos

1. Objetivo general

- Diseñar un modelo de manual de reclutamiento y selección para agentes de seguridad privada para el distrito de Panamá.

1.2 Objetivos específicos

- Confirmar la necesidad de la creación de un diseño de modelo de manual de reclutamiento y selección para agentes de seguridad privada para el distrito de Panamá.
- Identificar los requisitos mínimos o competencias que deben pasar los agentes de seguridad privados para las diferentes variedades de cargos de este grupo ocupacional.
- Determinar el procedimiento que deben seguir las agencias de seguridad privada en el distrito de Panamá para el reclutamiento y selección de sus agentes.

D. Alcance, delimitación y limitaciones de la investigación

La investigación estará enfocada, específicamente, hacia los agentes de seguridad privada que son colaboradores de las agencias y que forman parte de las empresas de servicios de nuestro país. En primer lugar, con esta investigación se

pretende demostrar a los distintos profesionales, a la comunidad empresarial y a los entes gubernamentales sobre la importancia de contar con diseño de modelo de manual que permitan realizar un reclutamiento y selección de agentes de seguridad privada en el distrito de Panamá para garantizar que se cumplan con los estándares establecidos en ellos.

En segundo lugar, se busca fundamentar las bases teóricas sobre la aplicación de un procedimiento para la selección y reclutamiento de agente de seguridad privada que garantice identificar y escoger a personas que cumplan con los requisitos mínimos, así como con las normas legales establecidas en el país para este grupo de cargos.

A continuación, presentamos algunas limitaciones que forman parte de nuestro estudio de investigación. En el desarrollo de este estudio científico, señalaremos la situación nacional, a raíz de la pandemia por Covid-19 que ha afectado la normalidad de las empresas, incluyendo la actividad de seguridad privada, ocasionando desvinculaciones de colaboradores de los servicios de seguridad, que atrasaron la aplicación, debido a las limitaciones en las salidas y movilización de las personas, producto de la cuarentena nacional, toque de queda (horarios nocturnos por decretos nacionales), salidas controladas por sexos, en días establecidos. Por otro lado, la aplicación de las encuestas también se vio afectada por la reducción de personal en las mayorías de las empresas de seguridad privadas.

Otra limitación se da en función de que no todas las empresas otorgaron los permisos para realizar el estudio y poder recolectar, la información necesaria.

Así mismo, no siempre se logró la colaboración por parte de los agentes cuando se les aplicaba la encuesta, debido al temor de ser despedido o que la empresa tomase represalias.

Tratándose de una investigación de amplia envergadura se visualiza como limitante la capacidad de tener efectivo, para sufragar los gastos que requiere la movilización en todo el distrito de Panamá y poder tener el material de trabajo.

E. Hipótesis de la investigación

a. Hipótesis de trabajo

a.1. Hipótesis generales

H₁= El reclutamiento y selección de agentes de seguridad privada del distrito de Panamá, se rige con los procesos legales y científicos establecidos en las normas que rigen las agencias de seguridad.

Ho= El reclutamiento y selección de agentes de seguridad privada del distrito de Panamá no se rige con los procesos legales y científicos establecidos en las normas que rigen las agencias de seguridad.

a.2. Hipótesis específicas

H₁= El reclutamiento de los agentes de seguridad privada del distrito de Panamá se realiza basado en el procedimiento legal y científico establecido en las normas que rigen las agencias de seguridad.

Ho= El reclutamiento de los agentes de seguridad privada del distrito de Panamá no se realiza basado en el procedimiento legal y científico establecido en las normas que rigen las agencias de seguridad.

H₁= La selección de los agentes de seguridad privada del distrito de Panamá se ejecuta basado en el procedimiento legal y científico establecido en las normas que rigen las agencias de seguridad.

Ho= La selección de los agentes de seguridad privada del distrito de Panamá no se ejecuta con el procedimiento legal y científico establecido en las normas que rigen las agencias de seguridad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

A. Antecedentes de la investigación

La historia sobre la evolución de las agencias de seguridad privada en Panamá inicia 1976 y según Karen PALACIOS en la revista titulada: La seguridad privada en Centro América, señaló que:

La primera agencia de seguridad privada que funcionó en Panamá fue la Primera Agencia de Seguridad, S.A.; fundada en junio de 1976, la cual 1995 fue adquirida por un grupo español multinacional (PROSEGUR) que tiene servicios de seguridad en España, Italia, Portugal, Alemania, Suiza, Argentina, Chile, Uruguay y Panamá.

En este período, la seguridad privada se encontraba en un estado de estancamiento, algunos lo atribuyen a la figura del Estado paternalista que brindaba seguridad al 100% de las empresas estatales y aproximadamente al 80% de los locales comerciales o bancos; otros consideran que se trataba simplemente del proceso lógico de crecimiento de dicha industria.

Según la Contraloría General de la República, en el Directorio de Establecimiento de 1990 hasta ese año, solo existían 14 empresas de seguridad privada, datos que coinciden con el suministrado por la Dirección Nacional de Seguridad Pública del Ministerio de Gobierno y Justicia.

Una característica esencial de este período ha sido la falta de normativa legal que regulara el funcionamiento de estas agencias, lo cual demuestra el poco interés de las autoridades en que esta actividad se desarrollara. (Palacios, 2004, p. 177).

Cabe resaltar que su crecimiento ha sido paulatino y en 1990 solo había 14 empresas de seguridad privada y carecían de una normativa legal.

Palacios continúa expresando que:

[...] La invasión norteamericana a Panamá el 20 de diciembre de 1989 trajo como consecuencia el desmantelamiento de las Fuerzas de Defensa al mando del General Manuel Antonio Noriega y de todos los organismos de seguridad del Estado. Tal situación dio paso a una nueva institución de seguridad pública y, por su puesto, con una nueva visión.

Es comprensible que esta nueva forma de seguridad, sin la preparación y experiencia suficiente para hacer frente a la delincuencia común que hasta ese momento había sido fuertemente reprimida, no pudiera brindar un nivel de seguridad adecuado. Por otro lado, la gran cantidad de militares y personal capacitado en estos menesteres dio paso para que aumentaran vertiginosamente el número de agencias de seguridad en todo el país. (Palacios, 2003, p.178).

Como se observa, los sucesos de 1989 cambiaron la forma de desarrollo o avance de las agencias de seguridad pública pues, se debía entender un serio problema de delincuencia, que debían tener respuestas oportunas y, así, aumentaron el número de agencias de seguridad.

En otro orden de ideas, José BOSCH y otros, en el artículo; **Estado, mercado y seguridad ciudadana, análisis de la articulación entre la seguridad pública y privada en España** sostuvieron que:

La regulación de la seguridad privada en la Unión Europea responde mayoritaria y crecientemente al modelo del mercado condicionado. Sin embargo, existen diferencias en cuanto a la acotación de las actividades de seguridad privada, los requisitos exigidos para la entrada en el mercado, las exigencias del perfil y cualificaciones de directivos y vigilantes, y el tipo y grado de los controles sobre las actividades de las empresas (Weber, 2001). La acotación del sector puede

incluir algunas o todas estas actividades: vigilancia y bienes y personas (en espacios estrictamente privados o públicos), transportes de fondos o valores, investigaciones privadas, instalación y mantenimiento de sistemas electrónicos de alarmas o vídeos vigilancia, el diseño y planificación del sistema de seguridad, otras actividades relacionadas con la salud, el tráfico o el fuego y llegar a aspectos más amplios relacionados con la salud laboral, medioambiental o la calidad en productos en general. (Bosch y otros, 2004, p. 115).

En este artículo se observa cómo ha ido evolucionando este sector de seguridad, donde el radio de acción incluye otras actividades vigilancia.

Por su lado, la investigación de tesis doctoral de Pedro PACHECO MARTÍN, titulada Régimen **Jurídico Administrativo de la Seguridad privada en España**, presentada y sustentada como requisito de egreso del programa de Doctorado en Derecho de la Universidad de Málaga, Facultad de Derecho, detalla que:

Es cierto que el recurso a la seguridad prestada por elementos de carácter privado ha venido siendo una constante desde el siglo XVIII. Sin embargo, no es hasta la década de los 80 cuando los servicios privados de seguridad, alentado por un movimiento liberal de carácter privatizador que invade también a España, adquieren una conformación empresarial que la configura como sector y la catapulta hacia nuevos espacios que dan lugar a un crecimiento espectacular.

Esta conformación empresarial, animada por las expectativas de crecimiento y consecuentemente por el beneficio, cuyo objetivo la separa de la seguridad prestada por las Fuerzas y Cuerpos policiales, se lanza a ocupar el mercado de la seguridad privada, que cuenta con una regulación en precario, unos mecanismos de control por parte de la Administración insuficiente y con un servicio público de seguridad en repliegue, vía decrecimiento. (Pacheco Martín, 2006, p. 120).

El autor acata cómo se ha dado el aumento de las agencias de seguridad durante la década de los 80, en adelante por la necesidad de mayor seguridad y servicio.

De igual manera, José VIGARA GARCÍA en su tesis doctoral titulada: **La seguridad privada en España: el sistema jurídico administrativo y su necesaria evolución**, presentada y sustentada como requisito de egreso del doctorado en Derecho de la Universidad Europea de Madrid, Facultad de Derecho, en el año 2007, indicó que:

Las primeras teorías sobre la seguridad privada aparecen en América del Norte entre los años 60 y 70. Sin embargo, la palabra seguridad como protección de personas o bienes data de mucho tiempo antes (siglos antes) pues ya durante el feudalismo, los encargados de la guarda, vigilancia y seguridad del servicio rural eran los villanos o colonos de confianza del señor. En la década de los 80, los Estados Unidos y Gran Bretaña fueron el escenario privilegiado de la irrupción de estas actividades que, sin embargo, no quedaron acostados a sus límites. La configuración de los nuevos bloques económicos junto a la reorganización del orden mundial ha conducido a que estas transformaciones se conviertan también en una realidad en gran parte de las naciones del mundo, como es el caos de la Unión Europea o muchos países de Latinoamérica.

En la época moderna, la seguridad privada ha sido considerada como aquella seguridad que sirve y forma parte de la seguridad pública. (Vigara García, 2007, p.63).

Él señala sobre las transformaciones en gran parte de las ciudades del mundo, ya que la “seguridad privada sirve y forma parte de la seguridad pública”.

Asimismo, Patricia ARIAS, en su artículo **Seguridad privada en América**

Latina: el lucro y los dilemas de una regulación deficitaria, manifestó que:

En los últimos años se ha intensificado la contratación de guardias privados para vigilancia a residencias y protección de personal de la seguridad privada ha estado motivada por la ineficiencia respuesta de los Estados para enfrentar el fenómeno delictual y la creciente desconfianza de la ciudadanía en las instituciones policiales. (Arias, 2009 p. 23).

LORENC VALCARCE acota que:

[...] La seguridad privada es un universo cargado de significados. Con independencia de sus características reales, y su funcionamiento efectivo, la seguridad privada es objeto de una serie, de representaciones colectivas: “policía privada”, “ejercito paralelo”, “refugio de represores”, “negocio mafioso” que produce las propias condiciones de inseguridad que le sirven de fundamento. Estas etiquetas invitan a pensar que los agentes de seguridad privada son miembros exonerados de las fuerzas armadas y de seguridad por sus comportamientos inmorales o delictivos. Se afirma incluso que son antiguos miembros de los “grupos de tareas” que llevaron a cabo la represión ilegal durante la última dictadura militar. (Lorenc Valcarce y otros, 2012, p. 104).

En ese mismo orden de ideas, Mercedes MUÑOZ, en su artículo científico denominado **Estado y seguridad privada en Costa Rica, análisis de coyuntura**, indicó que:

Superada la Guerra Fría el concepto de seguridad se redefine al amparo de amenazas que hasta ahora ocupaban un lugar secundario, como lo era el narcotráfico y el incremento de la delincuencia y la criminalidad. El año 1994 fue clave en la redefinición del concepto cuando como resultado del debate

internacional la Organización de Naciones Unidas amplió sus contenidos, uno de ellos el concepto de la seguridad humana, comprendido como el derecho de todos ser humano a sentirse seguro y libre de amenazas. (Muñoz 2012, p. 51).

En tanto que, Boris SAAVEDRA en su tesis doctoral titulada: **La privatización de la seguridad en Centroamérica: El caso de El Salvador**, presentada y sustentada como requisito de egreso del Doctorado en Paz, Seguridad y la Defensa Internacional, (2014), en el Instituto Universitario General Gutiérrez Mellado, de la Universidad Nacional de Educación, a Distancia, de El Salvador, plasmó que:

La metodología empleada en la elaboración de esta tesis ha sido inicialmente una investigación de la bibliografía correspondiente de la seguridad privada en El Salvador y Centroamérica en los últimos años, así como los documentos y demás fuentes de información de organismos públicos y privados, nacionales y regionales en relación con el tema. En segundo lugar, la investigación de campo, a través de entrevistas a los actores fundamentales del sistema de seguridad pública en El Salvador y a los empresarios de los servicios privados de seguridad del país, así como también a otros organismos e individuos que en forma directa o indirecta están o han estado involucrados en los asuntos de seguridad pública. (Saavedra, 2014, p.17).

Otros antecedentes que también consideramos como guía para nuestro estudio es la tesis de Daal MORALES y otros titulados: **Perfil de competencias para el proceso de selección del agente patrullero de policía municipal (caso Sucre)**, que presentaron como requisito de egreso de grado en la Universidad Católica Andrés Bello, de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Especialidad en Relaciones Industriales de Venezuela, que trata sobre aquellos que están, estrechamente vinculados, a los temas de reclutamiento, selección,

competencias y vocación de servicio. Ellos trataron de determinar cómo, a través de un modelo o perfil de competencias requeridas para un proceso de selección, se podía alcanzar el desarrollo de planes en organización e incrementar la calidad de los recursos humanos.

Acotan que:

El objetivo principal del presente estudio consiste en determinar el Modelo o Perfil de competencias requeridas para el proceso de selección del agente patrullero de la Policía Municipal de Sucre, que permita alcanzar los planes futuros de la organización e incrementar la calidad de recurso humano maximizando con esto la efectividad del servicio prestado a la Comunidad. (Morales y otros, 1998, p. 18).

El cual consistía en alcanzar el perfil necesario del agente de seguridad, lo que permite lograr los planes en la organización para aumentar la productividad, la efectividad y calidad del servicio prestado en la sociedad.

Ahondando en el tema, señalamos lo expresado por Pedro PACHECO MARTÍN, quien detalla que:

Los vigilantes jurados procurarán impedir o reprimir cualquier alteración de orden público en el recinto de las empresas donde presten su servicio, adoptando las medidas de urgencia pertinentes y dando cuenta inmediata a la Policía Gubernativa o Guardia Civil. (Pacheco Martín, 2006, p.77).

Asimismo, continúa expresando que:

La misión de los vigilantes jurados, que en el ejercicio de su cargo seguían manteniendo carácter de Agentes de la Autoridad, se concretaba en:

- Ejercer la vigilancia de carácter general sobre los locales y bienes de la Empresa.
- Proteger a las personas y a la propiedad.
- Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones, obrando en consecuencia y de acuerdo con las disposiciones legales.
- identificar, perseguir y aprehender a los delincuentes, colaborando a tal efecto con las Fuerzas de Seguridad y Orden Público.
- Escoltar el transporte, cuando se les encomiende esta misión.
- Cualquier otra actividad que les correspondan por su condición de Agentes de la seguridad. (Pacheco Martín, 2006, p. 87).

Él plantea cómo ha ido evolucionando la misión de los vigilantes jurados, con carácter de agente de seguridad, además se observan nuevas responsabilidades.

Por su parte, José VIGARA GARCÍA, profundiza en la temática y sugiere que:

En los últimos tiempos, la seguridad de las personas y sus bienes, frente a hechos delictivos de terceros se ha definido como un bien público cuya competencia, para garantizarla, ha sido asumida por los Estados.

En la actualidad, la mayoría de los gobiernos occidentales se enfrentan al problema de cómo organizar dicha seguridad llegando la mayoría de ellos, por no decir todos, a contratar con empresas privadas de seguridad la protección de sus edificios y bienes e incluso de su personal, como si de cualquier otra actividad económica privada se trataran. Sin embargo, no podemos olvidar que el elemento privado en la lucha contra la delincuencia tiene una larga tradición. De

hecho, las funciones policiales quedaron (al menos en ciertos países) en manos de particulares hasta el siglo XIX. En EE. UU., no se conoce una policía pública como fuerza pública sufragada por medio de impuestos públicos hasta 1845-1858, y lo mismo ocurrió en Inglaterra hasta en 1835. En lo que España respecta, será a partir de 1807 cuando el Rey Carlos IV estableciera mediante Real Decreto la Superintendencia General de policía para Madrid, naciendo así lo que hoy conocemos como Policía Nacional.

Actualmente, la necesidad de seguridad privada es palpable, pues cada día que pasa comprobamos que resulta más difícil para la seguridad pública dar respuesta a la creciente demanda de los ciudadanos en materia de seguridad. Del mismo modo, observamos que la mayoría de los gobiernos occidentales en los últimos años demandan, cada día más, de las empresas privadas la prestación de servicios de seguridad a fin de garantizar la seguridad de sus dependencias e instalaciones. Concretamente en España, podemos observar que los servicios de vigilancias y de seguridad que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, policías Autonómicas y Policías. Locales dejan de prestar en ministerios, ayuntamientos, aeropuertos y edificios públicos en general son asumidos por el sector privado de seguridad suplantando a las fuerzas públicas de policía.

Esta asunción de funciones pública, que por otra parte no ha hecho, más que empezar, debería conducir a los responsables de la seguridad interior del Estado a reforzarse en la búsqueda de protocolos de coordinación entre la seguridad pública y la seguridad privada; coordinación que, por otro lado, se presenta como inevitable y que debería generar modificaciones o cuanto menos. Poner en práctica lo ya recogido en la normatividad que regula el sector de seguridad privada en aras de ser lo más eficaces posibles y satisfacer la seguridad del ciudadano que, no olvidemos el objetivo primordial. (Vigara García, 2007, p. 21, 22, 23).

Él señala que la seguridad se ha definido como bien público, porque el aumento de la delincuencia es notorio, el cual conlleva el perfeccionamiento de los agentes de seguridad.

Además, enfatiza sobre el propósito de la investigación y que no debe enmarcar dentro del derecho administrativo, sino interdisciplinario.

[...] El propósito de esta investigación enmarcarle dentro del ámbito del derecho administrativo, pero inevitablemente algo interdisciplinario, en cualquier caso es más contribuir a la exploración del campo de investigación y análisis sobre esta nueva forma de seguridad y que por supuesto, esta aportación no agota.

[...] El objetivo de esta investigación se centra en dar a conocer la indiscutible existencia de la seguridad privada, determinar sus perfiles normativos, así como analizar su problemática jurídica (lagunas normativas y falta de regulación), y en la medida de lo posible propugnar las vías de solución que entendemos más ajustadas al derecho (Vigara García, 2007, p. 26).

Finalmente, concluye que:

Primera. La seguridad se ha conformado en las democracias modernas como un servicio público prestado exclusivamente por los Estados a sus ciudadanos. Pero esto cambió, por un lado, cuando a lo largo del último cuarto del siglo pasado se iniciaron masivas privatizaciones de servicios que hasta ese momento habían sido prestados únicamente por el Estado, entre ellos, el servicio de seguridad. Y por otro lado hay que tener en cuenta el aumento y aparición de nuevos tipos de delincuencia, lo que ha llevado a los ciudadanos (de países desarrollados y en vías de desarrollo) a demandar mayores medios para combatirla. Y es ante la falta de efectivos policiales públicos cuando el Estado se plantea la necesidad de dar mayor cobertura a la población con personal cualificado encuadrado en empresas privadas de seguridad. Estos vigilantes de seguridad realizan labores de vigilancia y protección en edificios públicos, aeropuertos, ministerios, protección a autoridades y, por supuesto, vigilancia de bienes muebles e inmuebles propiedad de particulares.

Segunda. La seguridad proporcionada por el Estado es la forma más importante de prestar confianza y tranquilidad a sus ciudadanos. Pero actualmente y como consecuencia del aumento en la tasa de delincuencia esta seguridad no se cubre sólo con efectivos policiales, sino a través de empresas privadas de seguridad contratadas no sólo por los particulares sino también por las Administraciones Públicas para dar servicio a las propias instituciones; se trata de una colaboración entre seguridad pública y seguridad privada cuyo principal objetivo es velar por los intereses de la población, siendo la seguridad privada la que realice actividades complementarias y subordinadas respecto a las de seguridad pública. La seguridad privada, por ser prestada por una empresa privada, se trata de una actividad mercantil y buscará la obtención de beneficios; por ello es necesario la intervención del Estado (el español en este caso) que ha legislado las actividades, medidas y recursos que pretenden prevenir o reducir los daños ocasionados sobre personas y sus bienes muebles o inmuebles.

Tercera. El orden público y la salvaguardia de la seguridad interior es una responsabilidad del Estado, pero las actividades de seguridad privada también afectan y forman parte de este orden público y de esa seguridad interior, es por esto que las actividades atribuidas a la seguridad privada también deben ser una responsabilidad que concierne a los estados, por tanto, también deben ser competencia de la seguridad pública. La seguridad aparece en la actualidad como una responsabilidad compartida entre la Administración pública y el sector privado. La participación de la seguridad privada en los objetos asignados a la seguridad pública es imprescindible. De esta manera, las fuerzas policiales centrarían sus esfuerzos en actividades estrictamente policiales (investigación de delitos públicos y detención, entre otras), pudiendo desempeñar mejor su cometido específico mientras que la seguridad privada se ocuparía de la vigilancia y protección de múltiple lugares, públicos y privados, siendo la Administración la encargada de que estos servicios se realicen respetando la ley y los derechos de la ciudadanía.

Cuarta. La expansión de la seguridad privada, fruto del desarrollo económico actual de España, va de la mano con el espectacular número de centros de ocio y tiempo libre inaugurados en los últimos años, así como la existencia de grandes edificios de viviendas y oficinas. También ha crecido la sensación de inseguridad ciudadana amplificada por los medios de comunicación

de masas, quienes se han hecho eco de la reducción de efectivos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad el Estado: esto ha llevado a contratar más vigilantes de seguridad y adquirir sistemas de alarmas, conectados (o no) a centrales de alarmas con el objetivo de disuadir a posibles delincuentes. También ha influido en el incremento de la seguridad privada la contratación llevada a cabo por la Administración estatal, autonómica y local de servicios de seguridad para la vigilancia de sus instalaciones, servicios que hasta hace poco prestaban las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Y finalmente, también ha influido el que muchas aseguradoras obliguen a quienes pretendan asegurar un bien mueble o inmueble a instalar determinados sistemas de seguridad.

Quinta. En la actualidad, la totalidad de los países miembros de la Unión Europea cuentan con seguridad privada. El mercado europeo de la seguridad privada representa el 40% del mercado mundial por detrás de Estados Unidos con el 45%, pero a pesar de que la actividad de seguridad privada se encuentre arraigada en el espacio común europeo, cada Estado conserva su propia legislación sobre la materia, sin que hasta el momento exista una normativa específica europea sobre seguridad privada que armonice las distintas legislaciones; normativas, que las empresas del sector vienen reclamando desde hace varios años.(Vigara García, 2007, p.442,443, 444).

En el informe titulado **La formación policial, eje de los procesos modernizadores**, realizado por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, en conjunto con el Centro de Investigación y Docencia Económicas de México, se enfatiza que, al igual que las otras profesiones, las que tienen que ver con el tema de seguridad ciudadana deben estar en constante actualización para la formación de los agentes de seguridad – policías, tanto los que están en formación como los que están en ejecución, ya que:

La necesidad de mejorar los estándares en la formación de los policías es transversal en los países latinoamericanos, para cada uno de sus cuerpos policiales. Tanto la evolución histórica de estos países como el desarrollo teórico sobre cómo entender la función policial, han determinado que la formación deba ser revisada y cuestionada, para reformularse y reorganizarse con miras a dotar a nuestros países de organizaciones policiales más eficientes y eficaces, y agentes idóneos para cumplir con ese desafío. (S/A., 2008, p. 6).

También es importante considerar el artículo científico, publicado en la Revista Trabajo y Sociedad Argentina, Sociología del trabajo-Estudios culturales-Narrativas sociológicas y literales, titulado **El nuevo proletariado de la vigilancia: los agentes de seguridad privada en Argentina** de Federico LORENC VALCARCE y otros consideran que:

[...] La categoría más voluminosa de trabajadores de seguridad privada está constituida por los vigiladores. En su mayoría, se trata de trabajadores con calificación operativa que desempeñan tareas generales de vigilancia. Se les recluta a través de un procedimiento de selección fundamentado sobre las características personales y sociales consideradas adecuadas para el ejercicio de la función. Algunas de esas características operan como anticipaciones de la capacidad de los individuos para desarrollar ciertas tareas: los más cálidos y comunicativos serán destinados a lugares de residencia, mientras que los más instruidos o entrenados en lenguas extranjeras serán enviados a las oficinas de empresas transnacionales o a embajadas; quienes son menos locuaces serán desplegados en plantas industriales, fábricas o, depósitos, en los que hay poca interacción con el público; quienes tienen mayor fortaleza física trabajarán en servicios que requieran el uso de la fuerza disuasiva, como los espectáculos deportivos o los conciertos de rock.

En todos los casos, las tareas previstas requieren pocas calificaciones específicas, que puedan en lo demás adquirirse en los centros de formación y luego ser consolidadas en pocas semanas de ejercicio en el

mismo puesto de trabajo. Se trata de vigilar los movimientos de las personas y de los vehículos en los accesos, inspeccionar el cierre de portones, puertas y ventanas, realizar rondas regulares, acoger al personal o al público en general. Por esa razón, los agentes encargados de estas tareas son intercambiables, tanto con individuos que pueden ser contratados como con otros trabajadores de la misma empresa. (Lorenc y otros, 2012, p. 107,108).

Continúan señalando que:

[...] Además de los servicios estandarizados de vigiladores uniformados, las empresas de seguridad ofrecen prestaciones particularizadas, que constituyen segmentos de mercado relativamente diferenciados: la portería de bares y discotecas, los servicios de guardaespaldas y la vigilancia nocturna. En el primer caso, se trata de una categoría de agentes popularmente denominados “patavicas”, jóvenes musculosos de mirada severa, a veces formados en artes marciales y defensa personal, que vigilan-y a veces reprimen con más o menos violencia- a los de sus clientes, es decir, a los asistentes que pueden ocasionar desordenes y daños en los locales de diversión. En el segundo caso, nos encontramos con personas de aspecto a veces similar, pero con una formación más profesional en cuestiones de seguridad, casi siempre con experiencia previa en fuerzas armadas o de seguridad, y por ello capaces de usar un arma y efectuar operaciones de protección bastante sofisticada que tienen por destinataria a una clientela particular: empresarios, políticos, deportistas, figuras mediáticas. En tercer caso, encontramos a los tradicionales “serenos”, que suelen vigilar locales en horario nocturno y que representan quizás la figura más tradicional de lo que tenderemos a concebir como seguridad privada. Normalmente, se trata de individuos de edad avanzada y directamente contratados por el usuario sin intermediación de una empresa, se encargan de proteger el patrimonio durante los momentos en que no hay personas presentes, suelen estar armados y – como las alarmas electrónicas y los sistemas de cámaras que en gran medida vinieron a reemplazarlos- tienen por fin evitar las intrusiones no deseadas. (Lorenc y otros, 2012, p.108).

En cuanto a la selección del personal, ellos manifiestan que:

[...] Acabamos de observar que los agentes de seguridad son mayoritariamente hombres adultos, casados y jefes de familia, que tienen un nivel relativamente bajo de educación formal. Que los agentes tengan estas características es resultado de un proceso de selección que se orienta por principios que las empresas aplican al reclutar su personal. Pero también depende de la disponibilidad de cierto tipo de mano de obra, que incluya no sólo la composición de la población activa y sus necesidades de ingresos, sino también las estrategias de búsqueda laboral de esa población. (Lorenc y otros, 2012, p.109).

Estos autores finalizan su artículo presentando una serie de conclusiones, en las que, principalmente, reflexionan sobre la producción de servicios de seguridad, considerándola como una elaboración colectiva que involucra, de manera crecientemente indirecta, a las empresas de vigilancia y a sus clientes; a los funcionarios encargados de la regulación y el control; a legisladores e incluso a los periodistas que se plasman en última instancia como vigilantes.

En el presente artículo, hemos presentado una descripción de las características sociodemográficas de los empleados de las empresas de vigilancia. A partir de estas características, podemos afirmar que se trata de un segmento sumamente importante, tanto en términos de volumen como de dinamismo, del nuevo proletariado de servicios. En las ocupaciones de la seguridad privada, encontramos a individuos que se reclutan en diversas categorías sociales de clases populares o de clases medias en descenso (sea por la supresión de cierto tipo de empleos, sea por las “rupturas de trayectoria” que enfrentaron en una edad madura en el contexto del neoliberalismo y la ulterior crisis económica). Ocupan puestos de trabajo con remuneraciones relativamente bajas, que exigen pocas calificaciones, pero ofrecen en la mayor parte de los casos una cobertura social y son accesibles a capas de la población que tiene dificultades para acceder a ocupaciones más rentables.

Este segmento del proletariado de servicios realiza primordialmente tareas de vigilancia. La vigilancia es un tipo de práctica social que consiste en observar los movimientos de las cosas y las personas en un espacio determinado, a partir de la presencia de personal especializado en dichas tareas—como es el caso de los vigiladores—o de medios técnicos monitoreados a distancia—como las alarmas y, cada vez más, las cámaras de videovigilancia. Esta tarea tiene por meta la prevención de delitos y daños involuntarios al patrimonio, pero también apunta a una función más general de mantenimiento del orden: vigilar no solo es prevenir posibles robos, sino también controlar la circulación de las personas y la disposición de los objetos.

Este proletariado encargado de tareas de vigilancia es seleccionado y socializado por las empresas de seguridad privada. Las características del personal se definen a partir del encuentro entre ciertos requisitos de los puestos del trabajo, que no son técnicos (no puede decirse, por ejemplo, que las tareas de vigilancia requieran fuerza física o capacidad en el manejo de armas) sino sobre todo sociales y morales (honestidad, seriedad, responsabilidad, buen trato, etc.), y la oferta de mano de obra que puede encontrarse en un momento determinado en el mercado de trabajo. En cierto modo, las empresas de vigilancia buscan un cierto perfil de empleado; como si fuese una pura coincidencia, suelen encontrar aquello que buscan. Es cierto que la queja sobre el “material humano” con que deben ofrecer sus servicios es recurrente en el discurso de los empresarios de seguridad; sin embargo, saben que no pueden esperar otra cosa para un tipo de ocupación caracterizada por la monotonía y las bajas remuneraciones.

En un primer momento, nuestro trabajo ha procurado describir a los agentes de seguridad privada y las tareas que desarrollan. Con una intención más explicativa, tratamos de poner de relieve luego los mecanismos sociales que están por detrás de la constitución de esta población y de sus actividades (Lorenc y otros, 2012, p.115).

El anterior artículo tiene aportes significativos para nuestra investigación, porque ofrece, por un lado, analiza perfiles ocupacionales y, por el otro, las tareas que desarrollan.

Otra referencia importante para esta investigación es el trabajo de tesis de grado de Verónica FIGUEROA GOMES, denominado **Plan de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos en la Empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda.** de la Universidad Técnica de Ambato de la Licenciatura de Ciencias Administrativas en la Facultad Organización de Empresas de Ecuador.

Ella plantea el problema de la siguiente manera:

Se observa que, la condición socio económica hace que el sector de la seguridad privada en el país, al prestar el servicio, obtenga rendimientos económicos altos y crezca en forma rápida; de ahí que, ve mucha dinámica en el mismo, y los empresarios quieran dedicarse a la prestación de servicios de seguridad privada en el país, aparte también se puede apreciar que los requisitos para la creación de empresas de seguridad privada en el país no son lo suficientemente exigentes.

La oferta de seguridad privada, pasa a ser una mercancía producida por un conjunto indiscriminado de proveedores públicos y privados tan fuerte, que paradójicamente hasta el propio Estado, se ve obligado a demandar estos servicios; creando así, un mercado en constante crecimiento, lo cual significa que tras de esta oferta de servicios de seguridad privada, exista un gran número de empresas que se dedican a prestar el servicio, lo que hace, por lo tanto, que el personal que se dedica a la seguridad privada sea escaso y bastante demandado.

Por otro lado, la misma dinámica se observa a nivel de la Provincia de Tungurahua, en donde encontramos alrededor de 22 empresas que se dedican a prestar el servicio de seguridad privada, reclutando al personal no calificado, lo que hace que estas empresas incrementen sus gastos para preparar al personal. Este sector es el que genera mayores fuentes de trabajo, lo que obliga a que haya una elevada demanda de personal para satisfacer la oferta de servicios de seguridad privada. (Figuerola, 2012, p.4, 5).

De igual forma, señala que:

Al ser el sector de los servicios uno de los más importantes en la economía ecuatoriana, se debería aprovechar las oportunidades brindadas para el desarrollo empresarial, la seguridad privada en el país ha tenido un importante crecimiento debido principalmente a que estas empresas se dedican brindar protección a los ciudadanos, pues dado el incremento de actos delincuenciales no estamos totalmente protegidos por el Estado Ecuatoriano”.

Por tal razón, las empresas que se dedican a prestar servicio de seguridad privada tienen muchos inconvenientes para disponer de personal adecuado, convirtiéndose en un problema, pues, las empresas tienen que gastar más recursos en la selección. (Figuerola, 2012, p. 12).

y concluye que:

El Plan de Reclutamiento y Selección es un instrumento de gestión que apoya a la alta dirección en el escogimiento de los mejores candidatos, con la necesaria preparación y competencia, condiciones indispensables para brindar un buen servicio de vigilancia y seguridad privada. (Figuerola, 2012, p. 13).

La investigación de tesis doctoral de Emilio Jorge AYOS, denominada **Condiciones de vida y delito, de la emergencia de la "inseguridad" al**

Ministerio de seguridad. La prevención social del delito como espacio de intersección entre la política social y la política criminal (Argentina, 2000-2010)

presentada y sustentada como requisito de egreso del programa doctoral, de la Facultad de Ciencias Sociales, de la Universidad de Buenos Aires, detalla que:

El objetivo de esta investigación es analizar los modos de problematización de la relación entre delito y condiciones de vida en el desarrollo de las políticas de prevención social del delito en Argentina, durante la primera década del nuevo siglo, entendiendo estas estrategias preventivas como espacios de intersección entre la política criminal y la política social. El vínculo entre el delito y las condiciones de vida de los supuestos ofensores es uno de los puntos nodales de los debates en torno a la llamada “cuestión de la inseguridad” en la Argentina contemporánea. (Ayo, 2011, p.2).

En esta ocasión, se considera oportuno mencionar la tesis de Maestría de William Alberto BERNAL GUZMÁN y Sandra GUZMÁN DAZA, titulada: **Riesgo en el proceso de selección de guardas de seguridad para empresas de vigilancia y seguridad privada**. Esta fue presentada y sustentada como requisito de egreso de la Especialización en estándares Internacionales de Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Ciencias Económicas - Administrativas de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, en el año 2013.

BERNAL GUZMÁN y GUZMÁN DAZA sostuvieron que:

[...] El presente trabajo está dirigido al estudio de la medición y control del riesgo en la selección de guardas de seguridad empresarial ya que estas compañías de seguridad privada, si bien son uno de los elementos utilizados para moderar el riesgo, también ellas como empresas prestadoras de servicio conllevan sus propios riesgos, lo que deben mitigar desde el inicio del proceso

del servicio que prestan, considerando dicho inicio la selección de personal que desempeñara como guarda de seguridad. Para las empresas prestadoras de servicios de vigilancia el recurso humano es aún más importante, esto implica la responsabilidad que se tiene al interior de estas empresas para que dentro de la selección de personal se identifiquen los riesgos, evalúen, monitoreen para, de ser necesario, corregir el proceso y así evitar que los controles se vuelvan inoperantes. Riesgo en el proceso de selección de guarda seguridad para empresas de vigilancia y seguridad privada. El riesgo en la selección de personal se traduce en consecuencia de índole financiera por cuanto los efectos negativos finalmente se reflejan en el menoscabo patrimonial de la organización. (Bernal Guzmán y Guzmán Daza, 2013, p. 12, 13).

[.....] El proceso de selección de personal es un factor que afecta la cadena de servicio, en este sentido, el trabajo se enfoca en el análisis de la administración de riesgo en el proceso de selección de personal en la compañía de vigilancia Gendarmes de Seguridad Ltda., utilizando el Estándar Australiano de Administración del Riesgo AS/NZS 4360: 1999, cuya característica principal es la aplicabilidad a todas las actividades, productos o proyectos en cualquiera de sus etapas. Se analiza la matriz de riesgo sobre el proceso de selección de guardias de seguridad para lograr, como lo establece el Estándar Australiano de administración del Riesgo AS/NZS 4360:1999, identificar, medir, evaluar, y tratar los riesgos dentro del proceso seleccionado. (Bernal Guzmán y Guzmán Daza, 2013, p. 14, 15).

El trabajo de BERNAL y GUZMÁN resulta interesante y pertinente para la investigación, ya que en las conclusiones mencionan aspectos claves que deben existir en un proceso de selección de agentes de seguridad y, que sirven de apoyo y referencia en el modelo de selección de agentes de seguridad que pretendemos hacer.

Por su parte, Alexis ROSALES CABEZAS en su tesis doctoral titulada: **Diseño de un sistema de gestión por competencias para la selección de personal en la Compañía de seguridad privada**, presentada y sustentada como requisito de egreso del Doctorado de Administración de Empresas de Servicios y Recursos Humanos de la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador. Esta tiene como objetivo específico "Proporcionar a la compañía de un sistema que permita asegurar un alto grado de objetividad en el reclutamiento y selección de persona. (Rosales Cabezas, 2013, p. 2).

ROSALES CABEZAS manifiesta en su hipótesis que:

Con el mejoramiento, diseño y aplicación del sistema de gestión por competencia, en los subsistemas de reclutamiento y selección de personal, la compañía de seguridad y vigilancia privada INVIN, podrá garantizar y brindar un servicio de calidad acorde a la necesidad de su cliente. (Rosales Cabezas, 2013, p.3).

Asimismo, determina la importancia del reclutamiento y selección en los siguientes términos:

Con un buen proceso de reclutamiento y selección de personal se puede lograr que las diferentes áreas de la compañía mejoren sustancialmente, ya que estarían provistos de personal calificados y aptos para desarrollar las funciones establecidas para cada cargo, por lo que se debe llevar políticas de reclutamiento y selección de personal que den una guía de orientación que permita a los diferentes niveles de la organización a tomar decisiones correctas. (Rosales Cabezas, 2013, p.6).

La tesis doctoral de ROSALES CABEZAS es un antecedente importante para nuestro trabajo de investigación en virtud de la relación establecida por él entre el reclutamiento, selección y las competencias de un agente.

Así también consideramos como antecedente el aporte de Alberto AMARIS PRETTEL y Alberto CAMACHO DE CASANOVA al grupo de trabajo en seguridad regional en América Central, en su insumo titulado **El Análisis de la seguridad interna y externa en Panamá**, en el que plantean su posición con respecto a la seguridad regional y la situación de la seguridad pública indicando que:

Desde que inició el ascenso de los delitos, se incrementó en Panamá la cantidad de agencias de seguridad, las que comenzaron a ofrecer servicios, desde custodia de bienes, hogares comercios y otros a la seguridad personal y escoltas. Añaden que, se consideraba que hay, en el 2013, en Panamá, unos 16 mil guardias de seguridad privados debidamente armados, cifra esta que supera al efectivo policial. Estas agencias han venido a remplazar las funciones policiales, de brindar la seguridad y garantizar la vida y honra de los ciudadanos, es decir, el Estado les ha delegado funciones a las empresas privadas, privatizando la seguridad, la que comienza a estar accesible a quienes pueden pagar por el servicio.

Otra forma de seguridad privada es que muchas empresas son custodiadas por policías en uniforme que se encuentran en sus horas de descanso, el servicio es pagado a la institución y nuevamente se afecta la disponibilidad de seguridad para los ciudadanos y ahora con un agravamiento del nivel de alerta del policía por sobre carga de trabajo. Esto demuestra la debilidad del Estado para asumir su rol, poniendo en dudas la buena administración de la cosa pública. (Prettel et al, 2013, p.25).

Este trabajo es importante para sustentar la investigación, por que trata lo que sucede en Panamá y coadyuva en la propuesta.

De igual manera, está la tesis de Osmar Patricia LOZANO CALDERA, titulada **Proceso de selección para empresas de vigilancia y seguridad privada con énfasis en el establecimiento del nivel de riesgo y basada en entrevista de inteligencia emocional**, presentada y sustentada como requisito de egreso de Especialista en Administración de la seguridad en la Universidad Militar Nueva Granada, de la Facultad de Administración de Seguridad en Colombia. Ella buscaba establecer cómo debía ser el adecuado proceso de selección que se pudiera implementar en las empresas que brindan servicios de vigilancia y seguridad privada, para identificar y contar con la persona idónea y que se ajustara al perfil requerido. En ese sentido, señala que:

Debe ser adecuado, confiable teniendo en cuenta las políticas de la organización y los métodos que son utilizados para la implementación y la minimización de riesgos antes, durante y después, para garantizar el aspirante idóneo desde el punto de vista de seguridad. Y debe cumplir con las normas de seguridad:

- Entrevista psicológica, basada en inteligencia emocional
- Entrevista de seguridad
- Pruebas pirotécnicas
- Polígrafo
- Estudio de grafología
- Estudio de seguridad
- Exámenes médicos
- Exámenes físicos
- Exámenes académicos
- Certificados de estudios. (Lozano, 2015, p.12).

Se puede apreciar cómo se han ido adecuando otras pruebas médicas y otros requisitos para los agentes de seguridad privada.

En ese mismo contexto, se considera oportuno mencionar la tesis de Maestría de Diana NAVARRETE ZAMBRANO, que lleva como título **Modelos de selección y reclutamiento del personal de guardia y su impacto en la productividad de las empresas de seguridad de Guayaquil**. Esta fue presentada y sustentada como requisito de egreso de la Maestría en Finanzas y Proyectos Corporativos, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, en el año 2015.

La tesis de NAVARRETE tiene como objetivo general el siguiente:

Diseñar un modelo de selección y reclutamiento y un manual para el desarrollo eficiente del involucramiento del capital humano, logrando una mejor productividad en las empresas de seguridad en la ciudad de Guayaquil. (Navarrete, 2015, p. 4).

NAVARRETE manifiesta que:

El presente trabajo se justifica ante la necesidad de implementar un modelo de reclutamiento y selección del personal, puesto que las agencias de seguridad no mantienen un plan, generado así caos, al momento de contratar puestos que no cumplen con las necesidades de los consumidores finales que son quienes se benefician directamente del servicio del personal. Una vez implementado dicho plan de reclutamiento, este desarrollará un impacto en las instituciones que lo ejecuten, puesto que existirán cambios tanto al momento de contratar, como al momento de ofrecer el personal a su cargo. (Navarrete, 2015, p. 5).

Uno de los antecedentes más recientes que encontramos es la tesis de grado de Lorena Pamela FIALLO VACA, denominado **Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral**, de la Universidad de Católica de Santiago de Guayaquil.

FIALLO VACA manifiesta que:

[..] Al ser el sector de los servicios uno de los más importantes en la economía ecuatoriana, se debería aprovechar las oportunidades brindadas para el desarrollo empresarial, la seguridad privada en el país ha tenido un importante crecimiento debido principalmente a que estas empresas se dedican a brindar protección a los ciudadanos, pues dado el incremento de actos delincuenciales no estamos totalmente protegidos por parte del Estado Ecuatoriano.

Por tal razón, las empresas que se dedican a prestar servicios de seguridad privada tienen muchos inconvenientes para disponer de personal adecuado, convirtiéndose en un problema, pues, las empresas tienen que gastar más recursos en la selección. Actualmente, de acuerdo a la experiencia en Alert Security del Ecuador Cía. Ltda. Sucursal de Ambato, cuando se realizan una publicación en los medios de comunicación escritos, se presentan al reclutamiento y selección, personal con las características no acordes al perfil requerido, personal que no tienen niveles adecuados de estudio, no versados en la responsabilidad que implica el cuidado de la propiedad ajena, sin conocer siquiera técnicas de defensa personal, como el manejo de armas de fuego para defenderse y defender a las personas que están bajo su vigilancia, se evidencia también que existe falta de valores y principios éticos, hecho que impide cumplir con las exigencias para brindar un excelente servicio de seguridad privada.

Diseñar un Plan de reclutamiento y selección del Personal es una herramienta de gran utilidad para la empresa, pero también para el candidato reclutado que participa en él, ya que a través de técnicas debidamente sistematizadas y estructuradas tales como: currículum vitae, solicitud de empleo, entrevistas, pruebas psicológicas, exámenes médicos, se obtendrá información suficiente y objetiva sobre las características físicas y psicológicas (aptitudes, inteligencia, habilidades específicas, intereses, motivación y personalidad) e información biográfica del candidato, facilitando su evaluación y escogimiento conforme al perfil del puesto que se desea cubrir.

El candidato a su vez será valorado de una manera técnica y menos subjetiva. El Plan de Reclutamiento y Selección es un instrumento de gestión que apoya a la alta dirección en el escogimiento de los mejores candidatos, con la necesaria preparación y competencia, condiciones indispensables para brindar un buen servicio de vigilancia y seguridad privada. (Fiallo Vaca, 2019, p. 12, 13).

Cabe acatar a lo señalado por el autor que la selección y reclutamiento es de utilidad para la empresa, ya que se funcionan las actitudes u aptitudes física y psicológicas lo que permite contar con personal idóneo.

Es oportuno mencionar la tesis de Maestría de Diana Isabel CAMPOS LEÓN y Enma Beatriz FARFÁN ÁLVAREZ, realizada en el 2013 que lleva como título **Diseño de un sistema basado en competencias para el reclutamiento, elección, contratación e inducción de personal para la Empresa Crime Stop Cía. Ltda. Período 2013.** Esta fue presentada y sustentada como requisito de egreso de Ingeniería Comercial de la carrera de Administración de Empresas de la, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, de la Universidad de Cuenca en el Ecuador.

CAMPOS LEÓN y FARFÁN ÁLVAREZ manifiestan que:

[...] Las compañías de vigilancias y seguridad privada tendrán como objeto social la prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes; depósitos, custodia y transporte de valores; investigación, seguridad en medio de transporte privado de personas naturales y jurídicas y bienes; instalación mantenimiento y reparación de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad; y, el uso y monitoreo de centrales de recepción, verificación y transmisión de señales de alarmas. (Campos y otros, 2013, p. 17).

B. Marco legal

Debido al incremento y evolución de la delincuencia, la población panameña tiene la percepción de que las autoridades no brindan la seguridad necesaria. Es por ello, por lo que se tiene la sensación de estar desprotegidos y esto permite que la seguridad sea un negocio rentable para las agencias de seguridad privada. A pesar de la proliferación de estas empresas, no tenemos la seguridad de que todas cumplan con las normas vigentes y obligaciones que las regulan.

A continuación, las normas que regulan la seguridad privada en Panamá:

1. Decreto Ejecutivo N° 21 de 31 de enero de 1992 “**Por el cual se regula el funcionamiento de las Agencias de Seguridad Privada**”, el cual establece lo siguiente:

Sin perjuicio de las competencias atribuidas las Instituciones que componen la Fuerza Pública, el

presente Decreto, regula la prestación de los siguientes servicios y actividades:

- a) Vigilancia y protección de toda clase de bienes muebles o inmuebles;
- b) Vigilancia y protección de certámenes, ferias, convenciones o cualquier otro acto similar;
- c) Fabricación, desarrollo, comercialización y mantenimiento de aparatos y sistemas de seguridad, en particular mediante la instalación y mantenimiento de sistemas físicos, electrónicas, visuales, acústicas o instrumento de vigilancia y protección y especialmente, con la conexión a centros de recepción de alarmas;
- d) Protección, conducción, traslado y manipulación de fondos, así como de valores, caudales y joyas, otros bienes y objetos valiosos y
- e) Asesoramiento y planificación de Instalaciones de seguridad. (G.O. 21.974, 1992, p.2).

El artículo 2º:

Se entiende por Agencia de Seguridad a toda entidad legalmente constituida, inscrita en el registro de Empresas de Seguridad del Ministerio de Gobierno y Justicia y dedicada a todas o alguna de las actividades recogidas en el artículo anterior del presente decreto. (G.O. 21.974, 1992, p.2).

2. El Decreto Ejecutivo N° 22 de 31 de enero en 1992 fue publicado en gaceta oficial N° 21974 del 31 de enero de 1992 **“Por el que regulan las condiciones de aptitud, derechos y funciones de los Vigilantes Jurados de Seguridad”**

y se establece que:

Los que aspiren a ser nombrados Vigilantes Jurados de Seguridad, habrán de reunir las siguientes condiciones:

- a) Poseer nacionalidad panameña;
- b) Ser mayor de 18 años y no exceder de 50. Para los candidatos que hayan pertenecido a alguna de las

Instituciones que conforman la Fuerza pública, la limitación de edad se eleva a 55 años;

- c) Poseer la aptitud física y mental necesaria para el desempeño de su cometido, certificado por un médico de la localidad;
- d) Tener buena conducta, carencia de antecedentes penales;
- e) Poseer estudios primarios y
- f) No haber sido expulsado de ningún centro, organismo o institución de actividad en la Fuerza Pública. (G.O. 21.974, 1992, p.7).

El artículo 3º:

Los que aspiran a ser nombrados Vigilantes Jurados, deberán acreditar en examen público realizado en el centro que se determine por el Ministerio de Gobierno y justicia, poseer los conocimientos suficientes en:

- a) El manejo, manteniendo y administración de las armas que en el servicio puedan necesitar;
- b) La normativa legal que regule su función, sus derechos y sus obligaciones.

El examen, arriba señalado, se realizará con la frecuencia necesaria para satisfacer las necesidades del mercado o por lo menos, una vez al mes. (G.O. 21.974, 1992, p.7).

3. Ley 56 del 27 de mayo de 2011, mediante Gaceta Oficial: 26795-A, publicada el 30-05-2011, dicta la Ley 56 del 27 de mayo de 2011. **“Que regula los servicios privados de seguridad y dicta otras disposiciones”**.

La Ley 56 del 27 de mayo de 2011, en el Capítulo I, Disposiciones Generales, en el artículo 1 establece:

Esta Ley regula el funcionamiento, registro, control y auditorías e inspección de la prestación de servicios privados de seguridad, a través de personas jurídicas que se desarrollen en el territorio nacional. (G.O. 26795-A, 2011, p.1).

La Ley 56 del 27 de mayo de 2011, en el Capítulo IV, Obligaciones de las Empresas de Seguridad, en su artículo 25 dispone que: Las personas jurídicas responsables de la prestación de los servicios privados de seguridad tendrán las siguientes obligaciones:

Aplicar, en los procesos de selección de personal, la verificación que garantice la idoneidad profesional y moral de sus trabajadores, y prestar los servicios con personal idóneo y entrenado, con los medios adecuados, según las características del servicio contratado, para prevenir y contrarrestar la acción de la delincuencia. (G.O. 26795-A, 2011, p.9).

La Ley 56 de 27 de mayo de 2011, en su artículo 97 dispone:

La presente Ley deroga el Decreto Ejecutivo 21 de 31 de enero de 1992 y el Decreto 22 de 31 de enero de 1992. (G.O. 26795-A, 2011, p. 26).

4. La Ley 6 del 2 de mayo de 2014 “Que deroga la Ley 56 de 2011, que regula los servicios privados de seguridad, y reestablece la vigencia de los Decretos Ejecutivos que regulan la materia” detalla que:

Que deroga la Ley 56 de 2011, que regula los servicios privados de seguridad, y restablece la vigencia de los Decretos Ejecutivos que regulan la materia. (G.O. 27527 del 2014, p.1).

C. Marco Conceptual

1. La Real Academia de la Lengua Española define el Manual:

Libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos y esenciales de una materia. Así, los manuales permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia. Hay manuales empleados para describir y explicar el funcionamiento de una empresa u organización. (Real Academia, 2014, p. 814).

2. El Pequeño Larousse ilustrado define el Manual como el Libro en que se resume lo más sustancial de una materia (El Pequeño Larousse, 2014, p. 643).

3. La Real Academia de la Lengua Española define el Reclutamiento como: Acción y efecto de reclutar (Real Academia, 2014, p. 1865).

4. La Real Academia de la Lengua Española define Reclutar como: Reunir gente para un propósito determinado (Real Academia, 2014, p. 1865).

John, IVANCEVICH, en su libro **Administración de Recursos Humanos**, define el reclutamiento así:

El reclutamiento consiste en las actividades de la empresa que tienen que ver con el número y el tipo de solicitantes que piden un trabajo y si aceptan el trabajo que se le ofrece. Así, el reclutamiento se relaciona directamente con la planeación y la selección de

recursos humanos; además de representar el primer contacto entre las organizaciones y los posibles empleados. (Ivancevich, 2005, p.196).

Asimismo, Idalberto CHIAVENATO, en el libro **Administración de Recursos Humanos**, define el concepto de reclutamiento así:

Reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer al candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. (Chiavenato, 2011, p. 128).

Por su parte, Pedro ROJAS (2010), en su libro **Reclutamiento y Selección 2.0: la nueva forma de encontrar talento** proporciona una visión de la evolución que han supuesto herramientas 2.0 en los departamentos de Recursos Humanos de organizaciones, centrándose en la función de reclutamiento que estos llevan a cabo y que es, fundamentalmente, en reclutamiento 2,0 que permite evaluar el perfil del candidato de forma eficiente.

Con los cambios forzosos de la globalización, las empresas progresivamente han tenido que sistematizar sus recursos y procesos; además, han integrado o contratado el servicio, apoyado en el concepto social media y redes sociales para reducir costos y tiempo en el reclutamiento y selección. En ese sentido, Pedro ROJAS describe que:

El reclutamiento y la selección 2.0 permiten evaluar el perfil del candidato de forma eficiente y al mismo tiempo, confirmar que está en concordancia tanto con el puesto vacante como la cultura de la empresa, lo que

representa un aspecto crucial para los tiempos que corren, pues es bien sabido que no dar con la persona correcta para cubrir una vacante en particular puede resultar desastroso para una empresa. (Rojas 2010, p. 11).

Por otra parte, Wayne MONDY, en su libro **Administración de Recursos Humanos**, define el reclutamiento así:

El reclutamiento es el proceso de atraer a los individuos en el momento oportuno, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en una organización. (Mondy, 2011, p. 128).

En ese mismo orden de ideas, Idalberto CHIAVENATO, en su libro **Administración de Recursos Humanos**, establece que:

El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio del proceso del reclutamiento depende de una decisión de línea. En otras palabras, el departamento de reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad al respecto sin que el departamento en el que se encuentre la vacante haya tomado la decisión correspondiente. Como el reclutamiento es una función de staff, sus medidas dependen de una decisión de línea, que oficializa con una especie de orden de servicios.

[...] Las fuentes de reclutamiento son las áreas del mercado de recursos humanos exploradas por los mecanismos de reclutamiento. En otras palabras, el mercado de recursos humanos presenta diversas fuentes de RH que deben diagnosticarse y localizarse para después influir en ellas por medio de múltiples técnicas de reclutamiento que atraigan a candidatos para atender sus necesidades.

El mercado de RH consta de un conjunto de candidatos que pueden estar empleados (en algunas empresas) o disponibles (desempleados). Los candidatos ocupados o disponibles pueden ser tanto reales (que buscan empleo o desean cambiar de empleos) como potenciales (que no buscan empleo). Los candidatos empleados, reales o potenciales, trabajan ya en alguna empresa, incluso en la propia. A esto se deben los dos medios de reclutamiento: el Interno y el externo. (Chiavenato, 2011, p.132, 133).

William, WERTHER, y otros en su libro **Administración de Recursos Humanos, Gestión del capital Humano**, se refieren al reclutamiento considerando que:

Este proceso, que se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleos, permite obtener solicitantes de trabajo, de los cuales se debe seleccionar a los nuevos empleados. (Werther et al, 2014, p. 112).

Por su parte, Gary, DESSLER, en su libro **Administración del Recursos Humanos**, se pronuncia sobre el reclutamiento así: El reclutamiento de personal implica encontrar y atraer a candidatos para los puestos vacantes del empleador. (Dessler, 2015, p. 95).

1. Reclutamiento interno de Recursos Humanos

Idalberto, CHIAVENATO, en su libro **Administración del Recursos Humanos**, señala, refiriéndose al reclutamiento interno lo siguiente:

El reclutamiento interno ocurre cuando la empresa trata de llenar una determinada vacante mediante el reacomodo de sus empleados, con ascensos (movimiento vertical) o transferencia (movimiento horizontal), o transferencias con ascensos (movimiento diagonal). Así, el reclutamiento interno implica:

- Transferencia
- Ascenso
- Transferencia con ascenso
- Programas de desarrollo personal
- Planes de carrera para el personal.

[...] El reclutamiento interno exige una intensa y continua coordinación e integración entre el departamento de reclutamiento y el resto de los departamentos de la empresa, e implica varios sistemas y bases de datos.

Muchas organizaciones utilizan bancos de talentos y personas capacitadas para el reclutamiento interno. Por lo tanto, el reclutamiento interno se basa en datos e informaciones relacionadas con otros subsistemas:

- 1) Resultados del candidato interno en los exámenes de selección cuando ingreso a la organización.
- 2) Resultado en las evaluaciones de desempeño del candidato interno.
- 3) Resultado en los programas de capacitación y entrenamiento en los que participó el candidato interno.
- 4) Análisis y descripción tanto del puesto actual del candidato interno como del puesto considerado, con objeto de evaluar las diferencias entre ambos y los requisitos adicionales necesarios.
- 5) Planes de carrera o incluso planes de movilización de personal para verificar la trayectoria más adecuada del ocupante del puesto considerado.
- 6) Condiciones de promoción del candidato interno (si está “listo” para su ascenso) y de remplazo (si ya hay un sustituto preparado).
- 7) Para que el reclutamiento interno funcione bien, se necesita una intensa coordinación del departamento de RH con los demás departamentos de la empresa.

Ventajas del reclutamiento interno:

“El reclutamiento interno es un procedimiento o movilización interna de recursos humanos. Las ventajas principales del reclutamiento interno son:

- Es más económico: evita gastos en anuncios de periódicos u honorarios a empresas de reclutamiento, costos de atención a candidatos, de admisión, gastos de integración del nuevo candidato, etcétera.
- Es más rápido: evita las demoras frecuentes del reclutamiento externo, la espera del día en que se publique el anuncio en el periódico, la espera a que lleguen los candidatos, la posibilidad de que el candidato elegido tenga que trabajar en su actual empleo durante un período previo a su separación y la demora natural del propio proceso de ingreso, entre otras tardanzas.
- Presenta un índice mayor de validez y de seguridad: ya se conoce al candidato, ya se le evaluó durante un tiempo y sometió a la valoración de los jefes; la mayoría de las veces no necesita un período experimental ni de integración e inducción en la organización, ni de verificación de datos personales. El margen de error es pequeño debido al volumen de información de la empresa sobre los empleados.
- Es una fuente poderosa de motivación para los empleados: vislumbran la posibilidad de crecimiento dentro de la organización gracias a las oportunidades de ascensos. Cuando la empresa desarrolla una política congruente de reclutamiento interno, ésta estimula en su personal la actitud de mejoramiento constante y de autoevaluación, con objeto de aprovechar las oportunidades o incluso de crearlas.
- Aprovecha las inversiones de la empresa en la capacitación del personal: esto es útil cuando el empleado llega a ocupar puestos más elevados y complejos. (Chiavenato, 2011, p. 134, 135).

2. Reclutamiento externo de Recursos Humanos

De igual manera, Idalberto CHIAVENATO, al referirse al reclutamiento externo de recursos humanos lo describe, así:

Reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando hay una vacante, la

organización trata de cubrirla con personas ajenas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento. El reclutamiento externo incide en candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones, mediante una o más de las técnicas de reclutamiento siguientes:

- 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, estudiantes, instituciones académicas y centros de vinculación de empresas-escuela.
- 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. (Chiavenato, 2015, p.136).

Por su lado, en lo referente a las técnicas y fuentes de reclutamiento externo de recursos humanos, lo como:

Las técnicas de reclutamiento citadas son el método por medio de los cuales la organización divulga la existencia de una oportunidad de trabajo en las fuentes de RH más pertinentes. Se les denomina medios de reclutamiento porque son sobre todo canales de comunicación.

En el reclutamiento externo hay dos maneras de abordar sus fuentes: el enfoque directo y el indirecto.

Las principales técnicas de reclutamiento externo:

- Consulta de los archivos de candidatos: de los candidatos que se presentaron por iniciativa propia o de quienes no fueron seleccionados en reclutamientos anteriores, el departamento de reclutamiento debe conservar y archivar un currículum vitae o una solicitud de empleo. El sistema de archivo puede ser por puesto o por área de actividad, lo cual depende del tipo de puestos que existan. Independientemente del sistema adoptado, es útil archivar los candidatos

en orden alfabético, según género, fecha de nacimiento y otras características pertinentes. Es importante que la empresa tenga siempre las puertas abiertas para recibir candidatos que se presenten por su cuenta, en cualquier momento, aunque en ese instante no haya vacantes. El reclutamiento debe ser una actividad continua que garantice una reserva de candidatos para cualquier eventualidad futura. Además, la organización debe estimular la presentación espontánea de candidatos, recibirlos y, si es posible, mantener contacto con ellos, con objeto de que no se pierda el atractivo ni el interés. Se debe tomar en cuenta que es el sistema de reclutamiento de menor costo y que, cuando funciona, requiere poco tiempo.

- Recomendación de candidatos por parte de empleados de la empresa: es también un sistema de reclutamiento de bajo costo, alto rendimiento y poco tiempo. La organización que estimula a sus empleados a presentar o recomendar candidatos utiliza un medio de los más eficientes y amplio espectro de cobertura, pues con él se llega al candidato por medio del empleado. Éste, al recomendar amigos o conocidos, se siente reconocido ante la organización y ante el recomendado; según como se desarrolle el proceso, de manera natural se hace corresponsable junto con la empresa por su admisión. La recomendación de candidatos por los empleados refuerza la organización informal y le permite colaborar con la organización formal.
- Carteles o anuncios en la puerta de la empresa: también es un sistema de bajo costo, pero cuyo rendimiento y rapidez en los resultados depende de diversos factores, como la localización de la empresa, la cercanía con lugares concurridos, proximidad de fuentes de reclutamiento, fácil visualización de los carteles o anuncios, facilidad de acceso, etcétera. En este caso, el medio es estático y el candidato va a él, al tomar la iniciativa. Este sistema se utiliza para puestos de nivel bajo.
- Contacto con sindicatos y asociaciones de profesionales: aunque presenta el rendimiento de las técnicas ya enunciadas, tiene la ventaja de participar con otras instituciones sin elevar los costos. Sirve más como estrategia principal.
- Contacto con universidades, escuelas, asociaciones estudiantiles, instituciones

académicas, centros de vinculación empresa-escuela: la finalidad es divulgar las oportunidades ofrecidas por la empresa. Aunque no haya vacantes por el momento, algunas empresas mantienen este sistema de forma institucional para intensificar la presentación de candidatos. Muchas empresas elaboran programas de reclutamiento mediante una gran cantidad de material de comunicación en las instituciones citadas.

- Conferencias y ferias de empleo en universidades y escuelas: su objeto es promover a la empresa y crear un ambiente favorable con información sobre lo que hace la organización, sus objetos, su estructura y las oportunidades de trabajo que ofrece; para ello emplea recursos audiovisuales (películas, diapositivas, etcétera).
- Convenios con otras empresas que actúan en el mismo mercado en términos de cooperación mutua: en algunos casos, esos convenios interempresariales se convierten en asociaciones de reclutamiento o departamentos de reclutamiento financiados por un grupo de empresas, que permiten mayor amplitud de acción que si actuaran de forma aislada.
- Viajes para reclutamiento en otras localidades: cuando el mercado de recursos humano local ya está explorado, la empresa puede echar mano del reclutamiento en otras ciudades o localidades. Para esto, el personal del departamento de reclutamiento realiza viajes, se instala en algún hotel y hace promoción a través de la radio y de la empresa local. Debe trasladarse a los candidatos reclutados a donde se sitúa la empresa, mediante la oferta de una serie de prestaciones y garantías, después de un periodo de prueba.
- Anuncios en periódicos y revistas: el anuncio en el periódico se considera una de las técnicas de reclutamientos más eficientes para atraer candidatos. Es más cuantitativa que cualitativa, porque se dirige a un público general abarcado por el medio, y su discriminación depende del grado de selectividad deseado.
- Agencias de colocación de empleos: con objeto de atender a empresas pequeñas, medianas o grandes surgió una infinidad de organizaciones especializadas en reclutamiento de personal. Se dedican a personal de nivel alto, medio o bajo, o a personal de ventas, bancos o mano de obra industrial. Algunas se especializan en

reclutamiento de ingenieros, otras, en personal para el procesamiento de datos, otras más, en secretarías, y así sucesivamente. El reclutamiento por medio de agencias de colocación es uno de los más caros, si bien se compensa por los factores de tiempo y rendimiento.

- Reclutamiento en internet: internet representa un importante canal de contrato entre organizaciones y candidatos. Los sitios web para la búsqueda de empleos se multiplican día a día. (Chiavenato, 2015, p. 136, 137).

3. Selección de Recursos Humanos

John, IVANCEVICH, en su libro **Administración de Recursos Humanos**, describe la selección de Recursos Humanos, así:

Selección es el proceso por el que una organización escoge en una lista de solicitantes a la persona o personas que cumple mejor con los criterios para ocupar un puesto vacante, considerando las condiciones ambientales del momento. Aunque esta definición destaca la eficacia de la selección, las decisiones sobre a quién contratar también deben ser eficientes y estar dentro de los límites establecidos por la legislación de igualdad de oportunidades. Así, hay varias metas en el proceso de selección de una organización. (Ivancevich, 2005, p.223).

Idalberto CHIAVENATO, en su libro **Administración de Recursos Humanos**, define el concepto de selección de Recursos Humanos como:

La selección es un proceso de comparación entre dos variables: por un lado, los criterios de la organización (como los requisitos del puesto por ocupar o las competencias individuales necesarias para la organización), y, por el otro, el perfil de los candidatos que se presentan. (Chiavenato, 2011, p.145).

Por otra parte, Waine MONDY, en su libro **Administración de Recursos Humanos**, también define la selección de Recursos Humanos de la siguiente manera:

La selección es el proceso de elegir, a partir de un grupo de solicitantes, al individuo que mejor se adapte a un puesto en particular y a la organización. El acoplamiento adecuado de las personas con los puestos de trabajo y con la organización es la meta del proceso de selección. (Mondy, 2011, p. 158).

William, WERTHER, et al y otros, en su libro **Administración de Recursos Humanos, Gestión del Capital Humano**, señalan que, una vez terminado las necesidades de personal, se procede a seleccionar a los nuevos empleados, describiendo los pasos de una selección de personal:

Recepción preliminar solicitudes: Paso 1

El proceso de selección se realiza en dos sentidos: la organización elige a quienes serán sus empleados y los empleados potenciales pueden optar entre varias empresas. Esta fase se inicia con una cita entre el candidato y la oficina de personal, o con la recepción de una solicitud de empleo. El postulante empieza a formarse una opinión de la organización a partir de ese momento. Muchos candidatos valiosos pueden sentirse desalentados si no se les atiende de manera adecuada al inicio.

Administración de exámenes: Paso 2

Las pruebas de identidad son instrumentos para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requisitos del puesto. Algunas de estas pruebas consisten en exámenes psicológicos; otras son ejercicios que simulan las condiciones de trabajo.

Validación de exámenes, las pruebas psicológicas tradicionales permiten determinar la capacidad básica del individuo respecto de diversas actividades, pero con

frecuencia no ofrecen garantías de validez. **La validez de una prueba de inteligencia** significa que las puntuaciones obtenidas mantienen una relación importante con el desempeño de una función, o con otro aspecto relevante.

Mientras más alta sea la correlación entre los resultados y el desempeño, más eficaz será la prueba como instrumento de selección. Cuando la puntuación y el desempeño real no se relacionan, la prueba no es válida, por lo cual no debe emplearse para fines de selección de personal.

Para demostrar la validez de un prueba pueden emplearse dos enfoques: el de demostración práctica y el racional. El **enfoque de demostración práctica** se basa en el grado de validez de las predicciones que la prueba permite establecer.

El enfoque racional se fundamenta en el contenido y el desarrollo de la prueba. Por lo general, suele preferirse el enfoque de demostración práctica, porque elimina muchos elementos subjetivos.

El **enfoque racional** se emplea cuando la demostración práctica no se puede aplicar, como en el caso de que el número insuficiente de sujeto examinado impide la validación estadística. Además, válida, las pruebas deben ser confiables. **Por confiable** se entiende que la prueba tenga la característica de que cada vez que se aplique al mismo individuo se obtengan resultados similares.

Tipos de Pruebas Psicológicas:

Existe gran variedad de pruebas a disposición del experto en relaciones industriales. No obstante, cada tipo se emplea sólo en determinada área, porque la utilidad de cada una es limitada. El propósito exacto de una prueba, su diseño, las instrucciones para suministrarla y sus aplicaciones se especifican en el manual que acompaña a cada una, el cual debe consultarse antes de publicarla. El manual debe incluir instrucciones sobre el grado de confiabilidad de la prueba y los resultados que obtuvo el diseñador original. En la actualidad existen muchas pruebas válidas, que se han corroborado en poblaciones (grupos de personas) amplias. Pese a esto, cada departamento de capital humano debe llevar a cabo sus propios estudios de verificación para cerciorarse de que determinada prueba es válida para los fines que se persiguen.

Entrevistas de selección: Paso 3:

La entrevista de selección consiste en una conversación formal conducida para evaluar la idoneidad del solicitante para el puesto. El entrevistador se fija como objetivo responder a dos preguntas generales: ¿Puede este candidato desempeñar el puesto? ¿Cómo se compara respecto de las otras personas que lo han solicitado? Las entrevistas de selección constituyen la técnica que más se utiliza para tomar decisiones de selección de personal; su uso es casi universal en el mundo de habla hispana.

Las entrevistas de selección pueden aplicarse en casos de que se necesite personal calificado no; permite sondear el potencial de profesionales, ejecutivos y directivos en general. Además, posibilitan la comunicación en dos sentidos: los entrevistadores obtienen la información sobre el solicitante y este de la organización.

Aunque las entrevistas presentan grandes ventajas, también muestran aspectos negativos, en especial en cuanto a confiabilidad y validez. Para que los resultados de una de ellas sean confiables, se necesita que sus conclusiones no varíen de entrevistador en entrevistador, aunque es común que cada uno exprese opiniones divergentes. La confiabilidad se incrementa cuando se hacen preguntas idénticas en cada entrevista, y se giran instrucciones a los entrevistadores para que se registren las respuestas de manera sistemática. (Werther y otros 2015, p. 144, 145, 146, 147).

Por su parte, Gary DESSLER, en su libro **Administración del Recursos Humanos**, se pronuncia sobre el proceso de selección así:

El objetivo de la selección de empleados es lograr un ajuste entre el individuo y el puesto, lo cual implica lograr coincidencia en los conocimientos, habilidades, capacidades y otras competencias (CHCC) que se requieren para realizar el trabajo (según el análisis de puestos) con los conocimientos, habilidades, capacidades, y otras competencias del aspirante. (Dessler, 2015, p.124).

Así pues, Gary DESSLER, en su libro *Administración del Recursos Humanos*, señala que:

Después de revisar los currículos de los aspirantes, el gerente se dedica a seleccionar al mejor candidato para el puesto de trabajo. Ello significa reducir la reserva de aspirantes a través de las herramientas de selección que se estudiarán en este capítulo: pruebas, centros de evaluación, y verificación de antecedentes y referencias. El objetivo de la selección de empleados es lograr un ajuste entre el individuo y el puesto, lo cual implica lograr una coincidencia entre los conocimientos, habilidades, capacidades y otras competencias (CHCC) que se requieren para realizar el trabajo (según un análisis de puesto) con los conocimientos, habilidades, capacidades y otras competencias del aspirante. En cualquier caso, la selección de los empleados correctos es importante por tres razones: desempeño, costo, y obligaciones legales.

Primero

Los trabajadores que poseen las habilidades correctas harán un mejor trabajo por usted y la empresa; quienes carecen de esas habilidades, o son bruscos y obstruccionistas, no lo harán de manera eficaz, por lo que se verán negativamente afectados su desempeño y la rentabilidad de la empresa. El momento para descartar a los aspirantes indeseables es antes de contratarlos, no después.

Segundo

Una selección efectiva es importante porque resulta costoso reclutar y contratar trabajadores.

Tercero

Es importante porque una contratación deficiente tiene implicaciones legales. (Dessler, 2015, p.124).

William, WERTHER y otros, en su libro **Administración de Recursos Humanos, Gestión del Capital Humano**, se refieren a los pasos y procesos de la selección de Recursos Humanos, así:

El proceso de selección consta de pasos específicos que se siguen para decidir cuál solicitante cubrirá el puesto vacante. Aunque el número de etapas que cubren diversas organizaciones varía, casi todas las compañías modernas efectúan un proceso de selección. (Werther 2014 et al, p. 141).

Esta práctica permite conocer más a fondo las diversas variables y realizar un análisis más definido, con lo cual se podrán interpretar, de forma más objetiva, los factores que influyen en el evento en estudio.

Por su parte, John, IVANCEVICH, en su libro **Administración de Recursos Humanos**, señala, sobre el tema de las pruebas para la selección de Recursos Humanos, señala que:

Un panorama más optimista del valor de los inventarios de personalidad procede de los esfuerzos por componer específicamente una medida para un puesto en particular. Es decir, algunos de los resultados desalentadores en la selección que se habían obtenido con los inventarios de personalidad podrían atribuirse a un a falta de correspondencia entre la prueba y la situación en la que se aplica. Cuando las pruebas de personalidad se elaboran para medir características laborales como los logros y la regularidad, son bastantes válidas.

[...] Polígrafo y prueba de honestidad, otro método que aplican hoy los patrones a los empleados es el polígrafo, que a veces recibe el nombre equivoco de detector de mentiras. El polígrafo es un instrumento que registra los cambios del ritmo respiratorio, tensión arterial, pulso y respuesta cutánea de sudoración de las plantas y luego grafica estas reacciones sobre papel. La persona examinada con el polígrafo conectado debe responder varias preguntas. Algunas preguntas son inocuas, para determinar la repuesta normal; otras son tensas, para indicar una contestación dada bajo presión.

Así, digamos que a un solicitante se le pregunta: “Su nombre es Rodríguez?”. Luego “¿Ha robado en una compañía?”. El polígrafo fue diseñado para labores policíacas, pero a mediados de la década de 1980 se convirtió en una herramienta de selección extremadamente popular. (Ivancevich, 2015, p. 240, 241).

4. Agente de seguridad

La Real Academia Española define el agente de seguridad: Como la persona que tiene a su cargo una agencia para gestionar asuntos ajenos o prestar determinados servicios. (RAE, 2014, p. 60).

El Diccionario Terminológico para la Seguridad Privada, define Agente de seguridad de la siguiente manera:

Sujeto protagonista de una determinada acción o que ha sido determinada acción o que ha sido requerido para ella, con potestad suficiente para intervenir, deliberar y discernir sobre el modo de obrar en dichas acciones. Persona que actúa o tiene capacidad de actuar con piques en asuntos de seguridad pública. (Diccionario Terminológico para la Seguridad Privada, pág. 27).

La oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito, en el **Manual introductorio sobre la regulación por el Estado de los servicios de seguridad privada civil y contribución de esos servicios a la prevención del delito y la seguridad de la comunidad**, en su glosario define el concepto así: Agente de seguridad privada civil como la persona que trabaja para una organización que presta servicios de seguridad privada civil. (ONU, 2014, p.95).

Asimismo, el Ministerio del Interior del Ecuador, a través del Instituto Tecnológico Superior de la Policía Nacional de Ecuador, en el **Programa de capacitación para los guardias de vigilancia y seguridad privada** se refiere al guardia de seguridad privada diciendo:

Que ellos (los guardias de seguridad privada) se encargan de vigilar, proteger y atender al público, de manera oportuna y confiable, recopilando información para la prevención del cometimiento de un evento de riesgo, siendo un aporte para la seguridad ciudadana. En ese sentido, debe aportar a la seguridad ciudadana, disminuyendo los niveles de riesgo, mediante el uso de las herramientas metodológicas para la prevención. (Instituto Tecnológico Superior de la Policía Nacional de Ecuador, 2015, p.5).

5. Seguridad privada

El **Diccionario Terminológico para la seguridad privada**, define seguridad privada como al:

Conjunto de reglas técnicas y organizativas recogidas en la legislación en materia de seguridad contra riesgos antisociales, que afectan al funcionamiento de las empresas y del personal de seguridad, a los establecimientos comerciales obligados a disponer de medidas de seguridad concretas, a los usuarios de sistema y a todos cuanto leyes, decretos, reales, decretos, órdenes y normas les obliguen a disponer de sistemas de seguridad.

La seguridad que se realiza en determinados lugares y bajo ciertas circunstancias que nunca se hace por parte de la seguridad pública. (Diccionario Terminológico para la Seguridad Privada, p. 242).

6. Distrito de Panamá

La Real Academia Española define el Distrito de Panamá así:

Una de las divisiones que conforma la provincia homónima, situada en la República de Panamá. Es la estructura política y geográfica donde se encuentra la ciudad capital. Está situado en la región oriental del país, al este del canal, frente a la bahía de Panamá, con una extensión de 2, 561 km². (RAE, 2001, p. 1800).

El Decreto Ejecutivo 21 de 31 de enero de 1992 por el cual **“Regula el funcionamiento de las agencias de seguridad privada”** describe:

Que la seguridad privada tiene como filosofía el mismo principio que alienta la seguridad pública, es decir, la protección o prevención. Sin embargo, su campo propio es el de mundo empresarial específico, al cual le vincula un compromiso o contrato libremente adquirido. (G.O. 21.974, 1992, p.1).

Por su parte, Francesca, CAONERO y otros, definen el concepto seguridad privada como:

La seguridad privada es un término utilizado para describir una amplia gama de servicios relacionados con la seguridad y proporcionado por entidades privadas con fines de lucro. Éstas pueden incluir entre los siguientes: vigilantes y guardias (armados y no armados), patrullas, escoltas, servicios de vehículos blindados, transporte de valores y mercancías, servicios de inteligencia, perros entrenados, vigilancia electrónica, investigaciones, protección de activos fijos, blindaje de edificios, protección de obras e infraestructuras, protección antisequestro, capacitación en seguridad. (Caonero et al, 2011, p.178).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

A. Tipo y diseño de la investigación

Según BERNAL, las investigaciones descriptivas, son aquellas que reseñan las características o los rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio, son utilizadas en técnicas como las encuestas, entrevistas, observación y revisión de documentos.

Este estudio busca, a través de un acercamiento al problema de investigación, precisar las génesis de los problemas que permitan mejorar el reclutamiento y la selección de agentes de seguridad privada para las agencias de seguridad de Panamá.

En el Diseño de la Investigación, para la preparación y desarrollo de esta tesis y en base a la complejidad de la problemática que se pretende resolver, se indicó que emplearán técnicas de estudio de textos y documentos referenciales, recopilación de datos por medio de la entrevista y cuestionarios, a través de formas físicas, de procesamiento y presentación de la información y se aplicarán las técnicas de investigación, observación, entrevistas, encuestas, entre otras.

Por otra parte, **Hernández Sampieri Roberto** (2014), define la investigación explicativa: Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.

Nuestra investigación será también de tipo explicativa, ya que buscaremos acercarnos a problemas que dan origen a la necesidad de establecer un manual de reclutamiento y selección para agentes de seguridad privada del distrito de Panamá. De igual manera, será cuantitativa ya que recolectaremos datos mediante encuestas que generaran información de interés para nuestro estudio.

B. Fuentes de Información

Las fuentes de información de nuestra tesis serán divididas en primaria, secundaria y terciaria.

La información primaria corresponderá a los agentes de seguridad privada que serán encuestados.

La información secundaria se obtendrá de datos estadísticos que se encuentren disponible en las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística y Censo.

Asimismo, se tiene como fuentes secundarias todos los documentos que se consultarán para la construcción del marco teórico. Entre estos se pondrá mayor énfasis en tesis, investigaciones, artículos científicos, manuales, libros, enciclopedias y ponencias.

C. Población

Para Sampieri, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (p.65). La población simboliza la totalidad a investigar y estudiar, donde los entes de la población tienen una peculiaridad común la cual se estudia y da comienzo a los datos de la investigación. La población serán los Agentes de seguridad privada del distrito de Panamá.

D. Muestra

La muestra será de tipo aleatoria dirigidas a los agentes de seguridad privada del distrito de Panamá. Para la aplicación de esta muestra, se tomará un fragmento representativo de una determinada población de agentes, la intención es realizar un estudio, que nos dé como resultado la información que surja del análisis del estudio, para comprobar la validez y confiabilidad de lo investigado.

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente en donde:

N = Tamaño de la Muestra de Agentes en el distrito de Panamá

Z = Valor de la Curva norma (1.96)

P= Probabilidad de éxito (0.50)

N= Población (13.815)

E= Error Muestral (0.05)

Q= Probabilidad de Fracaso

Sustituyendo la fórmula:

$$N = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2}$$

$$(N-1) E^2 + Z^2 P \cdot Q$$

$$N = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50)}{(0.05)^2} = 13.815$$

$$(13.815-1) (0.5)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)$$

$$N = \frac{(3.84) \cdot (0.25)}{(0.0025)} = 13.815$$

$$(13,814) (0.0025) + 3.84 (0.25)$$

$$N = \frac{13.264}{35.50} = 374$$

$$N = 374$$

Nuestra muestra serán 374 agentes del distrito, de distintas agencias las que se seleccionarán para mi investigación.

E. Variables

1. Variable dependiente

= Agente de seguridad

2. Variable independiente

= reclutamiento y selección

3. Variable Intervinientes

= normas legales

5. Tratamiento de la Información

Los análisis estarán sustentados utilizando el software Excel 2016 que es una herramienta estadística para la tabulación de los resultados de las encuestas levantadas en donde se detallará a través de la elaboración de gráficas como resultado a los agentes encuestados.

Para validar nuestra investigación, realizaremos instrumentos encuestas que validarán esta investigación aplicada a los agentes de seguridad privada cuyo resultado encontraremos en el análisis de las preguntas aplicadas.

CAPÍTULO IV

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

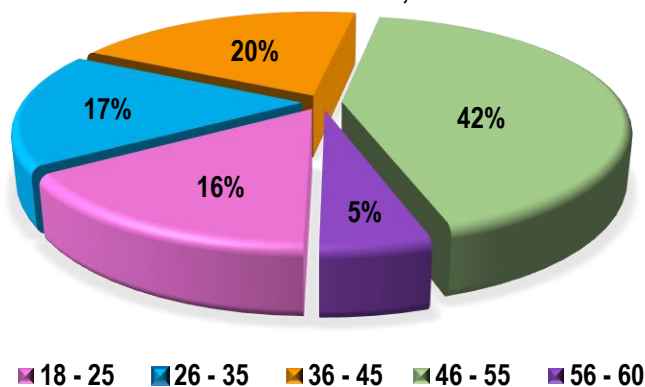
En este capítulo, realizaremos el análisis de los instrumentos aplicados a los agentes de seguridad privada de distintas empresas, a quienes se les aplicó la encuesta de forma aleatoria y quienes son el objeto de estudio, en nuestra investigación. Iniciaremos con la aplicación de las encuestas, para el posterior análisis y resultados, que presentamos a continuación:

Cuadro N°. 1
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN
DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN EDAD: AÑO 2020

Edad	%	Cantidad
TOTAL...	100	374
18 - 25	16	58
26 - 35	17	63
36 - 45	20	75
46 - 55	42	158
56 - 60	5	19

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Gráfico N°. 1
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD
PRIVADA EN DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN EDAD: AÑO 2020



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Pregunta N°. 1:

¿Cuál es su rango de edad?

- 18 - 25 años
- 26 - 35 años
- 36 - 45 años
- 46 - 55 años
- 56 - 60 años

Análisis

En observancia de los resultados, las frecuencias 46-55, 36 -45 y 26 - 35, concentran la mayor cantidad de encuestados; mientras que las frecuencias 56 – 60, y 18 – 25 reflejan menor cantidad participantes, puede ser un indicio que la juventud contempla la vigilancia privada como una propuesta no tan atractiva para sus intereses, y para los de edades avanzadas sea una actividad de mucho riesgo y sacrificio.

Sin embargo, en la población comprendida entre los 26 y 55 años, prácticamente individuos en edad madura, se concentran la mayor cantidad de encuestados, pueden ser individuos que se han integrado proactivamente a las estrategias y procesos de la organización, o progresivamente hayan escalado a lo interno, logrando obtener beneficios colaterales y estabilidad económica, que ciertamente contribuye a cumplir con sus compromisos y satisfacer sus necesidades básicas.

Resultados

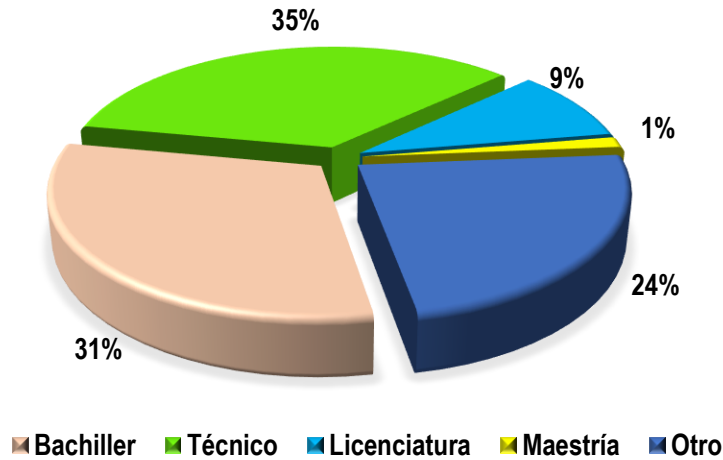
El rango de edad de mayor participación en la encuesta es el de 46 a 55 años con 42%; seguido del rango entre el 26 a 45 años con un 20%; seguido del grupo de 26 a 35 años, con un 17%; el rango de 18 a 25 años con un 16% y el rango de 56 a 60 años, con un 5% de encuestados.

Cuadro N°. 2
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN FORMACIÓN ACADÉMICA: AÑO 2020

Nivel de Estudios	%	Cantidad
TOTAL...	100	374
Bachiller	31	115
Técnico	35	131
Licenciatura	9	35
Maestría	1	5
Otros	24	88

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Gráfico N°. 2
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN FORMACIÓN ACADÉMICA: AÑO 2020



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Pregunta N°. 2:

¿Cuál es su nivel de formación?

- Bachiller
- Técnico
- Licenciatura
- Maestría
- Otro (Primer Ciclo).

Análisis

En décadas pasadas, el servicio de vigilancia privada era una profesión con muchos vacíos legales, debido a la limitada regulación de sus actividades, además de la escases de un ente gubernamental que inspeccionara, de forma directa, sus operaciones; eran los tiempos de los celadores nocturnos o seguridades de locales comerciales, en su gran mayoría, personas que solo habían alcanzado el nivel de enseñanza media o desplazados laborales con avanzada edad, jubilados o pensionados con capacidad de prestar el servicio, poca formación y/o capacitación. En la actualidad, el concepto seguridad privada contempla una gama de servicios en los sectores menos imaginados, los avances científicos, en todos los aspectos, ha generado una demanda inusual de servicios que, consiguientemente forzó a las empresas dedicadas al rubro a evolucionar o desaparecer, al punto que las empresas que continuaron en el mercado, se sometieron a procesos de reingeniería, rediseñándose para poder competir en un mercado, en continua evolución.

Al observar los datos derivados de la encuesta, los graduados de carreras técnicas (35%) y los egresados del bachillerato (31%) predominan ante el resto de las categorías, también están en disponibilidad de integrarse en procesos de desarrollo para fortalecer o crear las áreas necesarias para atender las futuras demandas; podemos apreciar que en la categoría de Otros (Primer Ciclo) se arroja un total de 24% de los encuestados; que, posiblemente por su bajo nivel académico, no han podido encontrar mejores oportunidades laborales; los restantes rangos corresponden los graduados de licenciatura (9%) y maestría (1%), los cuales

refleja que en las agencias de seguridad privada estos participantes se encuentran en el nivel operacional jerárquico o directivo.

Resultados

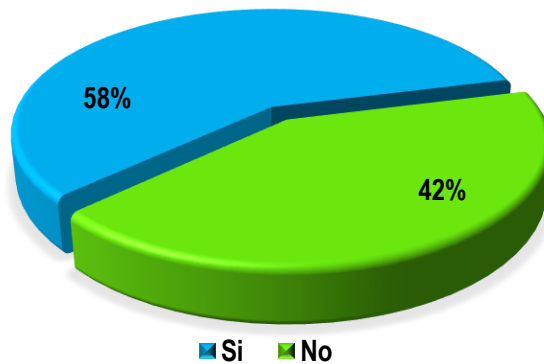
La categoría con mayor porcentaje es la técnica con un 35%; seguido del Bachiller, con un 31%; en Otros un 24%; licenciatura con un 9%; maestría con 1% de los encuestados.

Cuadro N°. 3
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL
DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN EXPERIENCIA LABORAL: AÑO 2020

Experiencia Laboral	%	Cantidad
TOTAL...	100	374
Sí	58	217
No	42	157

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Gráfico N°. 3
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO
DE PANAMÁ, SEGÚN EXPERIENCIA LABORAL: AÑO 2020



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Pregunta N°. 3:

¿Tienen experiencia como Agentes de Seguridad Privada?

- Sí
- No

Análisis.

Los resultados de la encuestas determinaron que la mayoría de los participantes, cuentan con experiencia en el servicio de vigilancia el 58%, esto puede ser el resultado de procesos de reclutamiento y selección, enfocados a integrar en sus equipos a personal con experiencia, formación y/o capacitación previa, una estrategia que le permite cubrir de forma rápida una vacante y continuar sus programaciones operativas sin mayores incidencias y en el caso de los nuevos colaboradores, sin experiencia, el 42%, por lo general son especialistas con labores afines a sus profesión en áreas definidas, o en desarrollo, para complementar u ofrecer nuevos servicios.

Resultados

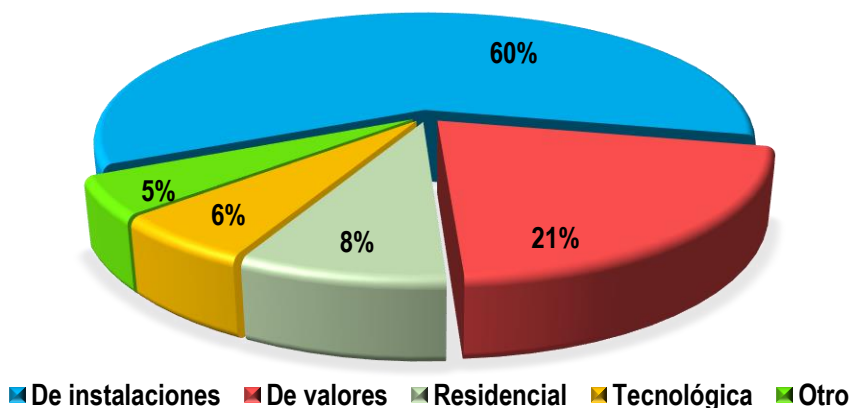
La mayoría de los encuestados, un 58% sí tenían experiencia en servicio de vigilancia, el 42%, no.

Cuadro N°. 4
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN
DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN TIPO DE SERVICIO: AÑO 2020

Servicios de seguridad	%	Cantidad
TOTAL...	100	374
De instalaciones	60	225
De valores	21	78
Residencial	8	31
Tecnológica	6	22
Otro	5	18

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Gráfico N°. 4
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE
PANAMÁ, SEGÚN TIPO DE SERVICIO: AÑO 2020



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Pregunta N°. 4:

¿Qué tipo de seguridad privada brindan los agentes?

- De instalaciones
- De valores
- Residencial
- Tecnológica
- Otro (Especifique).

Análisis

La incidencia delictiva de las últimas cuatro décadas ha sido crucial para el desarrollo de la diversidad de servicios de vigilancia que en la actualidad existen en el mercado del sector en estudio y los datos de la encuesta determinan que la seguridad privada de instalaciones marcó el mayor índice de 60%; posteriormente las empresas que debían hacer depósitos en bancos, o trasladar otros artículos optaron por solicitar los trasladados de valores con un 21%. La necesidad de preservar la integridad física, el patrimonio y un entorno seguro y tranquilo, generó que se integraran los servicios de vigilancia residencial con un 8%; la vigilancia tecnológica 6%, es un rubro en ascenso, contemplan los monitoreos remotos, a través de circuitos cerrados de televisión, radiocomunicaciones con sistemas de posicionamiento global integrado, alarmas electrónicas, seguridad informática, entre otras; y en rango de otros servicios de vigilancia es del 5% y comprende servicios puntuales, como escoltas, investigaciones privadas reguladas, monitoreos de equipos o de actividades por petición de los clientes, entre otras diversas actividades.

Resultados

La vigilancia de Instalaciones marcó el mayor índice con un 60%; la escolta de valores, con 21%; el personal en vigilancia residencial con el 8%; la vigilancia tecnológica con un 6%; y otros servicios, con un 5%.

Cuadro N°. 5

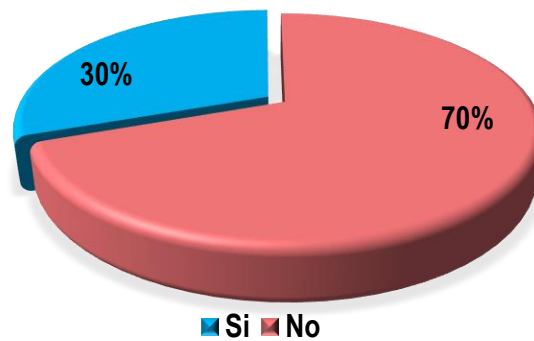
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN CONOCIMIENTO DEMARCO LEGAL: AÑO 2020

Conocimiento de Marco Legal	%	Cantidad
TOTAL...	100	374
Sí	30	114
No	70	260

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Gráfico N°. 5

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN CONOCIMIENTO DE MARCO LEGAL: AÑO 2020



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Pregunta N°. 5:

¿Conoce las normativas legales vigentes en materia de Seguridad Privada?

- Sí
- No

Análisis

El marco legal que reglamenta los servicios de vigilancia privada actual es muy amplio y ha sido sometido a propuestas legislativas que no han prosperado, ocasionando una falta de actualización acorde a los servicios y demandas que actualmente exige la seguridad privada y que también debe ser supervisado por el ente gubernamental designado para esa labor, la Dirección Institucional de Asuntos de Seguridad Pública.

Según la encuesta, el 70% alega no estar muy claro de las normativas vigentes; es de suma importancia, que las empresas durante los procesos de integración puedan instruir al nuevo colaborador en cuanto a los aspectos legales que rigen esta actividad y el 30% de los participantes manifestaron su anuencia de tener conocimiento del marco legal que rige estas actividades.

Resultados

El 70% de los encuestados admitió no estar completamente claro de las normas legales que rigen esta actividad de la seguridad privada y el 30% restante sí tienen conocimiento de estas normas.

Cuadro N°. 6

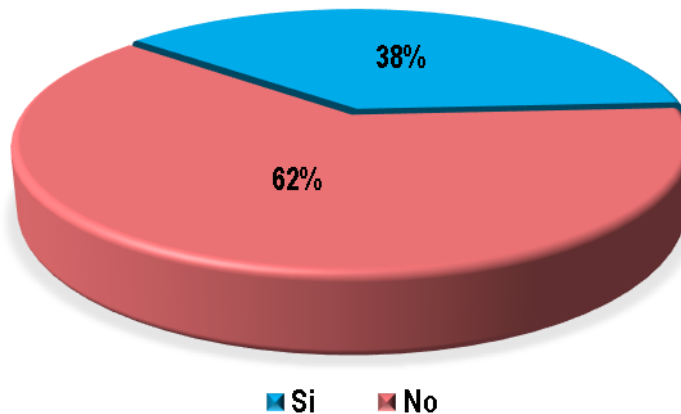
RECLUTAMIENTO DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN CUMPLIMIENTO DE MARCO LEGAL-CIENTÍFICO: AÑO 2020

Reclutamiento de acuerdo con marco legal-científico	%	Cantidad
TOTAL...	100	374
Sí	38	142
No	62	232

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Gráfico N°. 6

RECLUTAMIENTO DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN CUMPLIMIENTO DE MARCO LEGAL-CIENTÍFICO: AÑO 2020



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Pregunta N°. 6:

¿El reclutamiento de agentes de seguridad privada cumple con los procesos legales y científicos establecidos en las normas vigentes?

- Sí
- No

Análisis

Los procesos de reclutamiento están dirigidos a suplir las necesidades de recurso humano de la organización según las estrategias, políticas internas y la naturaleza de los servicios que brinde, todo esto apegado al marco legal vigente.

Para ello, se establecen requisitos precisos, según el área donde exista una vacante, las actividades de campo, exigentes en múltiples aspectos, requieren una serie de conocimientos, habilidades, destrezas, condiciones antropométricas y de salud general específicas para el cumplimiento de sus procesos operativos; en las actividades de fiscalización y servicios especializados, se contemplan los mismos requisitos, pero se enfocan en los conocimientos y experticias en el área, con el propósito de que su integración sea lo más fluida posible.

Resultados

El 62%, de los encuestados considera que el reclutamiento de agentes de seguridad no cumple no con el proceso legales y científicos establecidos en las normas vigente; el 38% sí está de acuerdo con el proceso.

Cuadro N°. 7

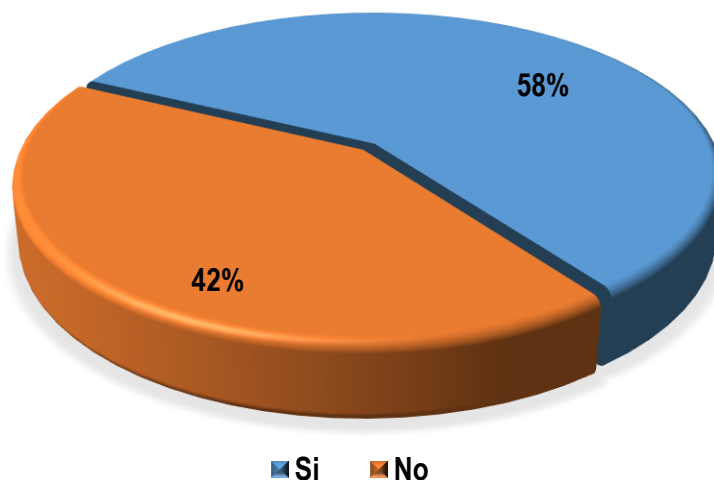
SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN CUMPLIMIENTO DE MARCO LEGAL-CIENTÍFICO: AÑO 2020

Selección de acuerdo con marco legal-científico	%	Cantidad
TOTAL...	100	374
Sí	44	164
No	56	210

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Gráfico N°. 7

SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD EN DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN CUMPLIMIENTO DE MARCO LEGAL Y CIENTÍFICO: AÑO 2020



Fuente: Elaboración propia de la autora

Pregunta N°. 7:

¿La selección de agentes de seguridad privada cumple con los procesos legales y científicos establecidos en las normas vigentes?

- Sí
- No

Análisis

Las organizaciones, antes de efectuar un proceso de selección deben tener debidamente detalladas todas las actividades desarrolladas (funciones) en el puesto vacante, incluyendo responsabilidades directas e indirectas. Esto le permitirá identificar el conocimiento, experiencia y habilidades ideales con que debe contar un candidato.

Identificados quienes reúnan los requisitos, se realiza un análisis de toda la información del postulante para determinar si se enmarca en los aspectos requeridos y se escogerá a aquellos que más se apeguen al perfil de la vacante y las políticas de la empresa; con un proceso de selección efectivo, minucioso y detallado, las organizaciones integraran al talento humano que se identifique y complemente a las políticas y estrategias garantizando el alcance de sus objetivos.

La mayoría de los encuestados 56% considera que no se cumple con los procesos legales y científicos de selección, mientras que el 44% respondió que sí. Sin embargo, todos estos procesos deben ser evaluados e inspeccionados por el ente fiscalizador del gobierno, para garantizar que se cumpla con el marco legal vigente.

Resultados

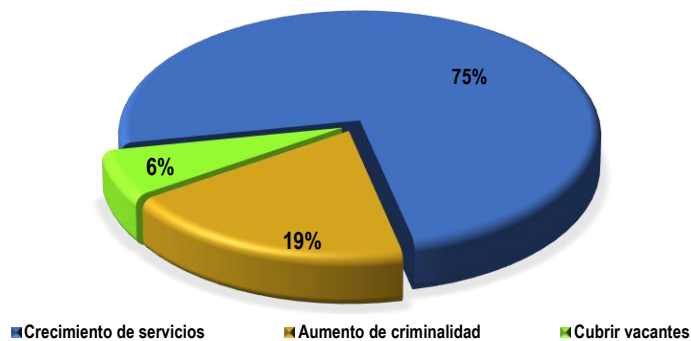
El 56% de los encuestados considera que la selección de agentes de seguridad privada no cumple con los procesos legales y científicos establecidos en las normas vigentes, y el 44% no está de acuerdo con el proceso.

Cuadro N°. 8
RECLUTAMIENTO DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE
PANAMÁ, SEGÚN CAUSALES: AÑO 2020

Causales de reclutamiento	%	Cantidad
TOTAL...	100	374
Crecimiento de servicios	75	281
Aumento de criminalidad	19	71
Cubrir vacantes	6	22

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Gráfico N°. 8
RECLUTAMIENTO DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE
PANAMÁ, SEGÚN CAUSALES: AÑO 2020



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Pregunta N°. 8:

El reclutamiento de agentes en la empresa de seguridad privada se da por:

- Crecimiento de servicios
- Aumento de criminalidad
- Cubrir vacantes.

Análisis

Por el resultado de la encuesta, que refleja un 75% en crecimiento de servicios y un 6% en cubrir vacantes. Se percibe la implementación de estrategias para suplir necesidades reales de recurso humano para el desarrollo o crecimiento, de las empresas y así poder mantener su competitividad, debido a la diversidad de demanda, dada la relevancia en la actualidad que se la ha otorgado al aspecto seguridad privada y que está presente en todas las organizaciones inclusive en el ámbito personal.

El 19% se inclina por el aumento de la criminalidad, si bien es cierto, los índices de las últimas décadas marcan un crecimiento sostenido de la incidencia delictiva. Este factor no incide forzosamente, en aumentar el pie de fuerza, debido a que se deben evaluar las características del puesto. Una vez realizado el análisis se pueden integrar recursos tecnológicos (equipos motorizados de traslado, animales, sensores, cámaras, luminarias) como medida alterna. No obstante, no mitigan las incidencias y la empresa determinará se aumenta el personal por puesto.

Resultados

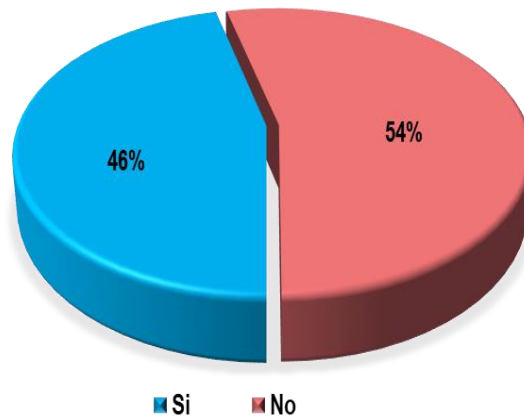
Según los encuestados, el reclutamiento de agentes en la empresa de seguridad privada se da en un 75% por el crecimiento de los servicios; en un 19% por el aumento de la criminalidad; en un 6%, para cubrir vacante.

Cuadro N°. 9
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA
EN DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN DISPONIBILIDAD DE PROCESO: AÑO
2020

Disponibilidad de proceso de reclutamiento y selección	%	Cantidad
TOTAL...	100	374
Sí	46	171
No	54	203

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Gráfico N°. 9
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Pregunta N°. 9:

¿Cuenta la empresa de seguridad privada con un procedimiento de reclutamiento y selección de agentes?

- Sí
- No

Análisis

Los servicios de vigilancia privada, por obligación, deben presentar al ente regulador del Estado todos los procesos internos, para que este los analice, evalúe y autorice. Esta medida busca que se cumplan con los marcos legales que rigen esta actividad, en todos sus aspectos.

Los procesos de reclutamiento y selección es uno de los pilares fundamentales de las empresas, unos más rigurosos, otros más flexibles, según los criterios y la naturaleza de sus operaciones, de ahí que el 54% de los encuestados detalló que su empresa no contaba con un proceso y esto es muy alarmante, debido a que realizan contrataciones legales a un recurso humano de dudosa procedencia, sin haber sido expuesto a los parámetros de los procesos de reclutamiento y selección, lo cual es un riesgo inmedible para una organización.

No obstante, el 46% que detalló que su empresa si cuenta con un proceso de reclutamiento y selección, lo que significa que hay empresas que cumplen con las normas vigentes y que están enfocados en ampliarse, desarrollarse y ser competentes, fundamentando estas iniciativas con las estrategias y políticas puntuales y su principal recurso es la confianza brindada a sus contratantes, a través de colaboradores profesionales y comprometidos con los objetivos de la organización.

Resultados

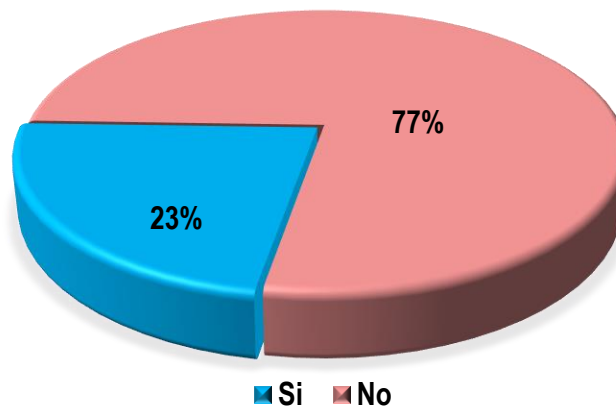
El 54% de los encuestados determinaron que las empresas no cuentan con un proceso de reclutamiento y selección; mientras que el 46%, señaló lo contrario.

Cuadro N°. 10
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN
DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN DISPONIBILIDAD DE MANUAL: AÑO 2020

Disponibilidad de manual	%	Cantidad
TOTAL...	100	374
Sí	23	85
No	77	289

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Gráfico N°. 10
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN
DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN DISPONIBILIDAD DE MANUAL: AÑO 2020



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Pregunta N°. 10:

¿Cuenta la empresa de seguridad privada con un manual de reclutamiento y selección de agentes de seguridad privada de acuerdo con las normas vigentes?

- Sí
- No

Análisis

Un manual de procedimiento es un documento corporativo donde se plasma los estándares de calidad, estrategias, objetivos y cómo alcanzarlos, permite a las organizaciones formalizar sus procesos en un ambiente de mejora continua, transparencia y fiscalización. En el caso específico del reclutamiento y selección, es imperante para establecer los parámetros de la organización con relación al perfil requerido del futuro colaborador, los criterios de selección, programas de capacitación y el proceso de integración del capital humano que le permita el alcance de sus objetivos, misiones y visiones. Las organizaciones deben tener claro que este es un documento que deben realizar mediciones, adecuaciones y mejoramiento según los lineamientos de las empresas.

Sin embargo, en la actualidad existe la modalidad de subcontratar empresas para realizar de forma parcial o total estos procesos, para esto se debe tener un conocimiento medular de las funciones generales del puesto vacante y el perfil requerido del postulante; un criterio independiente, aislado del entorno empresarial y emitido por especialistas debe mantener la objetividad e imparcialidad requerida para seleccionar al mejor postulante de forma objetiva.

Resultados

El 77% de los encuestados detallaron que su empresa no cuenta con un manual de reclutamiento y selección; y el 23%, señaló que sí cuenta con él.

Cuadro N°. 11

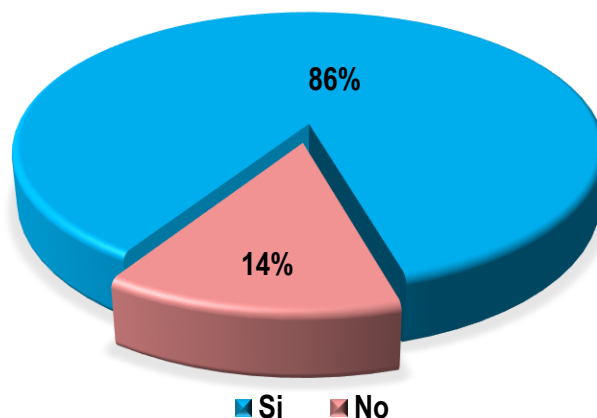
VENTAJA DE MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN UTILIDAD: AÑO 2020

Utilidad de manual de reclutamiento y selección basado en marco legal-científico	%	Cantidad
TOTAL...	100	374
Sí	86	323
No	14	51

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Gráfico N°. 11

VENTAJA DE MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD EN DISTRITO DE PANAMÁ, SEGÚN UTILIDAD: AÑO 2020



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Pregunta N°. 11:

¿Considera conveniente el contar con un manual de reclutamiento y selección de agentes de seguridad privada basados en las normas legales, científicas vigentes?

- Sí
- No

Análisis

Un manual de reclutamiento y selección es el documento que describe cómo una organización convoca postulantes para una plaza vacante y los requisitos deben cumplir. Su principal ventaja es que le permite a la empresa disponer de información valiosa de los candidatos que cumplen con los requisitos establecidos para iniciar, consiguientemente, el proceso de selección de aquellos que más se asemeje su perfil con las características del puesto.

Sin embargo, una vez se designen a los futuros colaboradores, reposa en sus bases de datos, información de los candidatos no convocados. Esta puede ser utilizada para futuras convocatorias por plazas disponibles en otras áreas o dependiendo de las necesidades futuras de la organización.

Para efectos de transparencia, los postulantes deben ser orientados previamente en qué consiste el proceso, ítems de cumplimiento y métodos de selección según la naturaleza de la plaza vacante y de ser, nuevamente convocados, explicarle las causales de su nuevo llamado y que esto no es una garantía de una selección.

Resultados

Los encuestados responden en un 86% que sí es conveniente contar con un manual de reclutamiento y selección de agentes de seguridad privada basados en las normas legales, científicas vigentes; mientras que un 14% no lo considera necesario.

Cuadro N°. 12

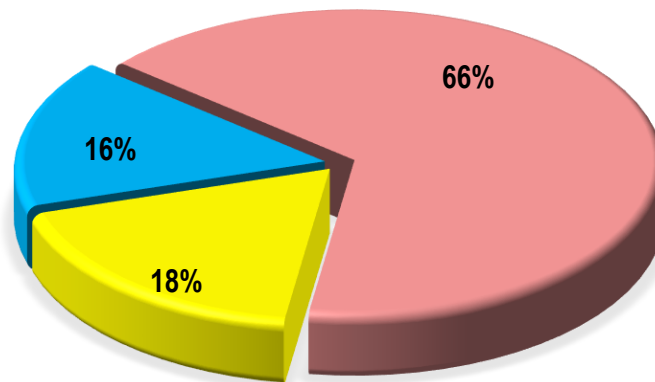
**RECLUTAMIENTO DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE PANAMÁ,
SEGÚN MODALIDAD: AÑO 2020**

Modalidad de reclutamiento	%	Cantidad
TOTAL...	100	374
Reclutamiento interno	16	59
Reclutamiento externo	66	248
Redes sociales	18	67

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Gráfico N°. 12

**RECLUTAMIENTO DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN DISTRITO DE
PANAMÁ, SEGÚN MODALIDAD: AÑO 2020**



■ Reclutamiento interno ■ Reclutamiento externo ■ Redes sociales

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Pregunta N°. 12:

¿Qué forma de reclutamiento realiza la empresa de seguridad privada al reclutar?

- Reclutamiento interno
- Reclutamiento externo
- Redes sociales.

Análisis

El proceso de reclutamiento y selección es el método utilizado por las organizaciones para integrar al recurso humano que cumpla con el perfil para cubrir una plaza vacante y está dirigido a cumplir con las estrategias y políticas de la empresa.

El 66% de los encuestados detalló que las empresas realizan el proceso de reclutamiento externo, convocatoria de aspirantes que reúnan los requisitos establecidos y se asemejen al perfil del puesto vacante y de los lineamientos de la empresa, contempla un conocimiento profundo de las funciones en el área y/o puesto a cubrir y que la inducción permita integrársele de forma fluida en las actividades operativas.

El 18% restante detalló que las empresas realizan reclutamientos, a través de las redes sociales, un recurso prácticamente económico, muy de moda y de gran alcance; ya que permite al reclutador, interactuar de forma expedita con el candidato, obtener información actualizada, digitalizada y tener una respuesta oportuna del avance del proceso, un método utilizado por las grandes corporaciones, porque les coadyuva a interactuar en tiempo real, con sus futuros colaboradores.

Según los encuestados, el reclutamiento interno representa el (16%), en donde las empresas en desarrollo o crecimiento, han brindan las condiciones para que el personal se capacite en las áreas o servicios a integrar o desarrollar,

ventajoso porque dependiendo de la gestión de Recursos Humanos, se reduciría el proceso de inducción y los candidatos son más fáciles de encontrar, repotenciaría al personal contenido con interés poner en práctica sus capacidades, se integrarían más fácil a los futuros equipos de trabajo, conocen de antemano los lineamientos de la empresa y aumentaría el compromiso y lealtad con la organización.

Resultados

El 66% considera que es por el reclutamiento externo; el 18%, por las redes sociales; y el 16%, describen que es una de las maneras más comunes.

CAPÍTULO V

DISEÑO DE UN MODELO DE MANUAL PARA AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL DISTRITO DE PANAMÁ

TÍTULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO 1 BASE LEGAL Y APLICACIÓN

ARTÍCULO 1. BASE LEGAL

Este diseño de modelo de manual para agentes de seguridad privada del distrito de Panamá, dirigido a las empresas de seguridad privada, se desarrolla en cumplimiento de las disposiciones que establece en el Decreto Ejecutivo N°. 21 de 31 de enero de 1992, por el cual se regula el funcionamiento de estas agencias de seguridad. De igual manera, en este decreto se listan todos los servicios que pueden ser cubiertos por estas agencias de seguridad privada y se define su concepto.

Por otro lado, existe el Decreto Ejecutivo N°. 22 de 31 de enero de 1992, por el que se regulan las condiciones de aptitud, derecho y funciones de los Vigilantes Jurados de Seguridad, asimismo, los requisitos generales y conocimientos que debe demostrar, poseer el Vigilante Jurado.

ARTÍCULO 2. APLICACIÓN

Este diseño de modelo de manual se aplicará para los procesos de reclutamiento y selección para ingresos del recurso humano administrativo de las empresas de seguridad. No aplicará para los puestos de otras carreras que normen las agencias privadas.

CAPÍTULO II DEFINICIONES CONCEPTUALES, PROPÓSITOS Y PRINCIPIOS

ARTÍCULO 3. DEFINICIÓN CONCEPTUALES

Para los efectos del presente diseño de modelo de manual, las disposiciones que se expresan a continuación tendrán la siguiente definición:

1. Ascenso: Promoción a mayor dignidad o empleo.
2. Clasificación: Relación de los clasificados en una determinada prueba.
3. Convocatoria: Anuncio o escrito con que se convoca.
4. Divulgación: Acción y efecto de divulgar.
5. Exámenes: Prueba que se hace de la idoneidad de una persona, para el ejercicio y profesión de un oficio o ministerio o para demostrar el aprovechamiento en los estudios.
6. Puesto: Sitio o espacio que ocupa alguien o algo.
7. Reclutamiento: Acción y efecto de reclutar.

8. Reclutar: Reunir gente para un propósito determinado.
9. Recursos Humanos: Conjunto de personas disponibles para atender una función o llevar a cabo en una empresa.
10. Selección: Acción y efecto de elegir a una o varias personas o cosas entre otras, separándolas de ellas y prefiriéndolas.

ARTÍCULO 4. PROPÓSITOS

El presente diseño de modelo de manual persigue los siguientes propósitos:

1. Garantizar el ingreso a puestos vacantes en las agencias de seguridad privada de quienes cumplan por su profesionalismo, responsabilidad, competencia y honestidad.
2. Dar cumplimiento y garantizar las oportunidades de ingreso y crecimiento laboral en las agencias de seguridad privada.
3. Establecer normas que regulen el funcionamiento de los sistemas de reclutamiento, selección del recurso humano de las agencias de seguridad privada.

ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

El presente diseño de modelo de manual se fundamenta en los siguientes principios:

1. Igualdad de Oportunidades: Todo ciudadano sin distinción de raza, clase social, religión, género, tiene derecho a ingresar en la carrera de seguridad privada, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 356 de 1994 en nuestro

país. Las empresas de seguridad privada dispondrán de un diseño de manual de reclutamiento y selección como una herramienta de consulta e inducción permanente que permite conocer la estructura y funciones del departamento de la empresa; así como las secciones que lo componen.

2. Competitivo: Atraer y reclutar a los aspirantes a ser miembros de las Agencias de seguridad privada, seleccionando a los potencialmente calificados, basándose en criterios de capacidad, competencia profesional, mérito y moral pública mediante requisitos, procedimientos, confiables y objetivos; previamente establecidos en la norma.
3. Procedimientos: Se establecerán en la metodología, en las operaciones con que se realizará el reclutamiento y selección de los mejores candidatos para ser miembros de las agencias de seguridad privada.
4. Funciones: Permite, también, identificar las líneas de autoridad, trabajo y comunicación buscando que cada uno de sus miembros ejerza y desarrolle eficaz y eficientemente sus asignaciones, dentro de los lineamientos técnicos, jurídicos y administrativos, a fin de proporcionar un buen servicio de calidad en las agencias fortaleciendo, al mismo tiempo, la confianza y la percepción de seguridad en la ciudadanía.
5. Ser el mejor departamento especializado en los procesos de selección y reclutamiento, con una metodología técnico-científica, que cumpla con las políticas y procedimientos laborales, asegurando resultados acordes a las necesidades de nuestras agencias, alineados con el perfil de las empresas que requieren los puestos en el futuro inmediato.

6. Transparencia y publicidad: El sistema de reclutamiento, selección será de conocimiento a todos los interesados en los concursos en las agencias de seguridad privada que realicen su captación y vinculación, serán emitidos con resultado mediante su departamento de Recursos Humanos.

TÍTULO II

RECLUTAMIENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LAS AGENCIAS DE SEGURIDAD PRIVADAS

CAPÍTULO I

BASES DEL RECLUTAMIENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LAS AGENCIAS DE SEGURIDAD PRIVADA

ARTÍCULO 6. ESPECIFICACIONES DE PUESTO

Las especificaciones de los puestos para agentes de seguridad privada constituyen la primera base en la que se fundamenta el reclutamiento, para ingreso al puesto de agente de seguridad, en ellas se determinarán los criterios, requisitos mínimos o competencias que debe poseer el que aspire a ocupar los puestos vacantes.

ARTÍCULO 7. PROGRAMACIÓN DE NECESIDADES DEL RECURSO HUMANO

Las necesidades de recurso humano, en las agencias de seguridad privada, se determinarán mediante un sistema de planificación de recursos humanos que

programe, anualmente, la cantidad y calidad del recurso humano que se requerirá en cada agencia y dependencia solicitante. El Departamento de Personal de la empresa es la responsable del sistema de planificación de la solicitud de personal, el cual se someterá a la aprobación del Gerente de Departamento.

CAPÍTULO II

POLÍTICAS PARA EL RECLUTAMIENTO DEL RECURSO HUMANO

ARTÍCULO 8. RECLUTAMIENTO INTERNO

Es una de las formas o conducto de hacer el reclutamiento. Esta se originará cuando el gerente de personal convoque las solicitudes de manera interna de la empresa, donde anuncia la necesidad de puestos vacantes para ocupar, se darán mediante circular, memos y deberá contener el anuncio de aviso, o convocatoria que debe contener el llamamiento, la oferta, los requisitos de ingreso y actividades futuras, la que consiste en informar a los posibles candidatos y traerlos hacia las agencias de seguridad.

ARTÍCULO 9. BANCO DE DATOS DE RECURSOS HUMANOS RECOMENDABLES

El departamento de personal de las agencias de seguridad privadas deberá construir un banco de datos de servidores privados, elegibles, para los distintos puestos, el cual debe ser actualizado, permanentemente, y aplicarán aquellos

postulantes que participaron y no ganaron un concurso de plaza de vinculación laboral, pero que cumplen con los requisitos mínimos o competencias exigidas.

También podrán incorporarse en la Base de datos de Recursos Humanos, exfuncionarios elegibles que concursaron y ganaron. Las excepciones serán aquellos que por razones fueron separados del puesto por motivos distinto a la desvinculación, ya sea por razones disciplinarias, bajo rendimiento laboral, que hayan realizado formalmente por escrito, su nueva vinculación al puesto que ocupaba.

ARTÍCULO 10. PRESCRIPCIÓN DEL BANCO DE DATOS DE RECURSOS HUMANOS RECOMENDABLES

La permanencia de los postulantes inscritos en la Base de datos del departamento de Recursos Humanos aptos se mantendrá vigente a menos que se de alguna de las siguientes situaciones:

1. El postulante solicite, por escrito ser excluido.
2. El participante deje de reunir los requisitos que le permitieron ingresar a la Base de datos.
3. Se compruebe durante el proceso, período que el postulante ha suministrado, silenciado información, con relación a estatus de récord policivo, realizando falso testimonio, utilizar astucia, engaño y se compruebe que infringió la ley o haya sido condenado o llamados a juicio penal.

ARTÍCULO 11. RECLUTAMIENTO EXTERNO MEDIANTE CONVOCATORIA ABIERTA

Solo se podrá proceder al reclutamiento externo mediante convocatoria abierta, a través del concurso de ingreso una vez que se haya culminado el reclutamiento interno, mediante concurso y apliquen las siguientes situaciones:

1. No se haya presentado ningún aspirante o candidato para las nuevas vinculaciones laborales.
2. Los aspirantes o candidatos que se hayan presentado al concurso de participación no hayan cumplido con los requisitos o no hayan demostrado poseer competencias que se requiere el puesto.
3. En la base de datos de recursos humanos recomendables, no existirán funcionarios de las agencias de seguridad privada para los futuros puestos o vacantes.

CAPÍTULO II
PROCESO DE ADMISIÓN PARA CONCURSO DE VACANTES PARA
AGENTES DE SEGURIDAD

ARTÍCULO 12. COMITÉ EVALUADOR DEL CONCURSO DE AGENTES DE SEGURIDAD

Para la realización de todo concurso para captar los aspirantes a agentes de seguridad, habrá un comité que estará integrado por el gerente de personal o jefe de departamento de recursos humanos, un empleado como representante de los funcionarios de seguridad.

ARTÍCULO 13. FUNCIONES DEL COMITÉ SELECCIONADOR PARA CANDIDATOS PARA AGENTES SEGURIDAD

Las funciones del comité evaluador de promoción a vacantes son las siguientes:

1. Elaborar el proyecto de análisis de convocatoria de necesidad para la promoción de puestos.
2. Presentar la convocatoria cerrada para las solicitudes.
3. Publicar la lista de admitidos y rechazados para participar en el proceso para Agentes de Seguridad.
4. Velar que la promoción de la convocatoria se realice de manera establecida en la convocatoria y cumplan.

5. Presentar la selección y la clasificación de los postulantes en la convocatoria.
6. Confeccionar y rubricar el acta del concurso de ascenso.

ARTÍCULO 14. NORMA DE LA CONVOCATORIA CERRADA

La convocatoria es norma reguladora de todo evento para postular participantes y obliga al Departamento de Recursos Humanos desarrollarlo con las solicitudes

ARTÍCULO 15. REQUISITOS DE LOS POSTULANTES PARA PARTICIPANTES

Son requisitos para participar en el concurso para postular durante la promoción a un puesto en las agencias de seguridad privada, serán los siguientes:

1. Ser panameño por nacimiento, para participar a la carrera de seguridad privada en nuestro país.
2. Cumplir los requisitos del participante.
3. No haber recibido amonestación, sanción de suspensión durante su período laboral, en otras agencias de seguridad, que violen el Decreto establecido en nuestro país.
4. Cumplir, satisfactoriamente, con los requisitos solicitados para todos los participantes.

ARTÍCULO 16. REDACCIÓN DE LA CONVOCATORIA CERRADA.

Cuando la convocatoria del postulación queda cerrada, se rubricará un escrito dirigido los postulantes potenciales a quienes va dirigida.

ARTÍCULO 17. CONTENIDO DEL AVISO DE CONVOCATORIA PARA AGENTES DE SEGURIDAD

Esta notificación de convocatoria cerrada para el concurso de Agentes de Seguridad privada deberá contener la siguiente información.

El título de la clase cerrada para el concurso de ascenso deberá contener la siguiente información.

1. El título de la clase de puestos del concurso de Agente de Seguridad.
2. Sueldo base.
3. Fecha de fijación de la convocatoria.
4. Número de la convocatoria.
5. Medio de divulgación.
6. Número de vacantes por suplir.
7. Agencia privada administrativa a la que pertenece el puesto vacante.
8. Agencia del puesto de trabajo.
9. Horario dl puesto vacante en la agencia privada que ofrece las vacantes.
10. Función en la agencia de seguridad privada.
11. Requisitos de concurso.

- 12.**Entrega de Currículum.
- 13.**Entrevista.
- 14.**Entrega de certificaciones de estudios.
- 15.**Examen de conocimientos generales.
- 16.**Aplicación de pruebas psicológicas
- 17.**Verificación de antecedentes.
- 18.**Evaluación social.
- 19.**Evaluación de análisis de riesgo y confiabilidad.
- 20.**Exámenes médicos generales.
- 21.**Evaluación física.
- 22.**Solicitar información de características físicas (señas, apodos, aptitud, habilidades blandas, motivación).
- 23.**Lugar, fechas de inicio y término de recepción de inscripciones.
- 24.**Facilitar información de preseleccionados y facilitar resultados de evaluaciones.
- 25.**Fecha de publicación de la lista de aspirantes admitidos y rechazados para participar en el concurso de ascenso.
- 26.**Fecha, lugar donde se aplicarán las solicitudes para la participación de la convocatoria para Agentes.

ARTÍCULO 18. TIEMPO PARA REALIZAR LAS CONVOCATORIAS CERRADAS

La convocatoria cerrada para participar en un concurso se divulgará, por lo menos, diez (10) días hábiles con antelación al inicio de la entrega los formularios de inscripción y de inicio de la recepción de las solicitudes de los aspirantes.

ARTÍCULO 19. RESPONSABILIDAD DE DIVULGACIÓN DE LA CONVOCATORIA CERRADA

En las empresas de seguridad privada, el gerente de personal, realizará la divulgación de los postulamientos para los participantes, en donde se requieran la participación para las distintas Agencias.

ARTÍCULO 20. MEDIOS DE FIJACIÓN DE LA CONVOCATORIA CERRADA

La publicación de convocatoria cerrada se realizará, de manera tal, que facilite una divulgación adecuada de las oportunidades de empleo que se ofrece y propicie que la mayor cantidad de postulantes tengan la información, requisitos y solicitudes de acceso para participar.

Deberá distribuirse mediante memos, circulares en todas las agencias de seguridad privada, de igual forma fijarse en tableros en lugares visibles, tableros informativos, redes sociales que divulgue y sea de conocimiento para los interesados.

ARTÍCULO 21. PERÍODO DE INSCRIPCIÓN EN CONCURSOS DE SOLICITUDES PARA CAPTACIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA

La fase de inscripción para participar en los postulamientos será por lo menos de (10) días hábiles, y la inscripción será con (5) días hábiles, la cual culminará el último día de publicación del aviso de convocatoria de postulante en cierre.

ARTÍCULO 22. MODELO DE AVISO Y DE FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN PARA PARTICIPAR EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA

El gerente de personal de recursos humanos de las agencias de seguridad privada preparará un modelo de notificación cerrada, así como de formulario de inscripción para participar en los concursos.

ARTÍCULO 23. AUTENTICACIÓN DELISTADOS PARAPARTICIPANTES

Las inscripciones para los concursos se realizarán en el Departamento de Recursos Humanos, de las Agencias de Seguridad Privada. Estas Agencias de seguridad privada serán las responsables de distribuir los formularios de inscripción y de facilitar a los aspirantes la inducción que necesiten.

ARTÍCULO 24. REMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA PARTICIPACIÓN EN LAS AGENCIAS DE SEGURIDAD PRIVADAS.

Con el formulario de inscripción, se deberán adjuntar todos los documentos solicitados que acrediten el cumplimiento, por los postulantes, con los requisitos para ser aceptados en la empresa.

ARTÍCULO 25. PUBLICACIÓN DE LA LISTA DE ADMITIDOS EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADAS

El Administrador de Personal en las Agencias de Seguridad privada publicará la lista de participantes que resultaron seleccionados e informará a los postulantes que no salieron convocados en la selección, rubricando las circunstancias del rechazo de los participantes, en un lapso de (5) días hábiles al cierre de la divulgación.

CAPÍTULO III

PROCESO DE RECLUTAMIENTO PARA INGRESO

ARTÍCULO 26. CONCURSO DE PARTICIPANTES EN EL RECLUTAMIENTO DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADAS

El Departamento de Recursos Humanos de personal se encargará del desarrollo del Proceso de Reclutamiento y Selección interno, externo, mixto, redes

sociales, para cubrir vacantes, de ingreso, como resultado del proceso de las Agencias de seguridad privada para sus vinculaciones laborales.

ARTÍCULO 27. EQUIPO ORGANIZADOR DE SELECCIONAR DE PARTICIPANTES

Para promover el potencial en las empresas de agencias de seguridad privada, el ingreso, el comité estará integrado por el gerente de personal de recursos humanos y del gerente de operaciones.

ARTÍCULO 28. ATRIBUCIONES

1. Reclutar, seleccionar y proveer de potenciales humanos, idóneos a las agencias de seguridad privada.
2. Utilizar información de las Agencias de Seguridad privada para las proyecciones de necesidades de nuevos agentes de seguridad.
3. Coordinar con el Departamento de Información y divulgación de mercadeo las estrategias corporativas de captación de los futuros agentes de seguridad.
4. Realizar las investigaciones de datos de historial policivo (récord policivo) a todos los postulantes para agentes de seguridad privada.
5. Mantener una base de datos de ingresos actualizada, para el diseño de proyecciones, análisis estadísticos y consultas de información de los agentes de seguridad privada postulantes.

6. Asegurar el estricto cumplimiento de la reglamentación y procedimiento de este Manual de Reclutamiento y Selección, a través de metodologías de evaluación de desempeño, basadas en el planeamiento estratégico del departamento de recursos Humanos de las Agencias de Seguridad Privada.

ARTÍCULO 29. RESPONSABILIDAD DE DIVULGACIÓN DE LA CONVOCATORIA ABIERTA

Es responsabilidad del Departamento de recursos Humanos, sección de reclutamiento y selección, supervisado por el Gerente de Personal, realizar la divulgación de los postulamientos abierta de los concursos de ingreso.

ARTÍCULO 30. PERÍODO DE INSCRIPCIÓN PARA EL POSTULAMIENTO DE INGRESO

El período de inscripción para participar en el ingreso será con un tiempo (20) días hábiles y la inscripción debe iniciarse en días hábiles.

ARTÍCULO 31. EQUIPO TÉCNICO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Estará formado por diferentes disciplinas de apoyo, que reportarán al Administrador de Personal:

- ✓ Psicología.
- ✓ Trabajo Social.

- ✓ Integridad personal.
- ✓ Evaluación médica.

Las funciones del equipo multidisciplinario serán las siguientes:

1. Evaluar los expedientes completos, con datos de Currículo vitae, solicitud de empleo, entrevistas, las evaluaciones de informes de psicología, trabajo social e investigación de antecedentes judiciales de quienes postulen en las Empresas de seguridad privada en nuestro país.
2. Emitir criterios de para la selección de candidatos viable que cumplan con los requisitos para ingresos en las empresas de seguridad privada.
3. Emitir informe de resultados de participantes que no resulten seleccionados en casos que no cumplan con estos requisitos para ser seleccionados como Agentes de seguridad privada.

SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

Este equipo estará integrado por profesionales en la especialidad de psicología, quienes aplicarán y evaluarán a los participantes en su proceso de selección y estarán dedicados a la evaluación de las pruebas de ingreso y seguimiento, para aquellos que apliquen para agentes de seguridad.

Estos profesionales serán los responsables de emitir un criterio de postulantes viables para el ingreso a las empresas de seguridad privada y, en aquellos casos de no viable, de acuerdo con los resultados obtenidos en la

aplicación de las pruebas psicológicas porque no pasa las entrevistas y evaluaciones realizadas.

SECCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Esta sección será administrada por una trabajadora social con experiencia en la selección y manejo de recursos humanos. Sus actividades se insertan desde el proceso de reclutamiento y deberá darles soporte y seguimiento a las evaluaciones de manejo de Bio-Psico-social de los postulantes. Así como también, a todo el proceso de inducción de los seleccionados.

SECCIÓN DE CONFIABILIDAD E INTEGRIDAD

Garantizará la transparencia del proceso de reclutamiento y selección, a través de la fiscalización interna de todas las etapas del proceso, para garantizar el cumplimiento de este Manual de Agentes de Seguridad privada en el distrito de Panamá.

SUBSECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGO

Estará formada por la oficina de Entrevista e Investigación, la oficina de poligrafía para aquellos casos sensitivos de seguridad privada de las empresas de agencias privadas que involucren a sus agentes privados.

SECCIÓN DE EVALUACIÓN MÉDICA PRE-OCUPACIONAL

La evaluación médica pre-ocupacional tiene como finalidad evaluar la condición física, mental de los participantes en las empresas de Agentes de Seguridad Privada y establecer que sea compatible con los estándares requeridos por las empresas y los requisitos para la profesión de agentes de seguridad privada.

SECCIÓN DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

Lo conformaran secciones que proporcionan apoyo directo a la gestión administrativa del Departamento de Recursos Humanos.

1. Área de Comunicación, Divulgación y Redes Sociales, planificará, diseñará en las empresas las campañas promocionales, durante todo el año, de convocatorias para reclutamiento y selección, brindando las informaciones de los distintos reclutamientos, externos, internos, mixtos y en las redes sociales de las distintas agencias de seguridad privada, además desarrollará las estrategias de mercadeo y publicidad de la agencia de seguridad privada, mediante web y redes sociales.
2. Mantendrá actualizada el listado de participantes en las empresas que participarán en el reclutamiento, selección para la convocatoria.
3. Gestionará las actualizaciones y mantenimiento a la base de datos y aplicaciones de los participantes.

ARTÍCULO 32. TÉCNICA DE SELECCIÓN

El proceso de reclutamiento y selección es el que atraerá a los postulantes potencialmente calificados, para ocupar puestos de agentes de seguridad privada y se elegirá, entre ellos, a los más idóneos mediante procedimientos e instrumentos válidos y confiables.

ÁMBITO Y ALCANCE

Para la implementación de este diseño de modelo de manual para agentes de seguridad privada en el distrito de Panamá, se utilizará para el proceso de reclutamiento, selección para los participantes y estos se desarrollarán, interno, externo, mixto, redes sociales (híbridos), los cuales serán implementados en el distrito de Panamá.

LA SELECCIÓN

El candidato más idóneo para el puesto es el resultado del proceso de reclutamiento y en comparación de cada postulante que quedaron en la listas de recomendables, cumpliendo los requisitos que exige la vacante de agente de seguridad privada, entre estas podemos mencionar: entrevista inicial, pruebas de conocimientos generales, pruebas de personalidad, pruebas técnica, verificación de antecedentes, comprobación de referencias (personales, académicas, profesionales, laborales, récord policivos, etc.), aplicando instrumentos válidos y confiable que respondan a criterios de objetividad e imparcialidad.

ARTÍCULO 33. VARIABLES PARA LA SELECCIÓN

Los méritos de los concursantes para agentes de seguridad privada, para nuevo ingreso, se fundamentarán en variables que permitan medir objetivamente su competencia profesional, eficiencia y eficacia, aptitudes personales y sus actitudes e intereses personales.

ARTÍCULO 34. NIVEL EDUCATIVO

El nivel educativo de los postulantes a agentes de seguridad privada se aceptará desde certificados de bachiller, técnico, licenciatura, etc. Es importante señalar que se reconocerán certificados expedidos por el Ministerio de Educación y Escuelas Particulares, Vocacionales de la República de Panamá.

CAPÍTULO IV

RESULTADO DEL CONCURSO DE PARTICIPANTES

ARTÍCULO 35. LISTADO FINAL

Concluido el proceso de evaluación de los postulantes que fueron seleccionados en la lista final y que evaluó el administrador de recursos humanos, para el ingreso en las empresas, se colocarán los datos personales de los participantes a las agencias de seguridad privada.

ARTÍCULO 36. PUBLICACIÓN DE CANDIDATOS SELECCIONADOS

En los concursos de participantes en los ingresos para agente de seguridad, el administrador de recursos humanos confeccionará la lista de seleccionados, la cual será entregado en el departamento de recursos humanos, gerente de personal, para el trámite y registro y en las empresas, estas deberán contener lo siguiente:

1. Fecha de la convocatoria.
2. Puesto de agente de seguridad privada aprobados y sometidos a concurso.
3. Generales de los postulantes que aprobaron el proceso de ingreso, puntajes alcanzados por los interesados, durante el procedimiento de reclutamiento.
4. Trámites de los agentes de seguridad privados seleccionados para ejercer funciones.

TÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 37. POTESTAD REGLAMENTARIA

Las juntas gerenciales en las agencias de seguridad privada estarán reguladas por la Ley 6 de 2 de mayo de 2014, promulgada en la Gaceta Oficial Digital 27527 del 5 de mayo de 2014 que deroga la Ley 56 de 2011, que regula los servicios de seguridad privada y restablece la vigencia de los Decretos Ejecutivos que regula la materia.

ARTÍCULO 38. VIGENCIA

EL presente diseño de modelo manual de agentes de seguridad privada en el distrito de Panamá entrará en vigor a partir de su aprobación, ante las agencias de seguridad. Este deberá ser revisado y actualizado cada dos años, con el propósito de mantener un instrumento moderno, científico, acorde a la evolución del funcionamiento de las agencias de seguridad privada y la aplicación de los conocimientos, teóricos, prácticos, científicos, habilidades y destrezas que deben poseer los postulantes a estos puestos de ingresos de agentes de seguridad privada.

CONCLUSIÓN

A nivel global la criminalidad se mantiene estable; no obstante, en el continente americano y en nuestro país este fenómeno social va en escala y evoluciona, constantemente, con diferentes modalidades de carácter multidimensional, como son los casos de crimen organizado, secuestro, robos, homicidios y la delincuencia común, entre otros.

Ante esta situación, las agencias de seguridad privadas juegan un rol importante en la seguridad ciudadana, ya que colaboran con las autoridades policiales en cuanto a la seguridad de empresas privadas, seguridad de valores, seguridad de personas importantes, seguridad de centros comerciales, entre otros.

Es trascendental mencionar que los hallazgos posteriores a la aplicación del instrumento de la encuesta aleatoria, aplicada a la muestra que comprendió la cantidad de 374 agentes de seguridad privada, se observó el comportamiento que marcó en el resultado, a favor de desarrollar una propuesta de manual dirigido a los agentes de seguridad privada.

Es propicio mencionar que la encuesta aplicada refleja que las empresas de seguridad privada, en su mayoría no cuentan con un procedimiento y manual de reclutamiento y selección de agentes. Es importante resaltar, como resultado, la opinión de la mayoría de encuestados, quienes señalaron que es conveniente contar con un manual de reclutamiento y selección en las empresas de seguridad

privadas. Con este resultado, podemos concluir la necesidad de incorporar el uso de un manual de reclutamiento y selección en las legislaciones vigentes.

El objetivo de esta investigación fue el diseño de un modelo de manual de reclutamiento y selección para agentes de seguridad en el distrito de Panamá, el cual se cumplió, ya que se elaboró una propuesta que permitía la selección adecuada de los agentes de seguridad privada.

En el diseño de modelo de manual propuesto, el agente de seguridad privada deberá cumplir con requisitos físicos, académicos y psicológicos favorables que coadyuvarán a una mejor selección del personal.

Los resultados de las encuestas demostraron que los agentes de seguridad privada cumplen, en su mayoría, con la norma; no obstante, es un campo que debe mejorar.

Finalmente, podemos resaltar que es necesario la implementación de un diseño de modelo de manual de reclutamiento y selección para el uso en las agencias de seguridad privadas, el cual contribuiría de forma significativa en el mejor desarrollo, control, el cual producirá un servicio de seguridad privada eficaz y eficiente en beneficio de sus clientes.

RECOMENDACIONES

Sugerir que en las actuales legislaciones que rigen en materia de Seguridad Privada y fundamentada, a través de los Decretos Ejecutivos, No 21 de 31 de enero de 1992, y Decreto Ejecutivo No 22 del 31 de enero de 1992, se proponga un diseño de modelo de manual de reclutamiento y selección de agente de seguridad privada, para su evaluación e implementación mediante una iniciativa legislativa que modifique los Decretos antes señalados.

Es necesario actualizar y mejorar los estándares en la selección, reclutamiento de los servicios de agentes de seguridad privada, debido a la demanda y crecimiento del mercado empresarial de la seguridad privada local y que, ante el escalamiento de la delincuencia y situaciones de crimen organizado en nuestro país, las empresas desarrollen alternativas en la seguridad de sus servicios y locales.

Diseñar planes de gestiones de los procesos de personal, los cuales son de gran ayuda en las empresas para los participantes que soliciten postular a las empresas de seguridad privada sean establecidos. Además, que procedimientos se sistematicen y se estructuren, digitalmente, lo cual facilitará la captación, evaluación y selección del futuro agente de seguridad para cubrir cabal y competentemente una plaza de trabajo dentro de esta profesión tan necesaria y riesgosa.

Promover en las empresas de seguridad privada las ferias de empleos y crear ambientes favorables para esta profesión que anualmente incrementa la demanda; del mismo modo, que se divulguen las oportunidades que ofrece este mercado privado laboral a la ciudadanía, en todo su conjunto.

Las responsabilidades del Agente de seguridad privada es el de vigilar bienes de la empresa contratante, atención al público y brindar protección de manera integral, se debe actualizar mediante capacitaciones sobre prevención de delitos y la implementación de técnicas en defensa personal, manejo de armas de fuego, que coadyuve a la reducción de riesgos, durante el ejercicio de sus funciones.

Desarrollar en el participante el fortalecimiento de conocimientos, habilidades duras y blandas, destrezas, capacidades y competencia que requiere el puesto de agente de seguridad privada para lograr, en la medida de lo posible, el máximo de satisfacción, eficiencia y eficacia durante el desarrollo del servicio a la empresa de seguridad reduciendo, de esta forma, los riesgos que surgen en el día a día durante el ejercicio de esta loable profesión.

BIBLIOGRAFÍA

ALLES, Martha. (2012). **Social media y recursos humanos**. Ediciones Granica. Buenos Aires. 320 páginas.

ALLES, Martha. (2006). **Gestión Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por Competencias**. Ediciones Granica. Buenos Aires. 445 páginas.

AMARIS Prettel, Alberto Camacho de Casanova, Aracelly. (2013). **Análisis de la seguridad interna y externa en Panamá su posición con respecto a la seguridad regional -situación de la seguridad pública**, Insumo al grupo de trabajo en seguridad regional de la FES en América Central (versión borrador 131010 para el Anuario 2013). 25 páginas. Disponible en: http://www.fesamericacentral.org/files/fes-americanacentral/actividades/costa_rica/Actividades_cr/130911%20La%20seguridad%20regional/presentaciones/131010%20Panama%20Analisis%20de%20la%20seguridad%20interna%20y%20externa%20-%20Anuario%202013.pdf

ARIAS, Patricia. (2009). **Seguridad Privada en América Latina: el lucro y los dilemas de una regulación deficiente**. Santiago de Chile. 146 páginas. Disponible en: <http://flacsochile.org/biblioteca/pub/publicos/2009/libro/030857.pdf>

AYOS, Emilio. (2013). **Condiciones de vida y delito, de la Emergencia de la "Inseguridad" al Ministerio de Seguridad. La prevención social del delito como espacio de intersección entre la política social y la política criminal (Argentina, 2000-2010)**. Tesis de Doctorado. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. 355 páginas. Disponible en: <https://www.aacademica.org/emilio.ayos/22.pdf>

BAUER, Waldemar; BLECK-NEUHAUS, Jorn; DOMBOIS, Rainer. (2010). **Desarrollo de Proyectos de Investigación**. Universidad de Bremen, Servicio Alemán de Intercambio Académico (DAAD). Bonn. 112 páginas. Disponible en: http://centroamerica.daad.de/imperia/md/content/informationszentrum/icsanjose/de_sarrollo_de_proyectos_de_investigacion.pdf

BAZAN DE FRANCO, Yolanda (2009) Análisis, Clasificación y Descripción de Cargo, Panamá 232 páginas. Movimientos editores. Disponible en: <https://isbn.cloud/9789962005056/analisis-clasificacion-y-descripcion-de-cargos/>

BERNAL, César Augusto. (2016). **Metodología de la Investigación**. Editorial Pearson. Prentice Hall. Bogotá. 205 páginas. Disponible en: http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sample%20a%20edicion.pdf

BERNAL GUZMÁN, William Alberto. GUZMÁN DAZA. Sandra Mayori. (2013). **“Riesgo en el Proceso de Selección de Guardas de Seguridad para Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada**. Bogotá, tesis de Especialización en Estándares Internacionales Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas-Administrativas. Universidad de Bogotá. Bogotá. 37 páginas. Disponible en:

[https://www.google.com/search?q=BERNAL+GUZM%C3%81N%2C+William+Alberto.+GUZM%C3%81N+DAZA.+Sandra+Mayori.+\(2013\).+%E2%80%9CRiesgo+en+el+proceso+de+selecci%C3%B3n+de+guardas+de+seguridad+para+empresas+de+vigilancia+y+seguridad+privada.&rlz=1C1CHZL_esPA748PA748&oq=BERNAL+GUZM%C3%81N%2C+William+Alberto.+GUZM%C3%81N+DAZA.+Sandra+Mayori.+\(2013\).+%E2%80%9CRiesgo+en+el+proceso+de+selecci%C3%B3n+de+guardas+de+seguridad+para+empresas+de+vigilancia+y+seguridad+privada.&aqs=chrome..69i57.5455j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=BERNAL+GUZM%C3%81N%2C+William+Alberto.+GUZM%C3%81N+DAZA.+Sandra+Mayori.+(2013).+%E2%80%9CRiesgo+en+el+proceso+de+selecci%C3%B3n+de+guardas+de+seguridad+para+empresas+de+vigilancia+y+seguridad+privada.&rlz=1C1CHZL_esPA748PA748&oq=BERNAL+GUZM%C3%81N%2C+William+Alberto.+GUZM%C3%81N+DAZA.+Sandra+Mayori.+(2013).+%E2%80%9CRiesgo+en+el+proceso+de+selecci%C3%B3n+de+guardas+de+seguridad+para+empresas+de+vigilancia+y+seguridad+privada.&aqs=chrome..69i57.5455j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

BOSCH, José Luis; FARRAS, Jaume; MARTÍN, Manuel; SABATÉ, Juli y TORRENTE, Diego (2013). **Estado, Mercado y Seguridad Ciudadana Análisis de la articulación entre la seguridad pública y privada en España**. Revista Internacional de Sociología (RIS)N° 39, Septiembre-Diciembre, 2004, pp. 107-137. Barcelona, 137 páginas. Disponible en: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/251-413-2-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/251-413-2-PB%20(1).pdf)

BUTTERISS, Margaret. (2000). **Reinventando Recursos Humanos**. Editorial Gestión 2000. Barcelona. 360 páginas. Disponible en: http://www.tematika.com/libros/negocios_y_cs_economicas--10/administracion--1/recursos humanos--5/reinventando_recursos_humanos-

CALDERÓN HERNÁNDEZ, Gregorio; ÁLVAREZ GIRALDO, Claudia Milena & Naranjo Valencia, Julia Clemencia. (2006). **Gestión Humana en las**

Organizaciones un Fenómeno Complejo: Evaluación, Retos, Tendencias y Perspectivas de Investigación. Cuaderno Administrativo, Vol. 19 No. 32. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. 254 páginas. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/pdf/205/20503210.pdf>

CALLE, Fanny. (2015). **Manual de selección de personal y su incidencia en la productividad de la empresa Rap security Cía. Ltda. en el norte de la ciudad de Quito.** Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos-Personal. Facultad de administración de recursos humanos. Universidad, Instituto Superior Tecnológico Codillera. Quito. Páginas 137. Disponible en:<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/226/1/7-EMP-RH-14-15-1725094203.pdf>

CANDEL ROMERO, María José. (2012). **Las Competencias Laborales como Predictores del Desempeño en una Empresa del Sector del Juego.** Tesis Doctoral. Facultad de Psiquiatría y Psicología Social. Universidad de Murcia. Murcia. 318 páginas. Disponible en: <https://www.tdx.cat/handle/10803/84063.pdf>.

CAONERO, Francesca; GODNICK, William; FERNÁNDEZ, Sonia; BUSTAMANTE Julián; NATENZON, Samanta. (2011). **Control y Regulación de las Empresas de Seguridad Privada en América Latina y el Caribe: un análisis comparativo.** Revista Policía y Seguridad Pública Perú. 241 páginas. Disponible en:[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1392-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4953-1-10-20140509%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1392-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4953-1-10-20140509%20(2).pdf)

CHIAVENATO, Idalberto. (2007). **Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones.** Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México. 500 páginas

Decreto No 2 del 2 de enero de 1991. Promulgado en Gaceta Oficial Digital 21706 de 17 de enero de 1991. **Se adoptan medidas sobre la importación, ventas de armas, municiones, accesorios, artículos defensivos no letales y se dictan otras disposiciones**". Panamá. 4 páginas. Disponible en: <https://beta.panamaemprende.gob.pa/descargas/DE%202%20DE%201991%20-%20ARMAS%20Y%20MUNICIONES.pdf>

Decreto Ejecutivo No 21 del 31 de enero de 1992. Promulgado en Gaceta Oficial Digital 22036 de 18 de mayo de 1992. **Se Regula el Funcionamiento de las Agencias de Seguridad Privada.** Panamá. 6 páginas. Disponible en

<https://beta.panamaemprende.gob.pa/descargas/DE%2021%20DE%201992%20-%20AGENCIAS%20DE%20SEGURIDAD.pdf>

Decreto Ejecutivo N° 22 de 31 de enero de 1992. Promulgado en Gaceta Oficial Digital 21794 de 14 de febrero de 1992. **Regula las condiciones de aptitud, derechos y funciones de los vigilantes jurados de seguridad.** Panamá. 16 páginas. Disponible en: http://gacetas.procuraduria-admon.gob.pa/21794_1992.pdf

DESSLER, Gary. (2011). **Administración de los Recursos Humanos.** Editorial Pearson. México D.F. 528 páginas.

FIALLO VACA, Lorena Pamela. (2019). **Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral,** Tesis de Grado. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencia de la Educación. Universidad de Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. 174 páginas. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1446>

FIGUEROA, Verónica. (2012). **Plan de Reclutamiento y Selección de Personal y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos en la Empresa ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA.** Tesis de Grado. Facultad Ciencias Administrativas. Universidad de Ambato, Ecuador. 168 páginas. Disponibles en:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1446/1/245%20Ing.pdf>

FLORENC VALCARCE, Federico; KHALIL, Estebany GUEVARA, Tomás. (2012). **El nuevo proletariado de la vigilancia: los Agentes de seguridad en Argentina.** Revista Trabajo y Sociedad Argentina. 14 páginas. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/El nuevo proletariado de la vigilancia I.pdf>

GARCIA DE PAREDES, Gustavo (2005). Manual de Reorganización Académica de la Universidad de Panamá.

GARRIGA, José y ELEA, Maglia. (2018). **¿Qué es un policía? Un estudio sobre las representaciones del trabajo policial.** Revista científica Trabajo y sociedad. Revista Trabajo y Sociedad Argentina. 17 páginas. Disponible en:<https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/31%20GARRIGA%20JOSE%20y%20MAGLIA%20ELEA%20Policia,%20sacrificio,%20vocacion,%20estado%20policial.pdf>

GÓMEZ, Rafael, (2014). **Diccionario Terminológico para la Seguridad Privada.** Editorial Tecnos. Madrid. 285 páginas.

GONZÁLEZ BRIONES, Martin, Olivares Orozco, Socorro, González Orozco, Nancy Socorro. (2014). **Planeación e Integración de Los Recursos Humanos.** Grupo Editorial Patria. México. 256 páginas.

GRADOS ESPINOZA, Jaime Antonio. (2003). **Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción del Personal,** Editorial El Manual Moderno. México D.F. 352 páginas.

GARCIA DE PAREDES, Gustavo, (2008). Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimiento, Universidad de Panamá.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. (2006). **Formulación de Hipótesis en Metodología de Investigación.** McGraw-Hill / Interamericana Editores, S. A. de C. V. México. 600 páginas.

HILLIER, Frederick y HILLIER, Mark. (2002). **Métodos Cuantitativos para Administración.** Un enfoque de modelado y casos de estudio con la hoja de cálculo. Editora McGraw – Hill. México D.F. 855 páginas.

Instituto Nacional de Estadística y Censo, Contraloría Nacional de la República de Panamá. (2009). **Clasificación Industrial Nacional Uniforme de todas las Actividades Económicas, CINU, Clave Numérica,** Panamá, 183 páginas.

IVANCEVICH, John. (2005). **Administración de Recursos Humanos.** McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. México. 665 páginas.

LATORRE NAVARRO, María Felisa. (2011). **La Gestión de los Recursos Humanos y el Desempeño Laboral**. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia. Valencia. 377 páginas. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/71006818.pdf>

Ley 6 de 02 de mayo de 2014 promulgada en Gaceta Oficial Digital 27527 de 05 de mayo 2014 que deroga la Ley 56 de 2011, que regula los servicios privados de seguridad, establece la vigencia de los decretos Ejecutivos que regulan la materia. 5 páginas. Disponible en: http://www.asamblea.gob.pa/APPS/LEGISPAN/PDF_NORMAS/2010/2014/2014_609_3118.pdf

Ley 15 de 14 de abril de 2010 promulgada en Gaceta Oficial Digital 26511-A. de 14 de abril de 2010 **que crea el Ministerio de Seguridad Pública**. Panamá. 6 páginas. Disponible en: https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/26511_A/GacetaNo_26511a_20100414.pdf

Ley 56 de 27 de mayo de 2011 promulgada en Gaceta Oficial Digital 26795-A. de 30 de mayo de 2011 **que regula los servicios privados de seguridad y dicta otras disposiciones**. Panamá. 56 páginas. Disponible en: https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/26795_A/GacetaNo_26795a_20110530.pdf

LÓPEZ-FE Y FIGUROA, Carlos María. (2002). **Procedimientos y Técnicas de Selección y Orientación**. Editorial Tea Ediciones S. A. Madrid. 262 páginas.

LOZANO CALDERA, Osmary Patricia. (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**. Tesis Grado. Especialista Administración de Seguridad. Universidad Militar de Nueva Granada. Cartagena. 43 páginas. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14194/LozanoCalderaOsmary2016.pdf;jsessionid=312C66CDD3146C57B356D16DB4685DCB?sequence=1>

LORENC, Federico; KHALIL, Esteban; GUEVARA, Tomás. (2012). **El nuevo proletariado de la vigilancia: los agentes de seguridad privada en Argentina. Revista Científica Trabajo y Sociedad.** Revista Sociología del Trabajo-Estudios culturales-Narrativas sociológicas y literales. Argentina. 103 página. Disponible en: <http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/19%20LORENC%20VALCARCE%20ESTEBAN%20GUEVARA%20trabajadores%20seguridad%20privada.pdf>

LOZANO, Osmary. (2016). **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 ensayo.** Universidad Militar de Nueva Granada, Cartagena. 41 Páginas. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14194/LozanoCalderaOsmary2016.pdf;jsessionid=312C66CDD3146C57B356D16DB4685DCB?sequence=1>

Ministerio de Seguridad Pública y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2015). **Guías “Gestión Local de la Seguridad Ciudadana y Construcción de Paz”.** Panamá. 15 páginas. Disponible en: https://www.undp.org/content/dam/panama/docs/documentos/undp_pa_guia_seguridad_ciadana_1.pdf

Instituto Tecnológico Superior de la Policía Nacional de Ecuador. Ministerio del Interior. (2015) **Programa de capacitación para los guardias de vigilancia y seguridad privada.** Ecuador. 153 páginas. Disponible en: https://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Programa-de-Capacitacion-para-los-Guardias-de-Vigilancia-y-Seguridad-Privada_1.pdf

MONDY, Wayne y MARK, Noe, Robert. (2005). **Administración de Recursos Humanos.** Prentice Hall. México D.F. 527 páginas.

MORALES DAAL, Heremar Antony; VALERO KERCH, Alster. (1998). **Perfil de Competencias para el Proceso de Selección del Agente Patrullero de Policía Municipal (Caso Sucre).** Tesis de Grado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela. 146 páginas. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAM9171.pdf>

MORELL BLANCH, Antonio; BRUNET, ICART, Ignasi. (1999). **El Reclutamiento de Personal en la nueva sociedad informacional**. Revista Papers. Vol. 59. España. 194 páginas. Disponible en: <https://papers.uab.cat/article/view/v59-morell-brunet/pdf-es>.

MUÑOZ, Mercedes. (2012). **Estado y Seguridad Privada en Costa Rica**, Análisis de Coyuntura. Diálogos Revista Electrónica de Historia. Costa Rica. 69 páginas. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/dialogos/article/view/6356/6059>

MUÑOZ RAZO, Carlos. (1998). **Como elaborar y asesorar una investigación de tesis**. Editorial Pearson. México. 320 páginas. Disponible en: http://www.hugoperezidiart.com.ar/tallerdetesis-ppt/Munoz_Razo_Como_Elaborar_y_Asesorar_una_Investigacion_de_Tesis_Caps-6-y-7.pdf

NAVARRETE ZAMBRANO, Diana. (2015). **Modelos de Selección y reclutamiento del personal de guardias y su impacto en la productividad de las empresas de Guayaquil**. Tesis de Maestría Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Económicas. 88 páginas. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8950/1/TESIS%20DIANA%20NAVARRETE%2029-07-2015%20final%20M.P.pdf>

NEIL, Rachel. (2000). **Temas y Debates en la Reforma Policial en Perú**. Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana, Urbio, N° 2 Quito Venezuela. 15 páginas. Disponible en: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaReformaPolicialEnPeru-5407244%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaReformaPolicialEnPeru-5407244%20(3).pdf)

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. (2014). **Manual introductorio sobre la regulación por el Estado de los servicios de seguridad privada civil y contribución de esos servicios a la prevención del delito y la seguridad de la comunidad**. Viena. 120 páginas. Disponible en: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/HB_on_private_security-Spanish.pdf.

PALACIO, Karen. (2015.) **La seguridad privada en Centro América.** Revista Diálogo Centroamericano. Panamá. 178 páginas. Disponible en:

http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/2607/La_seguridad_privada_en_Centroamerica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PACHECO MARTÍN, Pedro. (2006). **Régimen Jurídico Administrativo de la Seguridad Privada en España.** Tesis Doctoral. Universidad de Málaga, Facultad de Derecho, 893 páginas. Disponible en:https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4723/TDR_PACHECO_MARTIN.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Price Waterhouse Coopers Panamá (PWC). (2014). **Panamá busca optimizar el recurso humano.** La Estrella de Panamá. 2 páginas. Disponible en:<http://laestrella.com.pa/economia/panama-busca-optimizar-recurso-humano/23824463>.

QUINTANA HERNÁNDEZ, José Manuel. (2012). **Flexibilidad Laboral, Flexiguridad o Explotación.** Revistas Laborales. País Vasco. 29 páginas. Disponible en:https://www.ehu.eus/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/view/7094/6360

Real Academia Española. (2014). **Agente,** Editorial Epasa Libros. Vigésimotercera Edición. Página 60. Barcelona, España.

Real Academia Española. (2014). Editorial Epasa Libros. Vigésima tercera Edición. Página 1986, **Seguridad Privada.** Barcelona, España.

Real Academia Española. (2014). **Agencia de Seguridad.** Editorial Epasa Libros. Vigésimotercera Edición. Página 60.

Real Academia Española. (2014). **Manual.** Editorial Epasa Libros. Vigésima tercera Edición. Página 1404. Barcelona, España.

Resuelto N°340-R-340 de 7 de febrero de 2017, promulgado en Gaceta Oficial Digital 28216-B de 10 de febrero de 2017. **Faculta a la Dirección Institucional en Asuntos de Seguridad Pública (DIASP), del Ministerio de Seguridad Pública, para que expida a nombre de personas naturales o jurídicas, los permisos correspondientes al transporte, almacenamiento, venta y manejo de materiales explosivos, pirotécnicos y demás sustancias peligrosas para la vida y salud humana.** Panamá. 37 páginas. Disponible en: https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28216_B/GacetaNo_28216b_20170210.pdf

ROJAS AGUADO, Pedro. (2010). **Reclutamiento y Selección 2.0.** Editorial UOC, S.L. Barcelona.130 páginas.

ROSALES CABEZAS, Alexis Paul. (2013). **Diseño de un Sistema de Gestión por Competencias para la Selección de Personal en Compañía de Seguridad Privada INVIN.** Tesis Doctoral. Universidad de Servicios y Recursos Humanos del Ecuador, Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultades: Ciencias Económicas y Negocios. Ecuador. 228 páginas. Disponible en:

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1112/1/53839_1.pdf

S/A (2008). **La Formación Policial, eje de los procesos modernizadores,** Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile en conjunto con el Centro de Investigación y Docencia Económicas de México. México. 18 páginas. Disponible en: http://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/proy_inv_memsem.pdf.

S/A **Distrito de Panamá.** Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Panam%C3%A1

SAAVEDRA, Boris. (2014). **La Privatización de la seguridad en Centroamérica: El Caso de El Salvador.** Madrid. 291 páginas. Disponible en: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:IUGM-Bosaavedra/Documento.pdf>

HERNANDEZSAMPIERI, Roberto FERNANDEZ COLLADO, Carlos BAPTISTA LUCIO, Pilar(2004). Metodología de la Investigación. México. 497 páginas. Disponible en:

<https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2017/03/Metodologia-de-la-Investigacion.pdf?msclkid=5fa7d329d0a111ecba44508f8115364b>

TAFUR PORTILLA, Raúl. (2015). **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. Editorial Alfa Omega. México D.F. 279 páginas. Disponible: <https://www.gandhi.com.mx/como-hacder-un-proyecto-de-investigacion>

ULRICH, Dave. (2011). **Recursos Humanos Champion**. Ediciones Granica. Buenos Aires. 444 páginas. Disponible en: <https://www.losrecursoshumanos.com/modelo-de-gestion-de-recursos-humanos-de-dave-ulrich/>

ULRICH Dave, LOSEY, Mike R; LAKE, Gerry. (2002). **El Futuro de los Recursos Humanos**. Gestión 2,000. Barcelona. 390 páginas. Disponible en: <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/futuro-direccion-recursos-humanos/autor/dave-ulrich-michael-r-losey/>

VIGARA GARCÍA, José. (2007). **La Seguridad Privada en España: el sistema jurídico administrativo y necesaria evolución**. Tesis Doctoral. Doctorado en Derecho Empresarial. Facultad de Derecho. Universidad Europea de Madrid. 467 páginas. Disponible en: <https://abacus.universidadeuropea.es/bitstream/handle/11268/1338/b12329009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

WERTHER, William, DAVIS, Keith y GUZMÁN Brito, Martha Patricia. (2013). **Administración de Recursos Humanos Gestión del Capital Humano**. Editorial. Mc Graw Hill. Nueva York. 490 páginas.

ANEXO

ANEXO A. Encuesta aplicada a los Agentes de Seguridad Privada

REPUBLICA DE PANAMA

ENCUESTA

Número de Cuadernillo

DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es su rango de edad?

18-25 años
 26-35 años
 36-45 años
 46-55 años
 56-60 años

2. ¿Cuál es su nivel de formación?

Bachiller
 Técnico
 Licenciatura
 Maestría
 Otro

Especifique

3. ¿Tiene experiencia como agente de seguridad?

Sí
 No

¿Cuántos años de experiencia?

4. ¿Qué tipo de seguridad brindan los agentes?

de instalaciones
 de valores
 residencial
 tecnológica
 Otro

Especifique

5. ¿Conoce las normativas legales vigentes en materia de Seguridad Privada?

Sí
 No

6. ¿El reclutamiento de agentes de seguridad cumple con los procesos legales y científicos establecidos en las normas vigentes?

Sí
 No

7. ¿La selección de agentes de seguridad cumple con los procesos legales y científicos establecidos en las normas vigentes?

Sí
 No

8. El reclutamiento de agentes en la empresa de seguridad se da por:

Crecimiento de servicios
 Aumento de la criminalidad
 Cubrir vacantes

9. ¿Cuenta la empresa de seguridad con un procedimiento de reclutamiento y selección de agentes?

Sí
 NO

Especifique

10. ¿Cuenta la empresa con un manual de reclutamiento y selección de agentes de seguridad de acuerdo las normas legales vigentes?

Sí
 No

11. ¿Considera conveniente el contar con un manual de reclutamiento y selección de agentes de seguridad basados en las normas legales, científicas vigentes?

Sí
 No

Especifique:

12. ¿Qué forma de reclutamiento realiza la empresa de seguridad al reclutar?

Reclutamiento interno
 Reclutamiento externo
 Redes sociales

UNIVERSIDAD DE PANAMA

1951

Panamá