



**UNIVERSIDAD
DE
SOTAVENTO A.C.**



**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**“ESTUDIO SOBRE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL DE
COATZACOALCOS, VERACRUZ.”**

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

FERNANDO GARCIA MADRIGAL

**ASESOR DE TESIS:
LIC. RAÚL DE JESÚS OCAMPO COLÍN**

Coatzacoalcos, Veracruz

Enero 2024.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

Dedico esta tesis a mis padres, Domingo Garcia Ulin y María de los Ángeles Madrigal Hernández. De igual forma a todos aquellos que han sido una parte integral de mi camino académico y personal. A mis padres, por su amor incondicional, por creer en mí desde el primer día, por cada uno de sus sacrificios y el apoyo constante que han sido la clave de mi éxito.

De igual forma se la dedico a mis profesores y mentores, por su dedicación, pasión, tolerancia y por transmitirme sus conocimientos, además de guiarme en mi camino estudiantil, para formarme como profesional.

Por ultimo y menos importantes a mis compañeros, por el tiempo, los momentos de risas y el estudio. De la misma forma por las conversaciones estimulantes, y los momentos que compartimos juntos.

“No temas, pues yo estoy contigo; no mires con desconfianza, pues yo soy tu Dios; yo te he dado fuerzas, he sido tu auxilio, y con mi diestra victoriosa te he sostenido”.
(Isaías 41-10)

AGRADECIMIENTO

A Dios, mis padres y cada uno de los profesores que estuvieron durante mi formación académica, de igual forma mi tutor Mario Enrique Garcia Maldonado que dé comienzo a fin ha sido quien me ha guiado a realizar este trabajo con sacrificio y dedicación.

Y para finalizar, también agradezco a todas las personas que han pasado por mi vida estudiantil, ya que de cada uno de ellos he aprendido, han sido un granito de arena que con su aporte contribuyeron en mi formación personal y en mi carrera profesional.

Esta es mi orden: se valiente y ten animo; no tiembles ni tengas miedo; Yave tu Dios está contigo adonde quiera que tu vayas”. (Josué 1-9)

ÍNDICE

Contenido

DEDICATORIAS	2
AGRADECIMIENTO	3
CAPITULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
Introducción.....	7
1.1 descripción Del Problema	11
1.2 Formulación Del Problema.....	12
1.3 Objetivo General	12
1.4 Objetivos Específicos.....	12
1.5 JUSTIFICACIÓN	13
1.6 HIPÓTESIS.....	14
1.7 Delimitación Del Tema.....	18
CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	20
2.2 Conceptos sobre procesos de reclutamiento y selección de personal.	24
2.2.1 Analizar el desempeño de los trabajadores.....	26
2.2.2 Evaluar la eficiencia de los procesos.	29
2.2.3 Capacitación de personal en valores y conducta	30
2.3 Conceptos de Contratación de personal idóneo.	32
2.3.1 Planificación de procesos.....	34
2.3.2 Sistema de políticas de contratación.....	39
2.3.3 Tiempos en la evaluación de personal	41
2.3.4 Competencia en la contratación de personal	43
2.3.5 Eficiencia de personal en el desempeño	46
2.3.6 Conocimiento del valor organizacional.....	48
2.4 Definición De Términos Básicos	49
CAPITULO 3 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	51
3.1 Tipo De Investigación	52
3.2 Alcance De La Investigación.....	52
3.3 Diseño De La Investigación.....	53
3.4 Población Y Muestra	54

3.5 Técnicas Y Recolección De Datos.....	55
3.6 Procedimiento De La Investigación.....	55
3.7 Análisis De Los Resultados.....	56
CAPITULO 4 TABLAS Y GRAFICOS.....	59
4.1 Tablas Y Graficas.....	60
CAPITULO 5 CONCLUSION.....	83
5.1 Conclusión.....	84
Bibliografía.....	87
ANEXOS.....	90
Anexo 1.....	91
Anexo 2.....	92
Anexo 3.....	93
Anexo 4.....	94
Anexo 5.....	95
Anexo 6.....	96
Anexo 7.....	97
Anexo 8.....	102

CAPITULO 1

PLANTEAMIENTO

DEL PROBLEMA

Introducción

El capital humano, es una parte fundamental, llegando a ser considerado como un motor que mueve cada una de las partes que tiene una organización, para su propio desarrollo y crecimiento, por tal motivo es importante cada organización, tenga un sistema de reclutamiento y selección, para poder adquirir al personal idóneo, el cual se relacione a la misión, visión y valores corporativos, por esta razón, es importante que el manejo del talento humano ocupe un lugar importante dentro de las organizaciones.

Por lo consiguiente en este trabajo de investigación se presentan temas relevantes para realizar de la mejor manera el reclutamiento y selección de personal. Pero para comprender un poco de por qué se está investigando este tema, nos dirigimos al capítulo 1 donde se describe el problema que se está generando.

Porque dentro del departamento de R.R.H.H., tal vez en el área de reclutamiento y selección de personal, se puede estar provocando que se tenga a un personal que no esté desempeñando bien sus actividades, porque su plan y estrategias tengan deficiencias, que a la larga pueda afectar la imagen y credibilidad de una organización, el cual puede ser el caso del área de reclutamiento y selección del ayuntamiento de Coatzacoalcos, enfocado en la seguridad de la ciudadanía.

Para llegar a comprender el problema fue necesario plantearse la siguiente pregunta “¿La confianza en el área de reclutamiento y selección de personal, genera que no se contraten al personal idóneo en el departamento de seguridad pública municipal de Coatzacoalcos, Veracruz?”.

Todo esto con el objetivo de describir un proceso adecuado en el área de reclutamiento y selección de personal, para que se contrate al personal idóneo en el departamento de seguridad pública municipal de Coatzacoalcos, Veracruz.

Lo anterior justificándose a consecuencia de los diferentes sucesos que se viven día tras día dentro de esta ciudad y las colindantes, por tal motivo se requiere

cuestionar y conocer lo que sucede dentro de estos procesos, para tener policías preparados para la seguridad pública.

Gracias a esto se obtuvo la siguiente hipótesis, “Describir un proceso adecuado en el área de reclutamiento y selección de personal, permitirá que se contrate al personal idóneo en el departamento de seguridad pública municipal de Coatzacoalcos, Veracruz.

Pero para entender a ciencia cierta que es el reclutamiento y selección, esta es definida en el capítulo 2 marco teórico por diferentes autores, en el cual se tuvieron que obtener diferentes subtemas, que fueron obtenidos gracias a que hizo una tabla operacional.

Para entrar en sintonía, como primer punto se presentan los antecedentes que tiene relación con el tema presente, en la cual, Chiavenato Idalberto (2011) explica que, “las personas y las organizaciones conviven en un interminable proceso dialéctico; se entrelazan en un continuo e interactivo proceso de atracción....

En base a lo anterior, se comenzaron definiendo los conceptos, de reclutamiento y selección de personal, los cuales, el reclutamiento representa un sistema que procura atraer candidatos de las fuentes de reclutamiento identificadas y localizadas en el mercado de recursos humanos. Mientras que 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.

Dentro de la investigación tenemos subtemas del desempeño del personal, evaluación de procesos, capacitación de persona en cuanto a los valores. Igual se definió lo que es la contratación del personal idóneo, el cual es un conjunto de candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización.

Otros de los subtemas relevantes dentro de la investigación es el sistema de las políticas de contratación la cual, es una forma de garantizar una contratación segura, llegando a garantizar que los procesos se lleven a cabo de manera justa y segura, además de garantizar que los responsables de cada parte del proceso

demuestren un enfoque profesional, tratando de manera honesta y justa a todas las personas que realicen una solicitud de trabajo, tanto si son externas a la empresa como si ya forman parte de ella.

Competencia en la contratación de personal es otro de los subtemas, definidos dentro de la investigación, donde se nos expresa que la entrevista es uno de los factores que más influencia tienen en la decisión final respecto a la vinculación o no del candidato. Es un diálogo que tiene un propósito definido y toma en cuenta las expresiones, ademanes, posturas etc.

Después definidos diferentes subtemas, se presenta el capítulo 3 metodología de la investigación, donde explicamos el tipo de investigación se está realizando, el cual para esta investigación es de tipo descriptivo, también tenemos el diseño, el cual es del tipo no descriptivo, el cual es un método eficaz para la recolección de datos durante el proceso de investigación. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”.

De igual forma se establece el alcance, que es descriptivo de tipo cualitativo. Después él nos presenta el diseño, el cual es investigación no experimental, que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación no experimental, es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Dentro de este mismo capítulo, definimos la población y muestra, las técnicas de recolección de datos, de la misma forma los procedimientos a seguir, cuando se aplique la técnica para la recolección de tos, que este caso es a través de cuestionarios. Después de haber aplicado la encuesta, se agregó el análisis de los datos obtenidos, gracias a la herramienta que se utilizó.

Entrando al capítulo 4 tablas y gráficos, donde se observarán un análisis propio de cada una de las respuestas obtenidas con su respectiva tabla y gráfica. Después encontramos con el capítulo 5 conclusión, donde se está el punto de vista general

del investigador y por último observamos los anexos, que son ejemplos relevantes de esta investigación.

1.1 descripción Del Problema

Para el tema de investigación de esta tesis, el cual se basa en el área de Recursos Humanos se plantea lo siguiente. En las instituciones o cualquier organización como se sabe hay un departamento el cual está encargada de la relación e interacción de las personas que laboran dentro, quizás a las áreas en las que se divide, probablemente exista algún problema que este afectando el desempeño de los empleados.

Dentro del departamento de R.R.H.H., tal vez en el área de reclutamiento y selección de personal, puede estar provocando que se tenga a un personal que no esté desempeñando bien sus actividades, porque su plan y estrategias tengan deficiencias, que a la larga pueda afectar la imagen y credibilidad de una organización, el cual puede ser el caso del área de reclutamiento y selección del ayuntamiento de Coatzacoalcos, enfocado en la seguridad de la ciudadanía.

En relación a lo anterior es preciso a lo mejor revisar la sección de reclutamiento, porque quizás desde un inicio la planificación para la forma de convocar a las personas posiblemente no fue bien elaborada, tal vez por los tiempos urgentes de la necesidad de un capital humano para este departamento de recursos humanos.

Cuando el área operativa solicita al departamento de recursos humanos, indica que se necesita un nuevo elemento requiere al área de reclutamiento publique una convocatoria, se piensa que dentro de ella viene plasmada una información, en la cual se debe establecer el perfil que debe tener la persona interesada en el puesto, que en ocasiones está a lo mejor, use un vocabulario no entendible, no se especifiquen bien los requisitos, existan falsedades, no se manifiesten los salarios, y que posiblemente esto forme confusiones.

Ahora si hablamos de la selección del personal, puede que la elección del personal que se requiere no sea la correcta, ya que se requiere una buena evaluación del perfil de cada persona que se presente para la vacante, desde la presentación por una llamada, hasta la entrevista personal, son puntos que quizás tenga deficiencias para ir evaluando a la persona.

La entrevista personal es un punto, donde se evalúa a una persona desde el momento que entra. Las preguntas que se realizan deben ser bien formuladas, si no estas pueden causar confusión, pero ahora bien como estamos enfocados en un área de selección, pero para puestos de seguridad, la selección es diferente, entonces su forma de selección debe de ser un poco distinta a las de una empresa normal, ya que quizás tengan que pasar por filtros de evaluaciones, ya sean, físicas, psicológicas o de salud.

Probablemente algo este sucediendo dentro de los filtros que este impidiendo tener buen personal de seguridad. Estas son algunos de los problemas que a simplemente vista se pueden deducir y por lo tanto se puede hablar hipotéticamente, pero para saber lo que sucede, se realiza la siguiente pregunta.

1.2 Formulación Del Problema

¿La confianza en el área de reclutamiento y selección de personal, genera que no se contraten al personal idóneo en el departamento de seguridad pública municipal de Coatzacoalcos, Veracruz?

1.3 Objetivo General

Describir un proceso adecuado en el área de reclutamiento y selección de personal, para que se contrate al personal idóneo en el departamento de seguridad pública municipal de Coatzacoalcos, Veracruz.

1.4 Objetivos Específicos

- Conocer de manera amplia lo que conlleva un reclutamiento y selección de personal en el departamento de seguridad.
- conocer el proceso que se lleva para poder convocar a personas para una vacante.

- Identificar cuáles y cuantos son los procesos que se tienen que realizar para poder llegar hacer un policía.

1.4.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿creen que exista alguna deficiencia en el área de reclutamiento y selección de personal?

¿cómo es el proceso que se lleva para poder convocar a personas para una vacante?

¿existe alguna ley para poder ingresar a personas a un área de seguridad?

¿crees que se respeten todos los procesos de selección?

¿cuáles y cuantos son los procesos que se tienen que realizar para poder llegar hacer un policía?

¿se hacen manifestaciones erróneas sobre como ingresar al cuerpo de seguridad?

1.5 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación acerca de la confianza en el área de reclutamiento y selección de personal, genera que no se contraten al personal idóneo en el departamento de seguridad pública municipal de Coatzacoalcos, Veracruz; es a consecuencia de los diferentes sucesos que se viven día tras día dentro de esta ciudad y las colindantes, por tal motivo se requiere cuestionar y conocer lo que sucede dentro de estos procesos, para tener policías preparados para la seguridad pública.

Es importante conocer si se realizan correctamente los métodos, ya que es un área de tal impacto social que debe estar bien estructurada en cuanto a sus procedimientos.

Más que resolver lo que sucede en el área de reclutamiento y selección, es lograr analizar ciertos puntos que pueden cambiar una trayectoria a gran medida, de igual forma identificar qué puntos se pueden mejorar en los procesos de esta índole.

Lo que se busca dentro de la investigación no solo es observar el área, si no a las personas que están a cargo de ellas, ya que un perfil que no esté relacionado con recursos humanos, no puede llevar a cabo una buena tarea. Y lo que se requiere es a personas capaces de contratar a un personal adecuado.

1.6 HIPÓTESIS

Describir un proceso adecuado en el área de reclutamiento y selección de personal, permitirá que se contrate al personal idóneo en el departamento de seguridad pública municipal de Coatzacoalcos, Veracruz.

1.6.1 Operacionalización De Las Variables

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Contratación de personal idóneo	<p><u>Contraten:</u> Realizar un acuerdo, pacto o contrato.</p> <p><u>Idóneo:</u> reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados.</p> <p><u>Departamento:</u> Sección en que está dividida una institución u organización.</p> <p><u>Seguridad Publica:</u> implica el cumplimiento de los derechos humanos por parte de las autoridades estatales y su debida protección.</p>	Realizar contrataciones de personas que reúnan las condiciones necesarias para llevar acabo las funciones de resguardar la seguridad de la población de la ciudad.	Evaluar Planificar Reestructurar	<p>Sistema</p> <p>Tiempos</p> <p>Capacidad</p> <p>Conocimiento</p> <p>Desempeño</p> <p>Políticas</p> <p>Individuos</p> <p>procesos</p>	<p>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10</p> <hr/> <p>Escala 1.-Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3-Ni de acuerdo ni desacuerdo 4-De acuerdo 5-Totalmente de acuerdo</p>

Variable independiente

1. ¿El desempeño del reclutador debe ser de manera profesional durante el proceso?
2. ¿cómo se mide la eficiencia dentro del departamento?
3. ¿las conductas de los empleados son buenas?
4. ¿consideras que las personas del área de reclutamiento y selección necesitan una capacitación?
5. ¿la imagen es importante a la hora de una entrevista de trabajo?
6. ¿cuál es la imagen que tiene el personal de seguridad que ya está activa?
7. ¿cómo es el contexto en el que se lleva el proceso de selección?
8. ¿cuál es el nivel de responsabilidad que existe para estas áreas?
9. ¿los valores personales y ética influyen en estas áreas?
10. ¿se revisan los filtros de selección?

Variable dependiente

1. ¿cómo crees que son los procesos de reclutamiento y selección?
2. ¿la planificación de se están llevando correctamente?
3. ¿Los tiempos para los procesos de selección son los indicados?
4. ¿ qué tiempo son los correctos para una buena contratación?
5. ¿Cuál es el nivel de conocimientos se deben de alcanzar para poder llevar una buena selección?
6. ¿qué tan importantes son las políticas del área?
7. ¿las políticas son claras y entendibles?
8. ¿existe una comunicación entre los encargados de las áreas?
9. ¿el implementar nuevos métodos de reclutamiento y selección serian buenos?
10. ¿se están alcanzando objetivos?

1.7 Delimitación Del Tema

Realizar este proceso de investigación, con relación a que se contraten al personal idóneo para el departamento de seguridad pública del municipio de Coatzacoalcos, es una análisis que se realizara en el departamento de recurso humanos, en las áreas de reclutamiento y selección de personal, que consta de 2 encargados, considerando adecuado para esta investigación aplicar encuestas, a los encargados de estas áreas y para 20 personas del municipio aleatoriamente, para poder tener dos perspectiva de lo que sucede en el periodo del 2023, y determinar que está generando esta problemática y establecer sugerencias de qué medidas se pueden realizar para mejorar y controlar las contrataciones.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.

Para fundamentar el desarrollo de este trabajo de investigación se han considerado las siguientes investigaciones realizadas anteriormente y que tiene relación al problema presentado, con la finalidad de no cometer los mismos errores y enfocarnos en soluciones que estos nos presentan, por ejemplo:

- 1) Para Chiavenato Idalberto (2011), en su libro Administración de Recursos Humanos, “las personas y las organizaciones conviven en un interminable proceso dialéctico; se entrelazan en un continuo e interactivo proceso de atracción. De la misma manera como los individuos atraen y seleccionan a las organizaciones, informándose y formándose opiniones acerca de ellas, éstas atraen individuos y obtienen información acerca de ellos para decidir si los aceptan o no. Desde el punto de vista de la organización, el proceso de atracción y elección no es sencillo”, ya que es un tema de importancia para cualquier organización, porque que de ellas depende que personal será el idóneo.

Inicialmente es importante conocer los conceptos de reclutamiento y selección de personal, por la cual este autor nos presenta las siguientes definiciones; “Reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización”, argumentos que se deben seguir en cualquier tipo de empresa, como es el tema que se esta investigando, para mantener platillas óptimas.

De igual forma “para que el reclutamiento sea eficaz, debe atraer un contingente suficiente de candidatos que abastezca de manera adecuada el proceso de selección. Es decir, la función del reclutamiento es proporcionar la materia prima básica (candidatos) para el funcionamiento de la organización.

De acuerdo a lo anterior, hace alusión a un, “dicho popular que dice que la selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más

adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” (Chiavenato, 2011).

Tomando en consideración, lo que dice Chiavenato, es relevante conocer los procesos de reclutamiento y selección, para tener claro lo que conlleva realizar estos procesos dentro de una organización. El reclutamiento como se menciona, son técnicas y procedimientos, que permitirán convocar a personas con un perfil calificado, para poder cubrir un puesto de alguna organización que lo solicite.

Ahora bien, en conjunto con la selección de personal, que es el siguiente, este nos permitirá, realizar, un proceso de búsqueda entre los mejores candidatos postulados, para poder elegir correctamente al adecuado que brinde el mejor desempeño para la vacante.

En conclusión, de este autor nos enfocamos en poder definir los conceptos de reclutamiento y selección de personal, para poder comprender y entender lo que realmente quiere decir cada uno, además que son muy útiles para este tema de investigación, ya que no solo involucra una conceptualización de estos procesos en las organizaciones para elegir al capital humano, sino también una visualización de como los individuos reclutan y seleccionan a organizaciones, de las cuales ellos quieren pertenecer.

- 2) Por lo tanto, si nuestro problema es con el departamento de seguridad, tomamos como base el trabajo de Bazán de Franco Yolanda (2022). En la revista Reclutamiento Y Selección De Agentes De Seguridad Privados, en el cual se dice lo siguiente; “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 todo ser humano a sentirse seguro y libre de amenazas”. (Muñoz, 2012, p. 51)

Entonces para poder combatir estos problemas, existe la necesidad de mejorar los estándares en la formación de los policías, es algo 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 debe 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).

Por tales motivos es indispensable “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).

De la misma forma es importante para Latinoamérica como cada uno de los países que la componen mejorar los estándares de calidad en los procesos de reclutamiento y selección, para que de esta manera se realicen las formaciones correctas de los policías, para adquirir policías, eficientes, eficaces, personas realmente capacitadas para fortalecer el concepto de seguridad humana, para que cada persona se sienta segura y libre.

Como conclusión con respecto a lo que se manifiesta en el trabajo de este autor, se define lo que es una seguridad en el área privada, que de igual forma es útil para este trabajo, ya que se nos indica cual es la necesidad que se tiene que cubrir ante la sociedad. Como sugerencia para obtener a policías altamente capaces, se puede lograr mediante un modelo de selección y reclutamiento, donde se pueda adquirir un capital humano altamente calificado que pueda satisfacer las necesidades de la vacante.

- 3) Unos de los puntos por cuales los cuales se detectan problemas en cualquier área de trabajo, nos los especifica Torres Osorio, Natalia (2020), en su tesis, “El arraigo laboral de la policía en México y su relación con la intención de renunciar. En esta tesis ella maneja el siguiente modelo de Wei-Chiang H. Ruey- Ming C. (2007) en la cual, incorpora cuatro factores relacionados con el desempeño laboral: la edad, el género, la nacionalidad y el compromiso organizacional.

Todo esto sostiene que si estos factores están relacionados con un alto nivel de desempeño laboral repercutirán en la intención de renunciar a la empresa y viceversa, entre menos desempeño laboral, más intención de renunciar, lo que conduce a la rotación laboral.

Por su parte Joseph (2007) complementa con recopilaciones literarias para mostrar como factores relacionados con la organización, tales como particularidades del trabajo, comportamientos, estrés y características propias del individuo, como rasgos demográficos, capital humano, motivación, aunado a factores percibidos en la organización influyen en el compromiso y el grado de satisfacción, de manera que si se encuentran en un nivel bajo y no se elevan, influyen en la decisión de buscar un nuevo trabajo, lo que lleva la intención de renunciar y eleva la rotación.

De igual forma, Bakker, Schaufeli, Leiter, y Taris, (2008) indican que el involucramiento puede ampliar la visión del significado y efectos del trabajo. Los empleados con altos niveles de energía e identificación con su trabajo tienen muchos recursos disponibles y parecen tener un mejor desempeño. Incluso es concebible que los trabajadores comprometidos creen sus propios recursos laborales con el tiempo. Su visión general sugiere que centrarse en el involucramiento laboral puede no solo beneficiar al individuo sino también ofrecer a las organizaciones una ventaja competitiva.

En conclusión, por la selección de este trabajo, es por la especificación de uno de los problemas, por el cual, el trabajo no esté bien realizando, la cual está enfocado al desempeño. Parte de este trabajo, es que no solo relaciona

la deficiencia del área de reclutamiento y selección de personal para tener un capital humano en el departamento de seguridad municipal, si no que involucra el cambio de los que ya están cubriendo un trabajo de seguridad municipal.

Es importante conocer por que nuestros empleados están mostrando factores de bajo rendimiento, compromiso o insatisfacción que no les esté permitiendo dar el máximo esfuerzo. Es útil conocer como sobre llevar estos casos de desempeño, y ver estrategias que nos permita sacar el mejor rendimiento de nuestros empleados y estos se sientan identificados con su labor.

2.2 Conceptos sobre procesos de reclutamiento y selección de personal.

a) Este Proceso de reclutamiento, para Chiavenato Idalberto (2011), en su libro Administración de Recursos Humanos, nos dice que, el reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio del proceso de 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 se oficializa con una especie de orden de servicio, generalmente denominada requisición de empleo o requisición de personal.

Esto se trata de un documento que llena y firma la persona responsable de cubrir alguna vacante en su departamento o división. También nos dice que, los elementos del documento dependen del grado de complejidad en el área de RH: cuanto mayor sea la complejidad, más detalles debe llenar en el documento el responsable del departamento emisor.

De igual forma, el reclutamiento representa un sistema que procura atraer candidatos de las fuentes de reclutamiento identificadas y localizadas en el mercado de recursos humanos. El proceso de reclutamiento comienza con la emisión de la requisición de empleo: el departamento que hace la requisición (línea) es el que toma la decisión de reclutar candidatos.

Además, el departamento de reclutamiento (staff) es el que elige los medios, el reclutamiento interno, externo o mixto, con objeto de tener las mayores ventajas en el proceso y los mejores candidatos.

Por otra parte, el reclutamiento externo emplea una o más de las técnicas siguientes: archivo de candidatos, recomendación de candidatos por los empleados, carteles en la puerta, contactos con sindicatos, con asociaciones de profesionales, con escuelas y universidades, asociaciones de reclutamiento, viajes de reclutamiento, anuncios en periódicos o revistas, agencias de colocación o empleo, etcétera.

b) El Proceso de selección, según Mondy, R. Wayne (2010), 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.

Por esta razón, si los individuos están demasiado capacitados, deficientemente capacitados o, por alguna razón, no se adaptan al puesto de trabajo o a la cultura de la organización, serán ineficaces y probablemente abandonarán la empresa, ya sea voluntariamente o de alguna otra forma. Hay muchas maneras de mejorar la productividad, pero ninguna de ellas es más poderosa que tomar una decisión correcta de contratación.

Gracias a esto una empresa que selecciona empleados de alta calidad cosecha beneficios sustanciales, los cuales se registrarán durante cada año que el empleado esté en la nómina. Por otra parte, las decisiones deficientes de selección suelen

causar daños irreparables. Una mala contratación puede dañar la moral de todo el personal, especialmente en una situación en la cual el trabajo de equipo es vital.

Si la selección del individuo es incorrecta, para un puesto será costosa. Ya que remplazar a un empleado que no es adecuado para el puesto cuesta un promedio de 2.5 veces el salario de un individuo. Esto es significativo, ya que una de cada cinco contrataciones resulta ser una mala elección.

Por esta parte, J. Lotito, Michael, ex presidente del consejo de administración de la Sociedad para la Administración de Recursos Humanos (SHRM), advierte que: “Tradicionalmente, los recursos humanos se han considerado como el lado fácil de los negocios. Sin embargo, la capacidad para atraer y retener a las personas correctas para la organización es el lado difícil de la empresa porque ése es el fundamento sobre el cual se basa todo”.

Por lo tanto, Sartain, Libby, vicepresidente de recursos humanos de Southwest Airlines, ofrece una perspectiva diferente cuando afirma que: “Preferimos tener menos personal y trabajar tiempo extra, que contratar a un mal elemento”. Si una empresa contrata muchos malos elementos, no podrá tener éxito durante mucho tiempo aun cuando tenga planes perfectos, una estructura organizacional sólida y sistemas de control bien afinados.

Y es de esta forma que los individuos competentes deben estar disponibles para asegurar el logro de las metas organizacionales. Por eso en la actualidad, con tal cantidad de empresas que tienen acceso a la misma tecnología, las personas hacen una diferencia real.

Permitiendo que las líneas iniciales de un anuncio de la S H R M, nos lleguen afirmar que: “En la economía actual, los activos más importantes de su negocio salen por la puerta todas las noches. Nuestro trabajo es asegurarnos de que regresen cada mañana”.

2.2.1 Analizar el desempeño de los trabajadores

Según Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007), en su libro de La gestión de los recursos humanos, nos dice que, a pesar de que los empleados pueden saber en

qué medida están rindiendo adecuadamente a través de medios informales (comentarios de los compañeros de trabajo o de los superiores), la evaluación del rendimiento se define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Por tal motivo, el sistema de evaluación del rendimiento engloba un conjunto de factores que enumeramos a continuación, los cuales pueden afectar a la estructura y procedimiento, de medición y evaluación del rendimiento:

La(s) forma(s) o método(s) empleado(s) para recabar los datos de la evaluación son:

- El análisis del puesto de trabajo realizado para determinar cuáles son los elementos adecuados (criterios) con los que se fijará la norma que se utilizará para estudiar los datos de rendimiento.
- La evaluación de la validez y fiabilidad de los métodos utilizados para medir el comportamiento y el rendimiento del empleado en el puesto de trabajo.
- Las características del evaluador y del sujeto evaluado.
- El proceso que supone utilizar la información de la evaluación para incidir en el perfeccionamiento del empleado.
- La evaluación del grado en que está utilizándose adecuadamente el sistema de evaluación del rendimiento en relación a la política y objetivos establecidos a los recursos humanos.

Con respecto a los puntos anteriores nos dice que, la evaluación del rendimiento de las personas identifica cuáles son los elementos relevantes del trabajo o actividad de la persona, para poder emitir sobre ellos un juicio y utilizar la información obtenida en beneficio de la persona y de la organización.

Como se viene indicando, la mejora de la productividad es uno de los temas que más preocupa a todas las organizaciones. Si bien la mayoría de las organizaciones son conscientes de que la productividad está en función de los recursos

tecnológicos, organizativos y humanos, son pocas las que tratan de aumentarla a través de la mejora del rendimiento de sus recursos humanos.

Sin embargo, generalmente los empleados trabajan solamente entre un 60 y un 70% de sus capacidades, llegando a alcanzar las diferencias de productividad entre los que más rinden y los que menos rinden una proporción de 3 a 1. El análisis del rendimiento del empleado, como se ha visto, implica prestar atención a los resultados obtenidos (cantidad y calidad de los frutos del trabajo), el comportamiento desarrollado (nivel de asistencia y trato dado a los clientes, sean estos internos o externos) y a los atributos relacionados con el puesto de trabajo (cooperación en el trabajo en equipo, lealtad, etc.).

Por tal motivo todos estos elementos pueden medirse y evaluarse de diversas formas. No obstante, la elección del procedimiento tiene un efecto profundo sobre el grado de eficacia de la evaluación. Además de las repercusiones sobre la productividad, un procedimiento de evaluación del rendimiento actúa como contrato entre la organización y el empleado.

Además, este contrato desempeña una función de control y sirve para una gran cantidad de fines, entre los que destacamos los siguientes:

- Perfeccionamiento de la gerencia: Proporciona un marco en el que tomar decisiones relativas al desarrollo futuro del empleado, al identificar y preparar a las personas para que puedan asumir un mayor número de responsabilidades.
- Medición del rendimiento: Establece el valor relativo de la contribución de un sujeto a la empresa y ayuda a evaluar los logros individuales.
- Retroalimentación: Proporciona una idea general del rendimiento que se espera de los empleados.
- Planificación de los recursos humanos: Permite evaluar la oferta actual de recursos humanos para la planificación de las carreras.
- Cumplimiento de la normativa: Ayuda a fundamentar la validez de las decisiones de contratación y compensación realizadas a partir de la

información basada en el rendimiento (también ayuda a defender las actuaciones de la gerencia, tales como los traslados o las bajas).

- Comunicación: Permite estructurar el diálogo entre superior y subordinado, y mejorar la comprensión de los objetivos personales y la carrera profesional.
- Mejora del conocimiento del puesto de trabajo por parte del supervisor: Fuerza a los superiores a ser conscientes de lo que hacen sus subordinados.

Todos estos puntos ayudaran a perfeccionar el desempeño de los trabajadores, para obtener un 100% de compromiso y rendimiento a la hora de realizar sus actividades.

2.2.2 Evaluar la eficiencia de los procesos.

Para definir los procesos, Mallar Miguel Ángel (2010), en la Revista Científica "Visión de Futuro", nos dice que, la Gestión basada en los Procesos, se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders –clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, – y a qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento.

Pero este cambio de enfoque no es consecuencia de una mera idea, sino que refleja los resultados de la experiencia de las organizaciones que se han orientado en esta dirección. Empresas líderes aplicaron el cambio organizativo, individualizando sus procesos, eligiendo los procesos relevantes, analizándolos y mejorándolos y finalmente utilizando este enfoque para transformar sus organizaciones.

Luego de los buenos resultados logrados, aplicaron la experiencia obtenida para optimizar el resto de sus procesos en toda la organización. El nuevo tipo de organización enfocada a los procesos, contiene, no obstante, a la anterior forma de organización estructural, sumándole el concepto del agregado de valor para un destinatario (cliente interno o externo) y exige atender, no sólo a los factores internos del sistema (técnicos, etc.), sino también los requerimientos de dicha producción de valor.

Esta finalidad es la misma que se considera en el método del Análisis del Valor como finalidad de satisfacción de necesidades del cliente. Mientras que el anterior esquema se orientaba a agrupar tareas según necesidades de tipo técnico prescindiendo de la contribución de tales tareas a la creación de valor, el nuevo enfoque orienta todas esas actividades a la satisfacción del cliente.

Así se llega a la Reingeniería de Procesos (Business Process Reengineering) que se apoya en el cambio que va desde una consideración estática, orientada a las estructuras, hacia una nueva orientada a la dinámica y a los flujos que crean valor.

Por consiguiente el tema de los procesos se consideraba sobre todo en el contexto de la organización industrial como Organización de procesos u Organización de flujos de operaciones (Operations Management), concentrándose en la división y articulación de tareas, el cálculo y optimización de tiempos de operación etc., complementos de la Organización estructural (definición de puestos, áreas o departamentos por ejemplo), aunque el tema de la organización de flujos operativos suponía la organización en departamentos con aplicación de este criterio, dentro de las estructuras organizativas.

Sin embargo, este nuevo contexto de gestión de sistemas generadores de valor, la concepción de la organización por procesos, no se apoya en una estructura previa, sino que presupone que la misma deberá surgir de las exigencias de los procesos. Se conceptualiza entonces a la estructura como infraestructura que contiene o sostiene a los procesos.

Por ello es necesario distinguir esta nueva manera de plantear el tema organizacional, frente a las formas tradicionales, ya que en general, la estructura sigue siendo vista casi siempre como superior al proceso, y la estabilidad valorada como superior al flujo dinámico.

2.2.3 Capacitación de personal en valores y conducta

Para Valbuena María, Morillo Roselia y Salas Doris, En la revista Omnia, en el tema de Sistema de valores en las organizaciones (2006), nos relatan que, una relación laboral se observan los valores individuales, sociales y profesionales. La valoración

del trabajo comienza con la estima de su función en la organización, con su responsabilidad, perseverancia y dedicación a la labor ejercida en el trabajo.

Por esta razón, el trabajo está en función del ser humano y puede atentar o ir en detrimento de quien genera la riqueza con su dedicación y esfuerzo bajo las normas de comportamiento, con la finalidad de lograr productividad.

De esta manera los valores en la organización identifican y refuerzan el comportamiento mediante propuestas sociales que le permiten sobrevivir y lograr los fines. Por ello, la organización debe definir los valores que han de regir en el grupo de empleados, pues esto permite a todos los miembros orientar su comportamiento y valores individuales para lograr una vida social exitosa a través de las normas bajo valores colectivos.

Sin embargo, diferentes autores han descrito la importancia de los valores señalando que los equipos trabajan si tienen una base común de valores. De acuerdo a esta concepción puede apreciarse que los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional, porque establecen las bases para la comprensión de las actitudes e influyen en los valores individuales de las personas que laboran en una determinada institución.

Por eso los valores individuales son una clave de mayor relevancia en el estudio del desenvolvimiento humano en las organizaciones, ya que comprenden las actitudes de cada empleado, así mismo, permiten conocer y comprender aquellos que tienen mayor incidencia en el desenvolvimiento laboral.

En este orden de ideas, la importancia del enfoque de los valores según Robbins, S. (2002), reside en la idea de que los mismos son importantes para el estudio del comportamiento organizacional, porque establecen las bases requeridas en la comprensión de las actitudes y la motivación de las personas.

Los valores individuales se refieren a los principios y postulados básicos que guían las creencias, actitudes y comportamiento. Los valores suelen representar características relativamente estables que con frecuencia se manifiestan en un contexto laboral o no laboral.

Entender el carácter y el impacto de los valores en la institución de trabajo puede servir a los directivos y docentes para identificar las causas de situaciones concretas en la organización y para ofrecer recomendaciones que permitan conservarlas o mejorarlas a fin de garantizar la eficacia de la misma.

2.3 Conceptos de Contratación de personal idóneo.

a) Contratación

Flores Dávila, Flores Velasteguí, Melendres Medina, Goyes Robalino, Vaca Zambrano (2018), explican que, “El Contrato de Trabajo es un acuerdo entre el trabajador y el empresario, en virtud del cual el trabajador se compromete a prestar sus servicios de forma voluntaria, por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección del empresario, que se compromete al pago de una retribución.

Para que lo anterior se confiable existen elementos esenciales del contrato los cuales son:

1. Consentimiento, es la manifestación de la voluntad de las partes de querer contratar. Es necesario que no haya “vicios del consentimiento”, es decir, que el consentimiento no se haya prestado con engaño, intimidación violencia o fraude.
2. Objeto, es doble, ya que es la prestación que cada parte se compromete hacer a favor de la otra. El objeto ha de ser posible, lícito y determinado o ser determinable.
- 3.Causa, es la razón por la que se realiza el contrato, esto es, el intercambio de trabajo por salario”. (Esther, 2012)

Por otra parte, el código Civil ecuatoriano lo define en el Art. 1454. “Definición de Contratos: Contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas”. Para efecto de las obligaciones a contraerse entre una persona natural y otra que puede ser jurídica o natural, también, es necesario que exista el consentimiento; es decir, no puede existir ninguna clase de contrato, convenio o pacto sin consentimiento, según el mismo Código.

Igualmente, el Código Civil en su Art. 1561 indica: “Efecto de los contratos: Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidada sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”. Siendo de dos clases los contratos de trabajos: - Contrato individual de trabajo - Contrato Colectivo”. (CODIGO CIVIL DEL ECUADOR, 2016)

de igual forma, el Código de Trabajo ecuatoriano define de manera adecuada y practica el Contrato Individual de Trabajo: Art. 8 “Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre”.

Se desprende del contenido del Art. 8 del Código de Trabajo que hay concordancia con las referidas definiciones doctrinales que destacan los elementos que dan características propias y esenciales al Contrato Individual de Trabajo, que se establecen en toda relación jurídica laboral, que son: Prestación de servicios personales, dependencia y remuneración” (CODIGO DE TRABAJO DEL ECUADOR, 2015)

b) Personal idóneo

Rivera Garcia Luis Miguel (2019), menciona que, para tener personal idóneo es necesario realizar un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. Chiavenato (2009).

Por tanto, el reclutamiento es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar, con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización. Con respecto a la presente investigación, el reclutamiento se asienta en las actividades de la cooperativa, relacionadas con la indagación y con la intervención

de las fuentes capaces de proveer a la organización de un número suficiente de personas que ésta necesita para la consecución de sus objetivos.

De igual forma mencionando a Chiavenato (2009), afirma que la selección consiste en la elección precisa de persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno. En términos más amplio, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. En el fondo, lo que está en juego es el capital intelectual que la organización debe preservar o enriquecer.

Por lo tanto, como se puede observar, la selección de personal es la elección, entre un grupo de candidatos, cualificados captados mediante el proceso de reclutamiento, a la persona que pueda desempeñar correctamente el puesto, busca llenar las vacantes disponibles constituye la situación ideal del proceso de selección.

2.3.1 Planificación de procesos

En la revista perspectiva con el tema de la “IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA”, explica que la planeación de los Recursos Humanos, es uno de los procesos básicos para un desarrollo eficaz de la gestión de los recursos humanos y del conjunto de la organización. En términos generales consiste en prever las necesidades de los recursos humanos de la organización, para los próximos años y fijar los pasos necesarios para cubrir dichas necesidades.

Por tal motivo es una técnica para determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que tendrá una organización. Al determinar el número y el tipo de empleados que serán necesarios, el departamento de personal puede planear sus labores de reclutamiento, selección, capacitación y otras más.

Por eso la planeación de personal “es un proceso de decisión respecto de los recursos humanos necesarios para conseguir los objetivos organizacionales en un periodo determinado. Se trata de prever cuáles serán la fuerza laboral y los talentos

humanos necesarios para la realización de la acción organizacional futura”. (Chiavenato, 2000:210).

De igual forma la planeación de recursos humanos es el proceso de anticipar y prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la organización, dentro de ésta y hacia fuera. Su propósito es utilizar estos recursos con tanta eficacia como sea posible, donde y cuando se necesiten, a fin de alcanzar las metas de la organización.

La planeación de recursos humanos también denominada planificación de la plantilla o del personal, es un proceso que permite situar el número adecuado de personas calificadas en el puesto adecuado y en el momento adecuado. También se puede definir a la Planeación de Recursos Humanos como el sistema que permite ajustar la oferta de personal interna (empleados disponibles) y externa (empleados que se buscan o se han de contratar) a las vacantes que espera tener la organización en un período dado.

Por eso se considera una estrategia para atraer, mejorar y conservar los recursos humanos en una empresa, la cual contiene la necesidad de evaluar los recursos humanos actuales, proyectar los requerimientos laborales futuros y asegurar la disponibilidad de los recursos laborales cuando se necesiten. Esta planeación de recursos humanos, permite al departamento de personal suministrar a la organización el personal adecuado en el momento adecuado.

Por ello se convierte en una actividad altamente prioritaria. Sin embargo, no siempre es el departamento de personal o recursos humanos, el que lleva adelante esta función.

De esta forma es que, en muchas organizaciones sobre todo las públicas se prevé con anticipación en cada unidad orgánica, los requerimientos de personal para una gestión determinada, incorporándose la información en la denominada planilla presupuestaria de requerimiento de personal, la que es enviada por cada unidad orgánica ya sea a la dirección de planificación para su acopio o en otros casos a la dependencia de personal para su tratamiento y revisión, a fin de mantener la

coherencia entre los objetivos organizacionales (institucionales) y la demanda y obtención de la mano de obra necesaria en determinada gestión.

De igual forma en las líneas de arriba se ha mencionado el término “mano de obra”, para referirnos a la fuerza de trabajo o fuerza laboral; este término es una herencia de la primera revolución industrial, al ser el hombre considerado como fuente de energía física; por tal motivo en las empresas industriales son llamados “mano de obra directa”, y en las empresas de servicios se denominan “fuerza laboral indirecta”.

sin embargo, coincido con varios autores que manejan “personal” o “recursos humanos” para referirse a la mano de obra, lo cual es correcto si entendemos que nos estamos refiriendo al recurso más valioso de las organizaciones, que, sin éste, es imposible lograr los objetivos organizacionales, por lo que debe darse la debida atención e importancia en su “manejo” y desarrollo.

Por eso muchas organizaciones esperan que exista una vacancia para luego tratar de cubrirla de la mejor manera. Hay que recordar que esta técnica es conveniente y resulta eficaz en organizaciones pequeñas, sin embargo, cuando las organizaciones son grandes este es un riesgo que no se debe correr, por lo que vale la pena planificar con anticipación los requerimientos de recursos humanos.

De igual forma cuando se elaboran e implantan planes y programas dirigidos a asegurarse que existen el número y tipo de personas apropiadas para la realización de las necesidades de la organización, la planificación debe estar directamente vinculada a la estrategia empresarial y para que tenga valor debe hallarse integrada tanto interna como externamente.

Por ello internamente se deben desarrollar planes para el reclutamiento, selección, colocación, capacitación y evaluación. Presupone observar el interior de la empresa para identificar áreas de oportunidad y puntos fuertes. Pretende desarrollar nuevas actitudes para administrar eficazmente la organización del futuro. Tiende a ser una responsabilidad de la alta dirección, pero refleja una mentalidad que involucra a todos los niveles de la organización. Logra una transición ordenada hacia el futuro.

De esta forma para llevar a cabo la planeación en la organización, es importante considerar que todo proceso debe contener un minucioso estudio de las propuestas de inventario de recursos humanos, así como establecer objetivos claros y políticas que regulen las actividades y permitan lograr el objetivo planteado, considerando el diseño y ejecución de planes a corto, mediano y largo plazo y también el control y evaluación periódica de los mismos.

Por esta razón la planeación estratégica de recursos humanos contiene dos pasos importantes para toda organización:

El establecimiento de competencias del personal y la planeación de la incorporación a la organización del personal idóneo para el momento preciso.

Considerando lo anterior si se desarrolla y planea al recurso humano que ya se tiene en la organización y por supuesto se le da seguimiento y cuidamos que el que pretendemos contratar cumpla con los requerimientos establecidos, permitirá eficientar la planeación estratégica de recursos humanos.

De tal manera que externamente, los planes de personal deben estar integrados con el proceso general de la planeación de la organización, ya que estos sirven para incursionar en nuevos negocios, nuevas plantas, o para reducir el nivel de actividades. Por eso se exige contemplar el entorno de la organización para prevenir amenazas y aprovechar oportunidades.

De forma que es un proceso que permite elegir el camino óptimo de los recursos humanos de hoy a los del mañana. Debido a que en la actualidad existe una tendencia hacia una mayor participación de la gestión de los recursos humanos en la gestión de la organización, la planificación de los recursos humanos es una de las áreas más importantes y que ha experimentado un crecimiento más rápido.

De igual manera la planificación de los recursos humanos ayuda a asegurar que la organización logre sus planes empresariales en términos de objetivos económicos, de resultados, de productos, tecnologías y necesidades de recursos.

Otro aspecto muy importante es que la planificación de recursos humanos, además de hallarse integrada con los subsistemas de la administración de recursos

humanos, ayuda a desarrollar estructuras organizativas viables y a determinar el número y tipo de empleados que se requerirán para lograr las metas y objetivos. Para ello es preciso también la apertura gerencial y directiva, para que el departamento de recursos humanos participe en el proceso de planificación de la empresa y sobre todo en materia de recursos humanos.

Por eso los objetivos básicos de la planeación de recursos humanos son:

- Optimizar el factor humano de la empresa.
- Asegurar en el tiempo la plantilla necesaria, cualitativa y cuantitativamente.
- Desarrollar, formar y promocionar al personal actual, de acuerdo con las necesidades futuras de la empresa.
- Motivar al factor humano de la empresa.
- Mejorar el clima laboral.
- Contribuir a maximizar el beneficio de la empresa.

Todo esto permite que las exigencias demográficas y empresariales, están llevando la planificación de recursos humanos a un primer plano; por esta razón, aquellas organizaciones que encuentren una manera de realizar su planificación, tendrán una ventaja competitiva frente al resto. Existe un gran número de cambios en el entorno de las organizaciones y por ende en las propias organizaciones, lo que hace que se piense en el recurso humano con una orientación más hacia el futuro.

Por ello un cambio importante que se ha producido en el entorno de las organizaciones y que debe ser tomado en cuenta por éstas y por los responsables de la planificación de los recursos humanos, es el relativo a la composición cualitativa y cuantitativa del mercado de trabajo. Junto con la escasez de determinados perfiles profesionales, nos encontramos con una abundante mano de obra que no puede ser absorbida por las empresas.

De tal manera que los rápidos cambios que se están produciendo en el conocimiento, hace que, a los profesionales, ingenieros, administradores, profesionales en áreas sociales y gerentes de las empresas, les resulte difícil mantenerse al día en su trabajo. Por esta razón surge otro inconveniente en las

empresas, que consiste en dar a los empleados la oportunidad de mantenerse en formación continua, que permita la actualización de sus capacidades.

No obstante, las organizaciones no siempre saben cómo abordar este problema y además no suelen percibir o reconocer que dicha obsolescencia se está produciendo, y esta obsolescencia profesional, se está convirtiendo en una amenaza para el crecimiento del potencial de las organizaciones y de la sociedad como un todo.

Para ello, la expansión y diversificación general que están experimentando las organizaciones debido a la competencia mundial, están haciendo también que la planificación de los recursos humanos sea más importante.

Es de esta forma que la tendencia a las operaciones multinacionales comporta problemas de transferencia de trabajadores y de dotación de personal en culturas foráneas; sin embargo en una economía como la que actualmente atraviesa Bolivia, se hace muy difícil la inversión en nuevas empresas, existe una fuga de cerebros, y se está incrementando peligrosamente la “mano de obra barata”, y la oferta de profesionales que producen las universidades, no cuentan con los perfiles necesarios y suficientes para enfrentar esta tendencia de cambio.

Por último, se tendrá que pensar que ahora sí es necesario planificar los recursos humanos, que las organizaciones deben invertir en ellos, dado que es el único activo a diferencia de los otros que puede agregar valor. Un empleado que desarrolle sus habilidades y aptitudes se convierte en un recurso más valioso (recuperado <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331002>).

2.3.2 Sistema de políticas de contratación

Cuando hablamos de las de la política de contratación de personal, es una forma de garantizar una contratación segura, llegando a garantizar que los procesos se lleven a cabo de manera justa y segura, además de garantizar que los responsables de cada parte del proceso demuestren un enfoque profesional, tratando de manera

honesto y justo a todas las personas que realicen una solicitud de trabajo, tanto si son externas a la empresa como si ya forman parte de ella.

Por eso es importante que los empleados que participan en el proceso de selección y contratación del personal sean responsables de conocer y cumplir las normas de esta política. Como, por ejemplo, si un miembro del personal involucrado en el proceso de contratación tiene una relación personal o familiar con un candidato, debe de informar inmediatamente y evitar su participación en el proceso de toma de decisiones.

con relación a lo anterior, nos enfocamos a lo que dicen los siguientes autores sobre este proceso y las políticas.

Para Richard Yuperel Brusela, Pasta Balderramos Raydamilia, Hernández Watson Marcos Antonio (2020) Expresa que las políticas de selección de personal en un sentido más amplio son: “escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” (Mata y Lenny, 2009).

De tal manera que la ejecución de una política de personal en cualquier organización es suministrar personal cualificado, con la finalidad de obtener éxito en el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales. Por lo tanto, la selección de personal es un elemento importante dentro de la gestión de recursos humanos, y no representa un fin en sí misma (Arias, 2000).

Por ello la contratación es el documento (anexo 1) que se celebra entre patrón y trabajador y que contiene las bases más importantes de la prestación del servicio tales como jornada, salario, descansos legales y las otras normas que van a regir el vínculo entre uno u otro contratante (Monroy, 2007).

Por esta parte la política de contratación del personal, desde el momento que ha pasado con éxito todos los procesos de selección (solicitud, entrevistas, u otros), el candidato puede ser contratado como nuevo personal de la organización (Chiavenato, 2007).

Es por esto que todas las personas físicas que se desempeñan dentro de la entidad de manera activa para poder cumplir las metas con menores costos posibles y utilizando los recursos materiales financieros del mismo e igual manera utilizando los recursos intelectuales para el desarrollo de la organización y su sostenibilidad.

2.3.3 Tiempos en la evaluación de personal

López Gumucio, J. Ricardo (2010) señala que las evaluaciones pueden ser de distintos tipos como:

- psicológicas
- assessment center
- conocimientos técnicos o habilidades específicas

Como primer punto, se explica que las pruebas psicológicas son un instrumento informativo para considerar la candidatura final y permite que las personas demuestren distintas facetas. No debería utilizarse como elemento excluyente del proceso, salvo que se detecten ciertos estados psicológicos, que puedan perjudicar el desempeño del puesto, o demuestren posibles casos patológicos.

Es por ello que la evaluación psicológica es un elemento enriquecedor y lo habitual es que confirme lo evaluado anteriormente.

Por consiguiente, tenemos el Assessment Center, que es una técnica que se utiliza para evaluar recursos y potenciales para la gestión, en la que se utilizan varias técnicas de evaluación. La aplicación de este método se basa en la búsqueda del potencial de las personas y se utiliza principalmente en procesos de selección, promoción interna, evaluación, identificación de necesidades de formación, planes de carrera y desarrollo.

Es por esto que la metodología que se utiliza en un proceso de Assessment Center, es la mezcla de varias técnicas de evaluación, como pueden ser: cuestionarios de personalidad, ejercicios de gestión, role-plays, dinámicas de grupo, business game, entrevistas personales, etc., en las que se intenta observar ciertas competencias, conductas y aptitudes que permiten evaluar destrezas como: la planificación, habilidades directivas, gestión, negociación, etc., de los candidatos.

Por eso este sistema tiene ventajas importantes, respecto a otras técnicas de evaluación, ya que tiene una sencilla aplicación, tiene una alta fiabilidad y validez, ya que se logran mejores predicciones sobre el comportamiento de los sujetos.

De igual forma con la práctica de los ejercicios se potencia el entrenamiento y con ello la apreciación de las habilidades existentes o carentes del candidato, y a su vez se ven conductas de carácter grupal. Con todo, este método elimina muchos de los inconvenientes de otras evaluaciones y se hace más objetiva y es mejor aceptada por los candidatos, por lo que cada vez más se está utilizando como una ayuda en la gestión de recursos humanos.

Pero uno de los inconvenientes del Assessment Center es su elevado costo, ya que, en él, se emplean observadores, que además han tenido que ser formados y entrenados para poder evaluar utilizando este método.

Por ello es aconsejable que el Assessment Center sea revisado por el responsable que solicitó cubrir una vacante y el proceso se enriquece cuando el de línea participa como observador del mismo.

De tal forma que las pruebas de conocimiento o habilidades específicas pretendan comprobar las destrezas técnicas y el grado de habilidad para la puesta en práctica de los conocimientos teóricos y experiencia que el candidato posee. Es por esto que depende de cada empresa y el nivel de candidato buscado, para la aplicación, pueden ser al inicio del proceso, o a la mitad del mismo, así como la profundidad de ellas.

Para ello existen una infinidad de pruebas de conocimiento y habilidad a aplicar, entre algunas de ellas se tiene:

- Exámenes escritos (anexo 2)
- Pruebas de conocimiento específico (anexo 3)
- Pruebas de competencia personal (anexo 4)
- Pruebas del logro
- Pruebas de lápiz y papel
- Pruebas de competencia personal

- Simulación en el trabajo
- Ejercicios en bandeja
- Juegos de empresa y debates en grupo etc.

Con base a lo anterior las decisiones sobre selección y orientación, así como los procesos que entrañan, pueden evaluarse a partir de varios criterios diferentes. Los responsables de Recursos Humanos, pueden utilizar enfoques tangibles, como la utilidad de diversos instrumentos de selección y sus costos relativos a la rotación de personal entre los empleados nuevos contratados.

Por eso las organizaciones tienen necesidad de predecir hasta qué punto se quedarán los candidatos que contraten, retener a los mejores es fundamental. De igual manera más allá de los métodos utilizados para evaluar a los recién aceptados, es aconsejable realizar un seguimiento de los nuevos colaboradores mediante entrevistas a sus jefes y por supuesto a ellos mismos.

Para ello una forma de descubrir la razón por la que los empleados abandonan la organización, es mediante la entrevista de salida, la que no debería realizarla el inmediato superior de la persona que se aleja de la organización, sino una persona de recursos humanos con el nivel de preparación suficientes para poder detectar mensajes ocultos o temas profundos que requieren experiencia para ser descifrados.

Y al final de la entrevista, se debe preparar un informe con recomendaciones para hacer las correcciones al proceso de selección y contratación.

2.3.4 Competencia en la contratación de personal

López Gumucio, J. Ricardo (2010) manifiesta que la entrevista es uno de los factores que más influencia tienen en la decisión final respecto a la vinculación o no del candidato. Es un diálogo que tiene un propósito definido y toma en cuenta las expresiones, ademanes, posturas etc.

Por lo tanto, el entrevistador como el entrevistado, tienen su rol y deben actuar dentro de él. Las preguntas de la entrevista (anexo 5), deben ser preparadas con la

debida anticipación, pudiendo ser estas, cerradas, de sondeo, provocadoras o abiertas.

Porque de esta forma se está buscando a un candidato para ocupar un puesto, por eso las empresas suelen recurrir a las entrevistas personales. Para ello utilizan muchas herramientas y una de ellas es la entrevista por competencias.

En primer lugar, este tipo de entrevista es fundamental para las empresas que hayan aplicado un esquema global de gestión por competencias y una buena práctica para todos, por su estilo objetivo de preguntar, que permite inducir al entrevistado a que responda sobre hechos y no sobre opiniones o pareceres. Este tipo de entrevista objetiviza la selección, ya que el análisis se centra sobre hechos concretos.

Por ello un aspecto que se debe tomar en cuenta, en las entrevistas en general y en especial en las entrevistas por competencias, es la interrelación entre el entrevistado y el entrevistador. En este caso debe existir algún tipo de correlación entre nivel y experiencia. No es aceptable que un joven sin experiencia pueda entrevistar a un gerente general. Si bien puede tener una buena base teórica (que es imprescindible), ésta debe ser acompañada por su propia experiencia gerencial y profesional.

De tal manera que la entrevista por competencias requiere por parte del entrevistador no sólo capacidad de análisis sino agilidad para identificar los comportamientos que se desprenden de la narración de hechos. Para analizar y comprender lo que el entrevistado expresa en el diálogo, es imprescindible conocer el rubro al que se dedica la empresa, qué hace el entrevistado, los distintos niveles de las organizaciones y los roles que se juegan dentro de ella.

Es de esta forma que, esta técnica ayuda a conocer en profundidad a las personas y auscultar en su pasado para obtener una descripción de su comportamiento laboral. Lo que hace esta técnica es predecir el futuro a través del pasado, ya que Los seres humanos tienen una serie de conductas que van repitiendo a lo largo de su vida. Por lo tanto, si se puede saber cómo se comporta una persona ante una

determinada situación laboral, es posible determinar cómo actuará si le ocurre algo similar.

De igual forma esta herramienta se puede aplicar para seleccionar todo tipo de personal, aunque en estos momentos se utilice para empleados de cargos superiores, porque es compleja y costosa. Debido a su duración (mucho más tiempo que una entrevista normal) permite evaluar mejor al postulante. Para utilizar este método las empresas deben fijar las competencias genéricas: la visión, misión y los grandes valores que se persiguen.

En segundo lugar y para que esas ideas sean más concretas, es preciso detectar a los empleados exitosos que tienen este comportamiento. El entrevistador/a habrá realizado un análisis previo del puesto, y de este habrá definido cuales son los parámetros más importantes, incluyendo los eliminatorios, que configuran la posición basándose en:

- Las competencias técnicas
- La experiencia funcional
- Las competencias profesionales
- Las capacidades sociales

Y basándose en estas vertientes preparará una serie de preguntas iguales para todas las personas entrevistadas, que le permitan establecer un perfil profesional completo.

De tal manera que el entrevistador/a consigue averiguar lo que de verdad hace, más allá de una simple descripción de funciones. Son conscientes de que a igual nivel de responsabilidad difieren mucho las capacidades y el alcance real del trabajo realizado. En cierto modo es un tipo de selección más objetiva y “democrática”, ya que las competencias profesionales son de la persona no del “puesto”. Cada candidato/a tendrá la misma oportunidad de demostrar su valía, más allá de una formación en un centro de prestigio o por provenir de una empresa más reconocida en el mercado.

2.3.5 Eficiencia de personal en el desempeño

Guevara Sánchez, Paúl Santiago (2016), opina que, la evaluación del desempeño (anexo 6) es un sistema formal para estimar el cumplimiento de obligaciones laborales de un empleado, en si este tipo de evaluación está enfocada a determinar qué tan eficiente es un empleado y en qué áreas no más se puede desarrollar de manera adecuada.

Esto lo podemos corroborar citando a Medrano (2001) quien menciona que “la evaluación de desempeño es un sistema empresarial el cual permite calificar a un trabajador y su desarrollo en la organización a fin de asignar diferentes áreas”.

De igual manera Garcés (2003) afirma que “la evaluación de desempeño permite calificar de manera cualitativa y cuantitativa a los trabajadores a fin de darles nuevas y más importantes funciones”.

Por ello la evaluación del desempeño laboral es de suma importancia para la organización, ya que esta permite dar una ponderación en una escala a los trabajadores de la organización a fin de reconocer sus fortalezas y debilidades, para encomendar funciones diferentes a personas idóneas que aseguren tener un excelente resultado al momento de ejercerlas, además de ello, este tipo de evaluación obliga a los miembros de la organización a ser más eficaces y eficientes teniendo mejor estrategias de mercado y optimizando recursos al máximo.

Gracias a esto se puede corroborar al mencionar lo que Salinas (2001) acota dice, “La evaluación del desempeño es importante en la organización debido a que esta fomenta la competitividad en la organización, así como la optimización de recursos a fin de alcanzar los objetivos de la empresa de manera oportuna”.

A su vez, Lara (2002), menciona que “La importancia de la evaluación de desempeño radica en las herramientas que proporcionan a la organización, en si es fundamental en las empresas por el hecho de que busca la optimización de recursos”.

Finalmente, Pertic (1999) comenta que “La evaluación del desempeño es importante en la organización debido a que proporciona a la empresa los ejes para adentrarse en un camino de competitividad a nivel empresarial como de mercado”.

Por tales motivos, es fundamental que en la empresa exista un proceso de evaluación de desempeño, con el objeto de que la organización se reoriente hacia sus objetivos de manera óptima y valiéndose de las herramientas que proporciona la evaluación.

Para Cepeda (2001) la estructura de la evaluación del desempeño “está conformada por tres elementos de suma importancia como lo son los estándares de desempeño, las mediciones de desempeño y los elementos subjetivos del calificador”.

Al mismo tiempo, Millan (1999) menciona “la evaluación del desempeño es una consolidación de tres elementos como son los estándares y mediciones de desempeño y los elementos subjetivos del calificador”

Existen una serie de elementos comunes que tienen una relación al momento de evaluar el desempeño, entre los más importantes se tienen:

- Los estándares de desempeño;
- Las mediciones del desempeño; y
- Los elementos subjetivos del calificador

Cada uno de dichos elementos es de suma importancia en una evaluación de desempeño y los mismos permiten que esta se realice de una manera más adecuada y óptima. Estos tres elementos son fundamentales para poder realizar una evaluación de desempeño adecuada y apegada a la realidad de la empresa y el desarrollo de sus trabajadores.

Por ello en el momento que la organización decide evaluar debe estar preestablecida, pero a su vez debe tener un rango de flexibilidad el cual permita evaluar en el momento oportuno a fin de corregir cualquier eventualidad la cual se presente en la empresa. Es por tal motivo que se debe planificar y establecer un periodo de evaluación flexible, en un periodo de tiempo considerable y a su vez que

permita posponer o adelantar dicha evaluación, a fin de que se pueda adaptar dicha evaluación a las necesidades de la empresa.

Todas estas evaluaciones empresariales se hacen con la finalidad de determinar si la empresa está en el camino adecuado a la consecución de los objetivos planteados y a su vez este criterio de evaluación permite conocer si se debe tomar correctivos, en el caso de la evaluación del desempeño laboral la esencia de la evaluación no cambia, ya que esta se efectúa a fin de determinar si se debe aplicar correctivos con el objeto de que los colaboradores de cada área puedan ejercer sus actividades de manera óptima.

Y por último se concluye, que, evaluar es un aspecto de suma importancia, el cual está justificado con el avance del proceso que la organización ha definido a fin de alcanzar un objetivo o una meta según el tipo de evaluación.

2.3.6 Conocimiento del valor organizacional

Correia Pedro, Mendes Ireneu y Freire Ana (2019), explica que los valores organizacionales y la cultura organizacional son hoy factores clave para que la administración pública pueda implementar estrategias destinadas a mejorar su desempeño en el cumplimiento de su misión.

Por ello hoy día las organizaciones públicas y privadas existen en un entorno volátil marcado por cambios constantes cuyo impacto potencial en la dinámica organizacional ejerce una influencia directa sobre la estrategia de la organización y la consecución de sus objetivos.

Es gracias a esto que los valores organizacionales han captado el interés de varios investigadores en dinámicas de la organización, dado que tienen un impacto significativo en las actitudes y los comportamientos de los empleados no solo dentro de un contexto laboral, sino también en las prácticas, las políticas y las estructuras. Los valores organizacionales no solo sirven de guía para las decisiones estratégicas, sino que también permiten a las organizaciones operar de manera eficiente (Chatman, 1989; Bansal, 2003).

Por esta razón, Según Fiske (1991) las formas de las relaciones familiares moldean los valores de los individuos, ya que la familia se considera uno de los primeros grupos de socialización y representa el límite principal entre los individuos y el mundo.

Por lo tanto, según algunos autores, es fundamental conocer la percepción real de los empleados sobre los valores organizacionales para que la empresa alinee las diferentes culturas de cada uno ellos y elabore estrategias que fomenten el desarrollo y el mantenimiento de un entorno propicio para el progreso de los empleados, así como para los procesos y procedimientos dentro de las organizaciones, sin descuidar el cumplimiento de los objetivos definidos.

Asu vez, Oliveira y Tamayo (2004) dice que, los valores organizacionales influyen en el comportamiento de los empleados de la organización y actúan como elementos de integración compartidos por ellos; además, su relevancia radica en que no solo dicen lo que es y no es importante, sino que también forman la base del modo en que se comporta la gente y sus acciones en una variedad de formas (Francis y Woodcock, 2008).

2.4 Definición De Términos Básicos

1. **Dialectico:** Técnica argumentativa por la que se busca la verdad a través de la manifestación de las contradicciones en los argumentos expuestos por el adversario.
2. **Interactivo:** Que permite la interacción, especialmente entre una computadora o un programa informático y su usuario.
3. **Requisición:** solicitud que incluye el usuario en el sistema para solicitar la contratación de servicios o la adquisición de equipos, materiales de almacén o materiales de consumo.
4. **Estructural:** Estudio de una cosa considerándola una estructura o un conjunto de estructuras susceptibles de formalización.
5. **Sistemático:** Que sigue o se ajusta a un sistema (conjunto ordenado de normas y procedimientos). Que realiza un trabajo o una tarea ordenadamente, siguiendo un método o sistema.

6. **Compensación:** Acción y efecto de compensar.
7. **Doctrinales:** Libro que contiene reglas y preceptos.
8. **Demografía:** Ciencia que estudia la población humana en continuo cambio, considerando los ámbitos cuantitativos (estado) y cualitativo (dinámica), incluyendo el pasado y el presente, con el propósito de anticipar eventuales variaciones futuras.
9. **Dotación:** concesión, otorgamiento, asignación, donación, cesión
10. **Cualificado:** Que posee formación especializada para desempeñar una actividad profesional o un trabajo específico
11. **Candidatura:** Propuesta o presentación que se hace de una persona o entidad como candidata a algo.
12. **Stakeholders:** Son aquellos individuos o grupos que tienen interés e impacto en una organización y en los resultados de sus acciones.

CAPITULO 3

METODOLOGIA

DE LA

INVESTIGACION

3.1 Tipo De Investigación.

Según Guevara et al., “Muchos estudios de investigación son descriptivos, ya que ofrecen datos cuantitativos. La investigación descriptiva es un método eficaz para la recolección de datos durante el proceso de investigación. Puede utilizarse de múltiples formas, siempre es necesario establecer un objetivo. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” (2020, p. 171).

En esta investigación que se está abordando es del tipo descriptiva, donde el tema principal es de reclutamiento y selección de personal, del departamento de seguridad pública del municipio de Coatzacoalcos Veracruz. Para poder desarrollar esta investigación, fue necesario implementar dos variables, que da paso a definir y analizar el problema presente. Con este tipo de investigación, se abren las puertas a identificar lo que está sucediendo en el entorno que se estudia, desde los procesos, los métodos, aptitudes y perfiles en general.

3.2 Alcance De La Investigación.

Este tipo de investigación es descriptiva porque según Ramos-Galarza, C (2020), en este alcance de la investigación, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo humano. En el proceso cuantitativo se aplican análisis de datos de tendencia central y dispersión. En este alcance es posible, pero no obligatorio, plantear una hipótesis que busque caracterizar el fenómeno del estudio.

Por ello en la investigación con alcance descriptivo de tipo cualitativo, se busca realizar estudios de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas, que busquen describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno.

Por lo consiguiente este tipo de investigación, será descriptivo porque se describen los procesos, perfiles, características y objetivos, que respecta al problema. Una de las partes fundamentales de este tipo de investigación es conocer, como se debe

de llevar acabo un buen reclutamiento y selección de personal, a través de las teorías y conocimientos de investigadores que se forjaron a través de la historia.

Por tal motivo, para recaudar información de cómo se están manejando los diferentes puntos que respecta al problema, se optó por implementar un cuestionario a 40 personas, que nos permitan realizar un análisis cuantitativo.

3.3 Diseño De La Investigación.

Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio (2006), explican que la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación no experimental, es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala Kerlinger (1979, p, 179) “la investigación no experimental o ex post-factos es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos a las condiciones o estímulos a los se exponga los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural o su realidad.

Mientras que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Por ejemplo:

1. Investigar el número de empleados, desempleados y subempleados en una ciudad en cierto momento.
2. Determinar el nivel de escolaridad de los trabajadores de un sindicato en un punto en el tiempo.
3. Medir las percepciones y actitudes de mujeres jóvenes que fueron abusadas recientemente.
4. Evaluar el estado de los edificios de un barrio o una colonia, después de un terremoto.
5. Determinar el estado de salud física y emocional de un grupo de personas que ingresaron a los hospitales como consecuencia de un acto terrorista.

6. Analizar la relación entre la autoestima y el temor al logro en un grupo de atletas de pista (en determinado momento).
7. Analizar si hay diferencias en el contenido sexual entre tres telenovelas que están exhibiéndose simultáneamente.

3.4 Población Y Muestra

Según el autor Arias (2006, p. 81) define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

Con relación a lo anterior, para esta investigación, se tomará en cuenta como población a las personas que laboran dentro del área de reclutamiento y selección del personal, de seguridad municipal del ayuntamiento de Coatzacoalcos, Veracruz.

Mientras tanto Según el autor Arias (2006, p.83) define muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En este sentido, el presente estudio se llevará a cabo mediante una muestra representativa ya que sus características son similares a las del conjunto, permite generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

Por lo tanto, para esta investigación, la muestra será una parte de los que laboran dentro del área en investigación, que en este caso serán 20 personas y por otra parte a 20 personas que no tiene relación directa con el área, pero de cierta manera los puede afectar si esta no es bien ejecutada.

De tal manera que esta muestra será probabilístico y no probabilístico. Es probabilístico por que se tomara a personas aleatorias fuera del departamento para que respondan lo que consideren y sientan, y no probabilístico ya que se tienen a las personas seleccionadas dentro del área a estudiar.

3.5 Técnicas Y Recolección De Datos.

Arias (2012), nos explica que una vez efectuada la operacionalización de las variables y definidos los indicadores, es hora de seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de datos pertinentes para verificar las hipótesis o responder las interrogantes formuladas. Todo en correspondencia con el problema, los objetivos y el diseño de investigación.

Por lo tanto, en este orden de ideas: Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. Las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general.

Ahora bien, la aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser guardada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente. A dicho soporte se le denomina instrumento.

De tal manera que un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

Por consiguiente, se utilizará una encuesta (anexo 7), la cual se define como, una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.

3.6 Procedimiento De La Investigación

Como nos afirma Tamayo (2003). La investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

Generalmente se habla de investigación sin diferenciar sus dos aspectos más generales. La parte del proceso nos indica cómo realizar una investigación dado un problema a investigar; es decir, qué pasos debemos seguir para lograr la aplicación de las etapas del método científico a una determinada investigación.

La parte formal es más mecánica: hace relación a la forma como debemos presentar el resultado del proceso seguido en la investigación, lo que comúnmente llamamos el informe final de la investigación.

Para poder aplicar las encuestas en el lugar establecido de la investigación, se presentará un oficio a la persona que está encargada del área a investigar, en este caso se aplicará la encuesta en un solo tiempo.

La aplicación será de forma digital para la recopilación de los datos de sus empleados con el objetivo principal de realizar un estudio de cómo son sus procesos para poder contratar al personal idóneo. La información proporcionada del personal en general, se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Para la aplicación de la encuesta digital se requiere de lo siguiente:

- Dispositivo electrónico
- Internet
- Disponibilidad de tiempo
- Autorización de las autoridades

De acuerdo a lo anterior se presentará un oficio (anexo 8) de autorización en el área de investigación, para llevar a cabo la realización de encuesta y a ciudadanos que involucra este servicio, con la finalidad de adquirir datos, para realizar análisis estadísticos como prueba de la problemática.

3.7 Análisis De Los Resultados.

Captura de las respuestas de los cuestionarios aplicados, a la dependencia de gobierno del departamento de la policía municipal, en el área de RR.HH, y la ciudadanía a quienes ofrecen el servicio, esta investigación fue realizada por el investigador Fernando Garcia Madrigal en mayo de 2023.

El cuestionario consta de 20 de preguntas sobre la tesis titulada “La Confianza En El Área De Reclutamiento Y Selección De Personal Genera Que No Se Contraten A Personal Idóneo En El Departamento Seguridad Pública Municipal De Coatzacoalcos, Veracruz”.

preguntas	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	Total
Modulo 1: Describir un proceso adecuado en el área de reclutamiento y selección de personal.						
1.- ¿Crees que la selección de personal tiene un papel muy importante dentro de una empresa?	30	9		1		40
2.- ¿Existe una buena planificación de reclutamiento?	7	22	7	3	1	40
3.- ¿Se están manejando correctamente los tiempos para una buena contratación?	6	22	7	4	1	40
4.- ¿Es necesario seguir un proceso para encontrar al personal idóneo?	28	9	3			40
5.- ¿Los procesos de reclutamiento y selección son los adecuados?	8	17	13	1	1	40
6.- ¿La capacitación del personal encargado de contratación es necesario?	26	13	1			40
7.- ¿Tiene acceso a capacitaciones frecuentes?	7	16	9	6	2	40
8.- ¿Se respetan las políticas de contratación?	7	19	9	4	1	40
9.- ¿Un buen desempeño, logra buenos resultados?	28	11			1	40
10.- ¿Se están evaluando el desempeño de los empleados?	9	23	5	2	1	40
TOTAL DE RESPUESTAS POR COLUMNA	156	161	54	21	8	400
	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	Total
Modulo 2: Contratación de personal idóneo						
11.- ¿Se identifica con los valores organizacionales?	13	17	8	2		40
12.- ¿Existe una buena comunicación entre los empleados encargados del área?	10	20	6	3	1	40
13.- ¿Se están alcanzando objetivos?	13	19	6	2		40
14.- ¿Proporcionan herramientas necesarias para realizar su labor?	11	19	6	2	2	40
15.- ¿Existe un buen clima laboral?	11	23	6			40
16.- ¿Se están contratando a personal idóneo?	9	19	11	1		40
17.- ¿Hay satisfacción con el personal?	4	19	13	4		40
18.- ¿Existe eficiencia por el personal encargado de los procesos de reclutamiento y selección?	13	16	10	1		40
19.- ¿Es clara la información de las convocatorias?	19	15	6			40
20.- ¿Se siente seguro (a) con los resultados que están obteniendo por parte del departamento?	13	18	8	1		40
TOTAL DE RESPUESTAS POR COLUMNA	116	185	80	16	3	400
ANALISIS GEBERAL DEL CUESTIONARIO						
TOTAL GENERAL DE RESPUESTAS POR COLUMNA	272	346	134	37	11	800

CAPITULO 4

TABLAS Y

GRAFICOS

4.1 Tablas Y Graficas

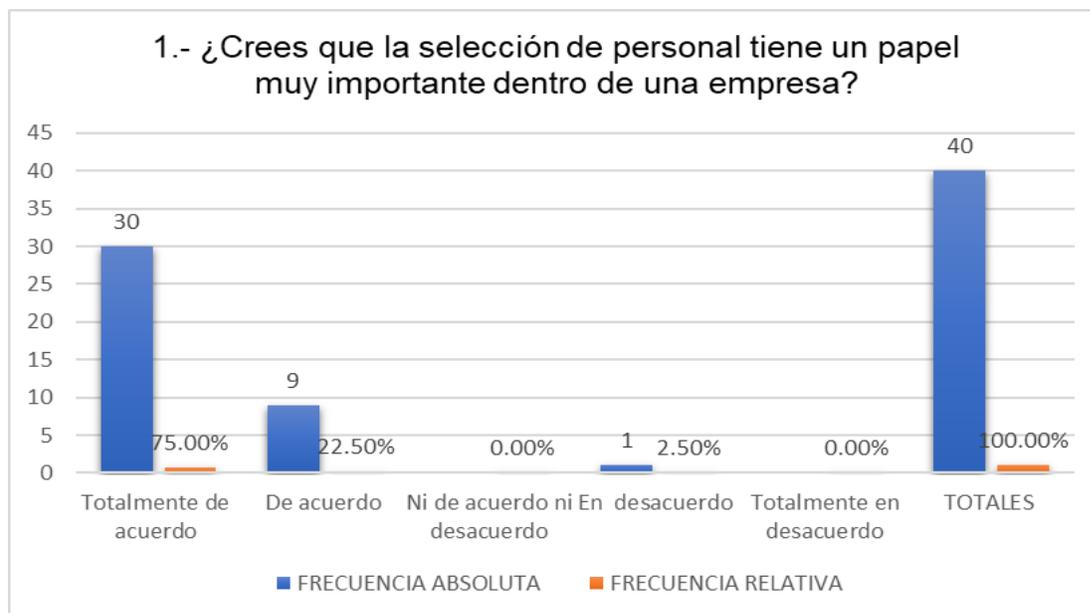
MODULO 1 LA EFICIENCIA DE LOS EMPLEADOS

1.- ¿Crees que la selección de personal tiene un papel muy importante dentro de una empresa?

Tabla 1.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	30	75.00%
De acuerdo	9	22.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo		0.00%
En desacuerdo	1	2.50%
Totalmente en desacuerdo		0.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



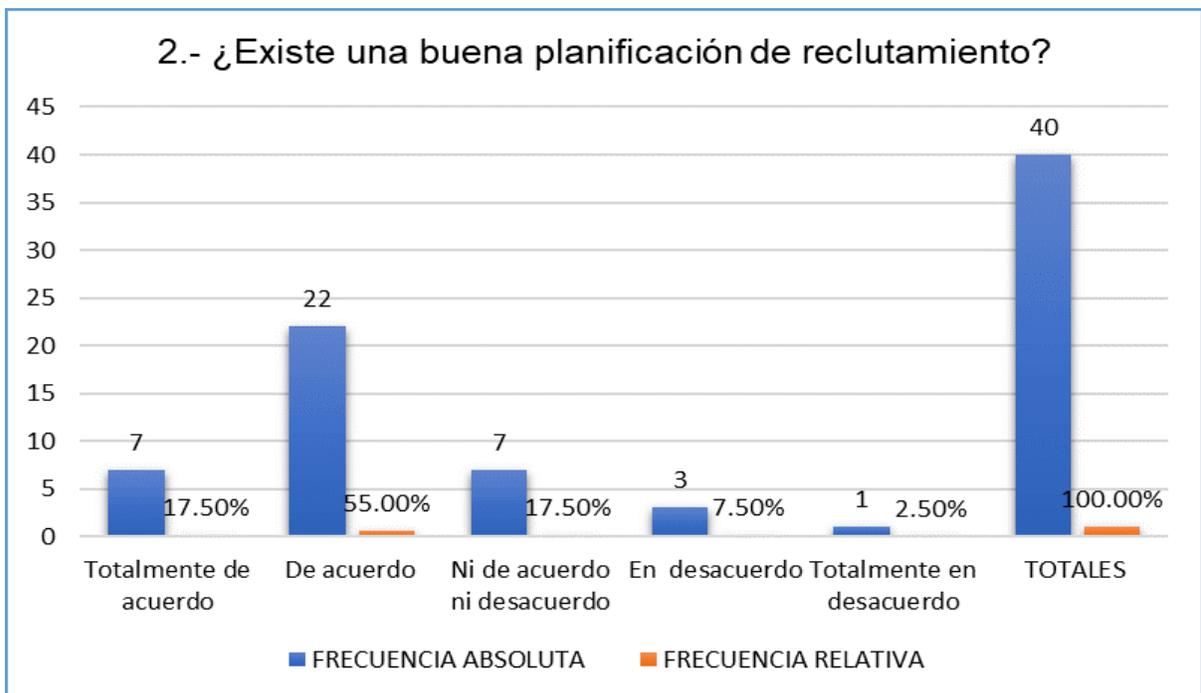
Grafica 1: El 97.5% de las personas creen totalmente que la selección de personal tiene un papel muy importante para reclutar a buenos elementos, un 2.50 % respondió, que no es importante, pero en base a los resultados, se nos indica, que parte de tener un buen personal, recae en el área de selección de personal.

2.- ¿Existe una buena planificación de reclutamiento?

Tabla 2.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	7	17.50%
De acuerdo	22	55.00%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	17.50%
En desacuerdo	3	7.50%
Totalmente en desacuerdo	1	2.50%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



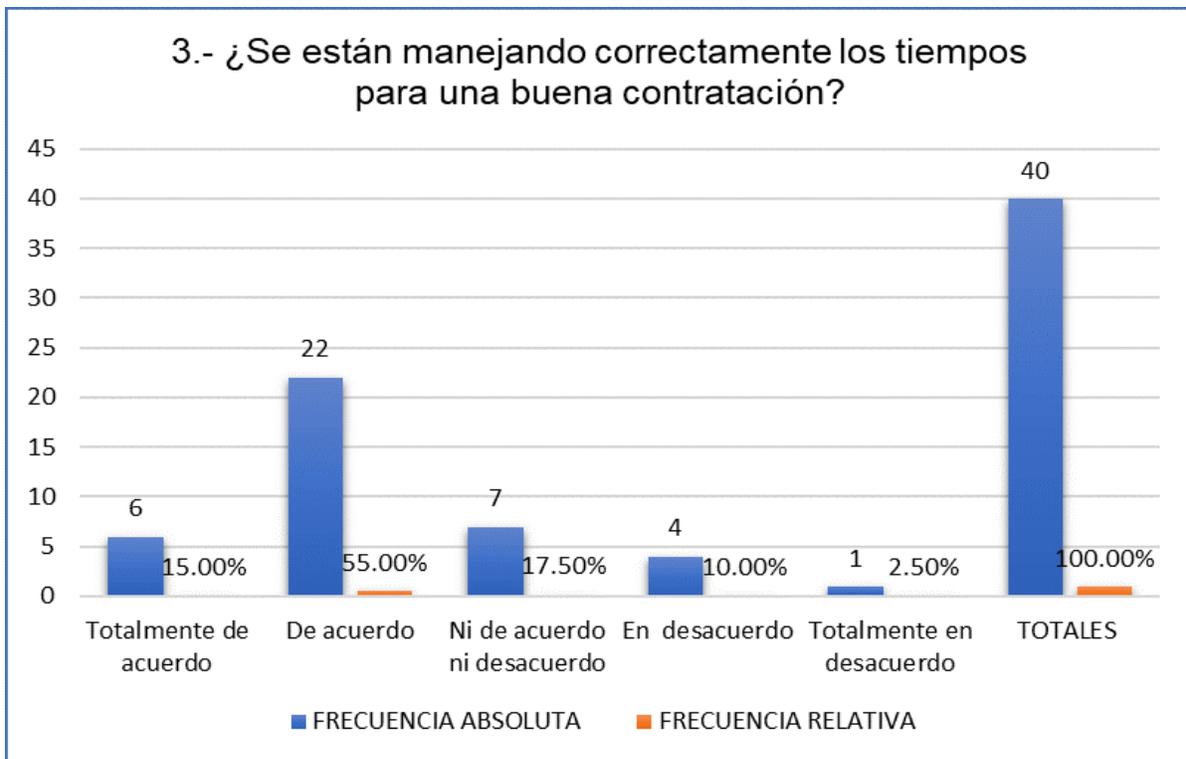
Grafica 2: El porcentaje que nos indica positivamente la gráfica, refleja que el 72.50% está de acuerdo que existe una buena planificación de reclutamiento, mientras que un 17.50%, se mantiene neutral, la cual no difiere si es buena o mala. Por otro lado, un 10 %, no cree que exista una buena planificación para el reclutamiento de personal.

3.- ¿Se están manejando correctamente los tiempos para una buena contratación?

Tabla 3.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	6	15.00%
De acuerdo	22	55.00%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	17.50%
En desacuerdo	4	10.00%
Totalmente en desacuerdo	1	2.50%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



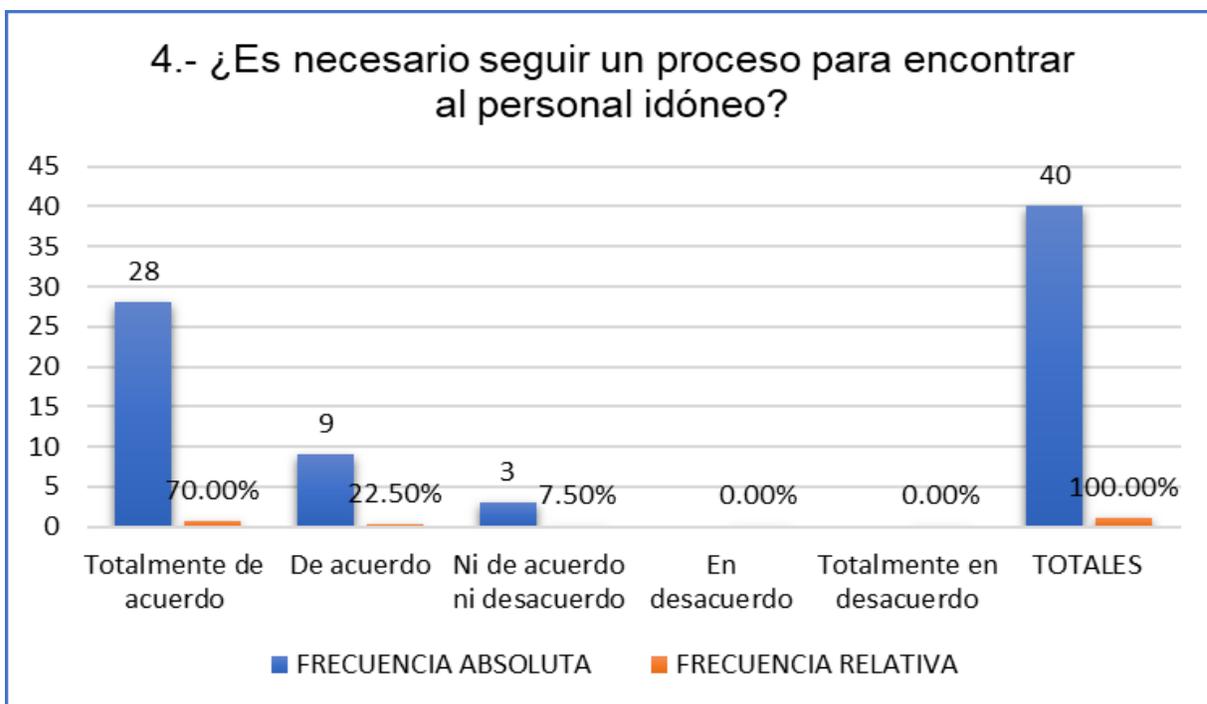
Grafica 3: Los resultados obtenidos de la gráfica, indica que el 70% de las personas coincide de que, si se están manejando correctamente los tiempos para una buena contratación, en cambio un 17.50% se mantiene neutral, mientras que un 12.5% cree que no son correctos los tiempos dentro del área.

4.- ¿Es necesario seguir un proceso para encontrar al personal idóneo?

Tabla 4.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	28	70.00%
De acuerdo	9	22.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	7.50%
En desacuerdo		0.00%
Totalmente en desacuerdo		0.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



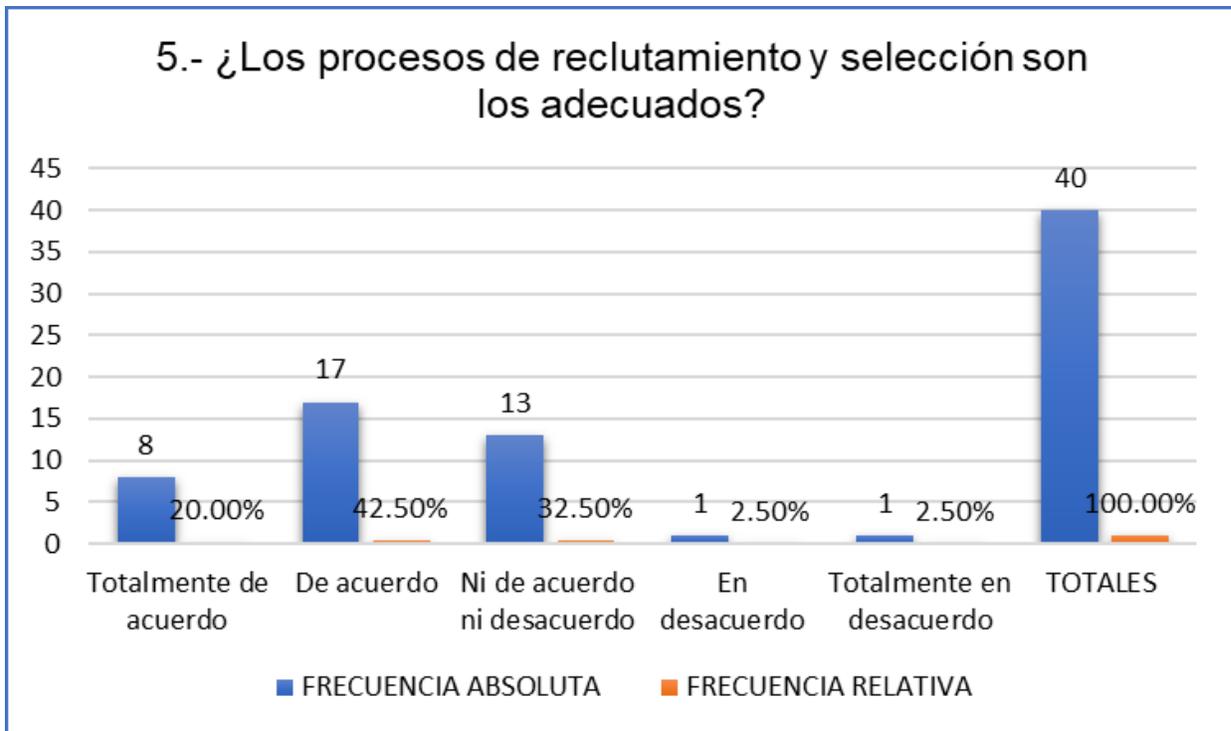
Grafica 4: Los resultados obtenidos de la gráfica, indica que el 92.50% cree que totalmente que es necesario seguir un proceso para encontrar al personal idóneo, para los departamentos de seguridad pública, mientras que un 7.50% se mantuvo neutral ante su respuesta.

5.- ¿Los procesos de reclutamiento y selección son los adecuados?

Tabla 5.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	8	20.00%
De acuerdo	17	42.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	32.50%
En desacuerdo	1	2.50%
Totalmente en desacuerdo	1	2.50%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



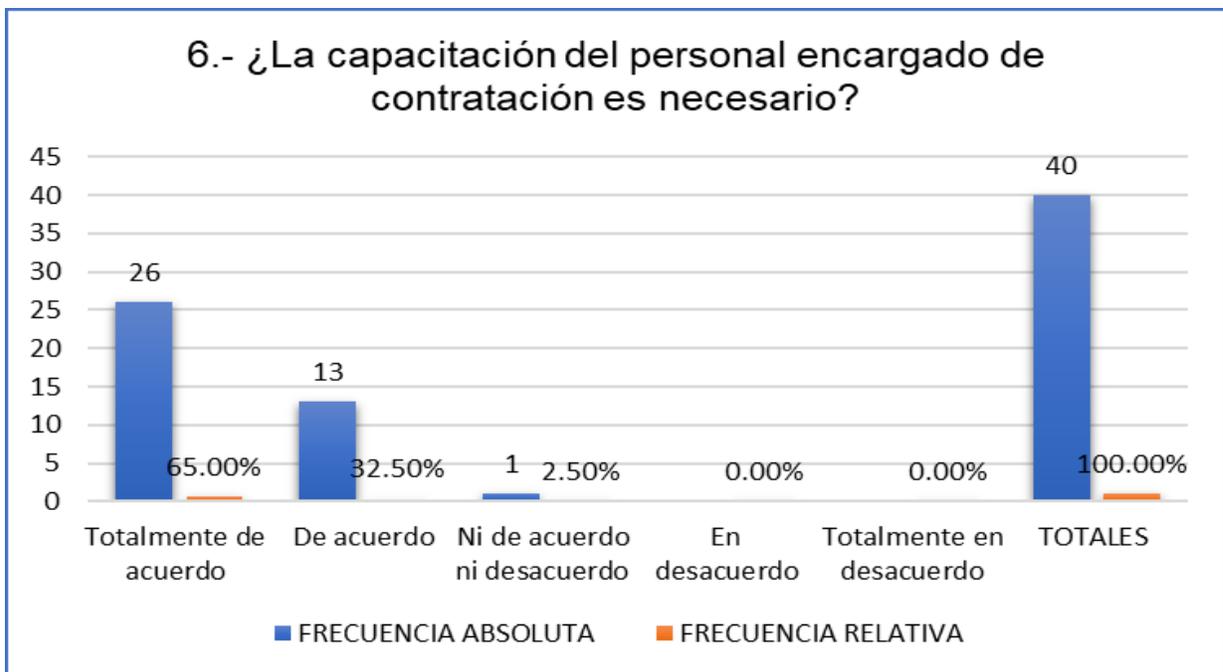
Grafica 5: 62.5 % manifiestan que los procesos de reclutamiento y selección son los adecuados, mientras que 32% de las personas no dan una respuesta objetiva, por otro lado solo 5% de las personas no creen que se estén bien los procesos que se están manejando.

6.- ¿La capacitación del personal encargado de contratación es necesario?

Tabla 6.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	26	65.00%
De acuerdo	13	32.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	2.50%
En desacuerdo		0.00%
Totalmente en desacuerdo		0.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



Grafica 6: El análisis del gráfico indica que el 97.50% de las personas encuestadas, afirman que las personas que estén a cargo de la contratación, necesitan estar capacitados, para realizar dicha función.

7.- ¿Tiene acceso a capacitaciones frecuentes?

Tabla 7.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	7	17.50%
De acuerdo	16	40.00%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	22.50%
En desacuerdo	6	15.00%
Totalmente en desacuerdo	2	5.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.

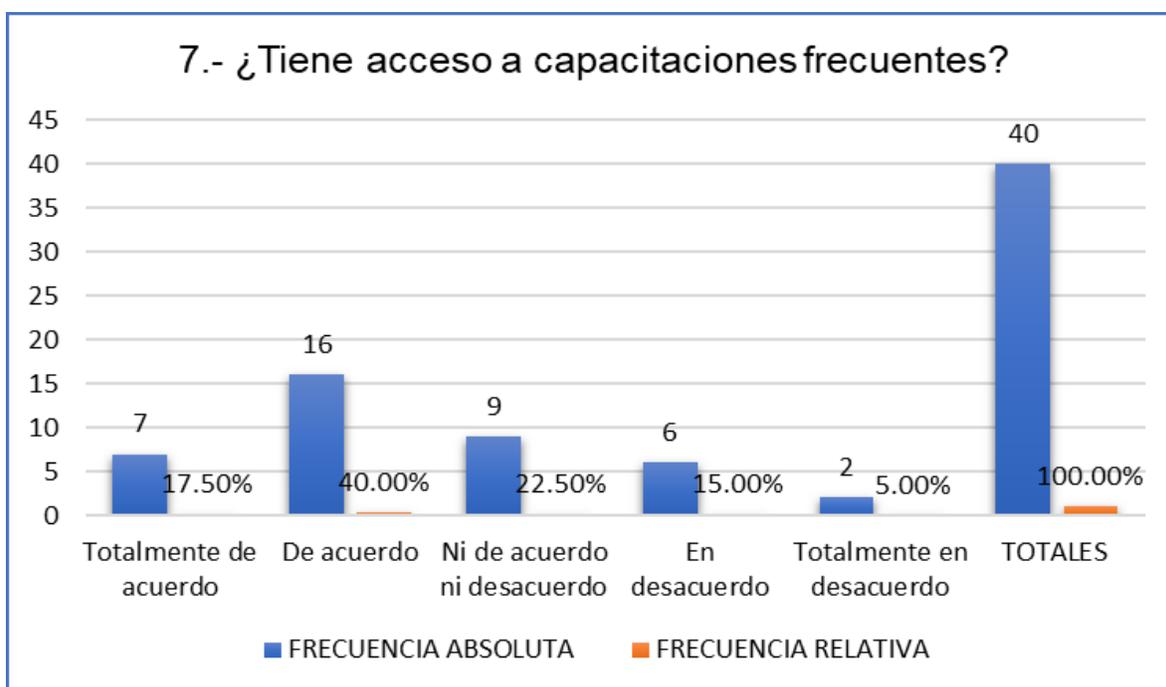


Grafico 7: El porcentaje que nos indica la gráfica, expresa que 57.50% de las personas están recibiendo capacitaciones frecuentes, mientras que un 20%, no lo esta recibiendo.

8.- ¿Se respetan las políticas de contratación?

Tabla 8.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	7	17.50%
De acuerdo	19	47.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	22.50%
En desacuerdo	4	10.00%
Totalmente en desacuerdo	1	2.50%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.

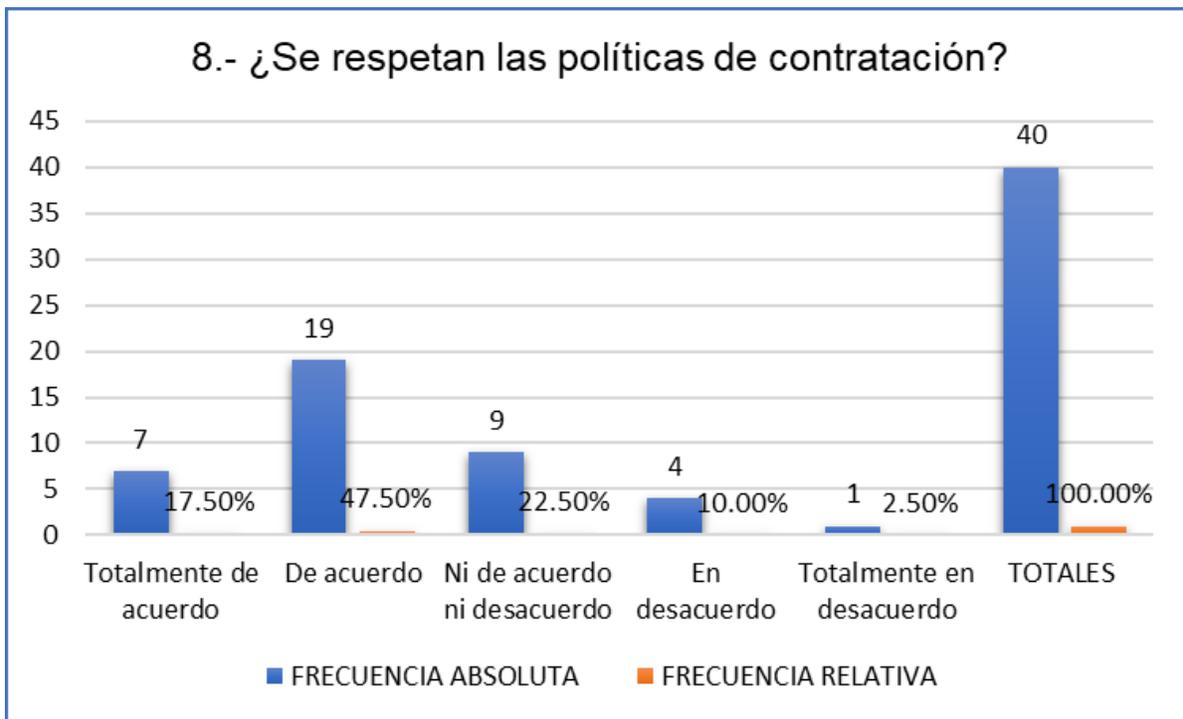


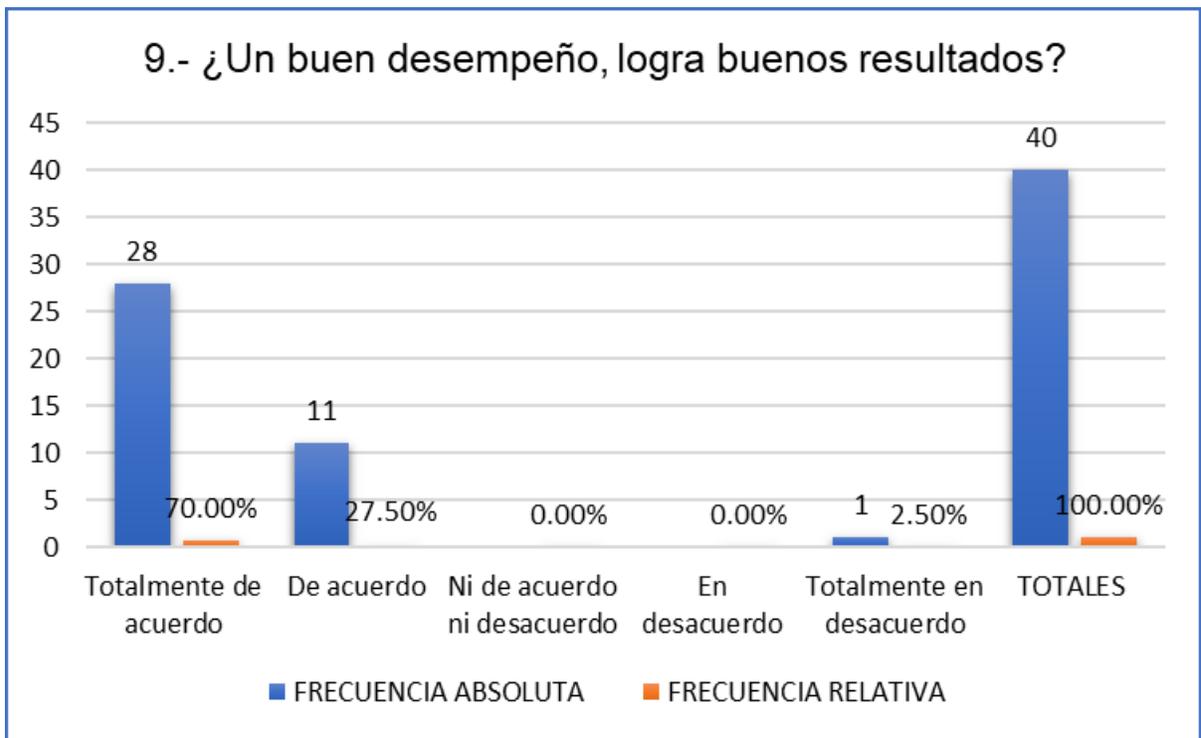
Gráfico 8: un 60% del personal está seguro, que se están respetando las políticas de contratación, mientras un 12.50% difiere, que realmente no se están llevando correctamente las políticas de contratación.

9.- ¿Un buen desempeño, logra buenos resultados?

Tabla 9.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	28	70.00%
De acuerdo	11	27.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo		0.00%
En desacuerdo		0.00%
Totalmente en desacuerdo	1	2.50%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



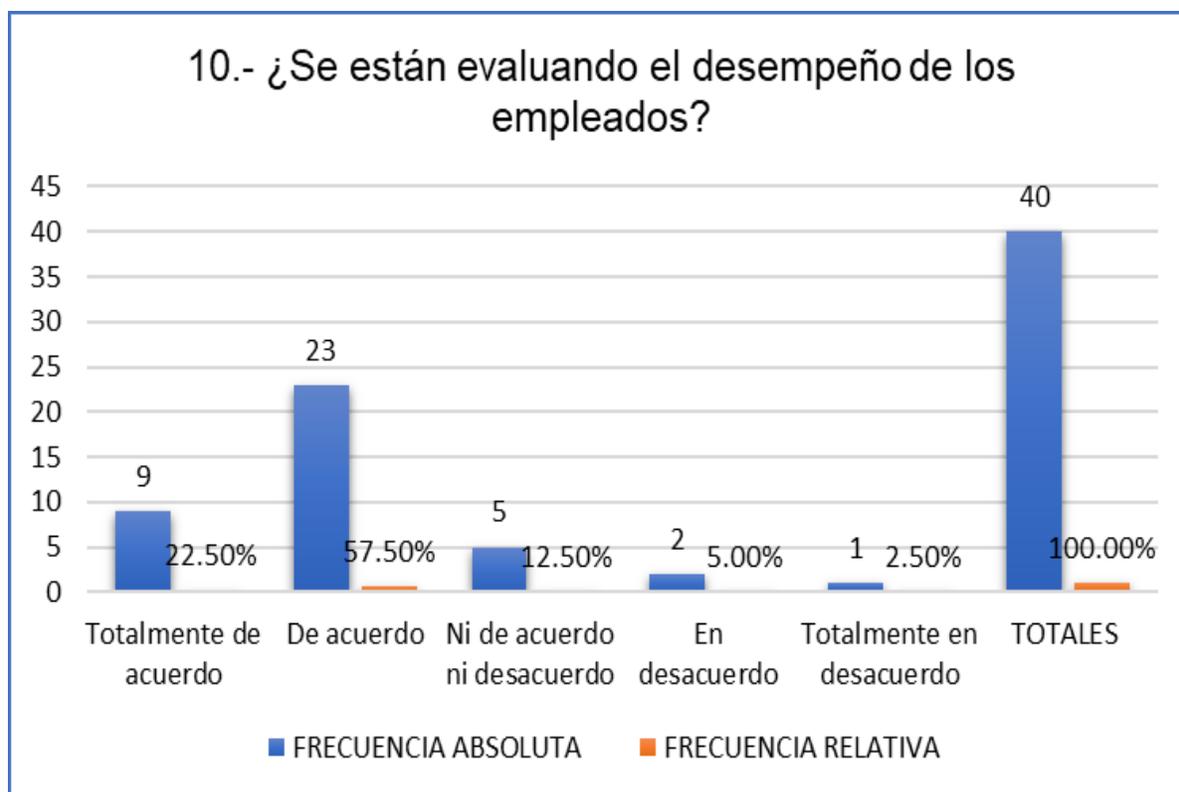
Grafica 9: 97.50% considera que se lograr un buen desempeño dentro del área, trae consigo buenos resultados, que, en esta situación, sería la contratación de buenos elementos, mientras que solo un 2.50% no cree lo antes mencionado.

10.- ¿Se están evaluando el desempeño de los empleados?

Tabla 10.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	9	22.50%
De acuerdo	23	57.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	12.50%
En desacuerdo	2	5.00%
Totalmente en desacuerdo	1	2.50%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



Grafica 10: La grafica expresa que 80% de los empleados se han estado evaluando, con respecto al desempeño que tienen, mientras que 7.50% no se le a evaluado correctamente.

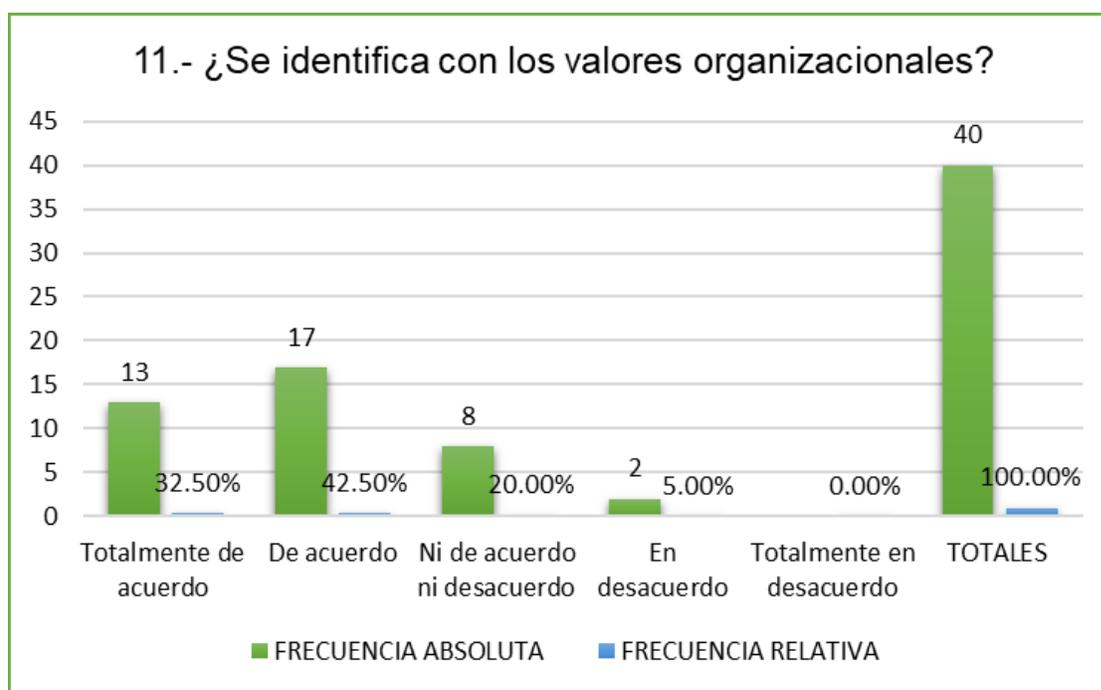
MODULO 2: CONTRATACIÓN DE PERSONAL IDÓNEO

11.- ¿Se identifica con los valores organizacionales?

Tabla 11.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	13	32.50%
De acuerdo	17	42.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	20.00%
En desacuerdo	2	5.00%
Totalmente en desacuerdo		0.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



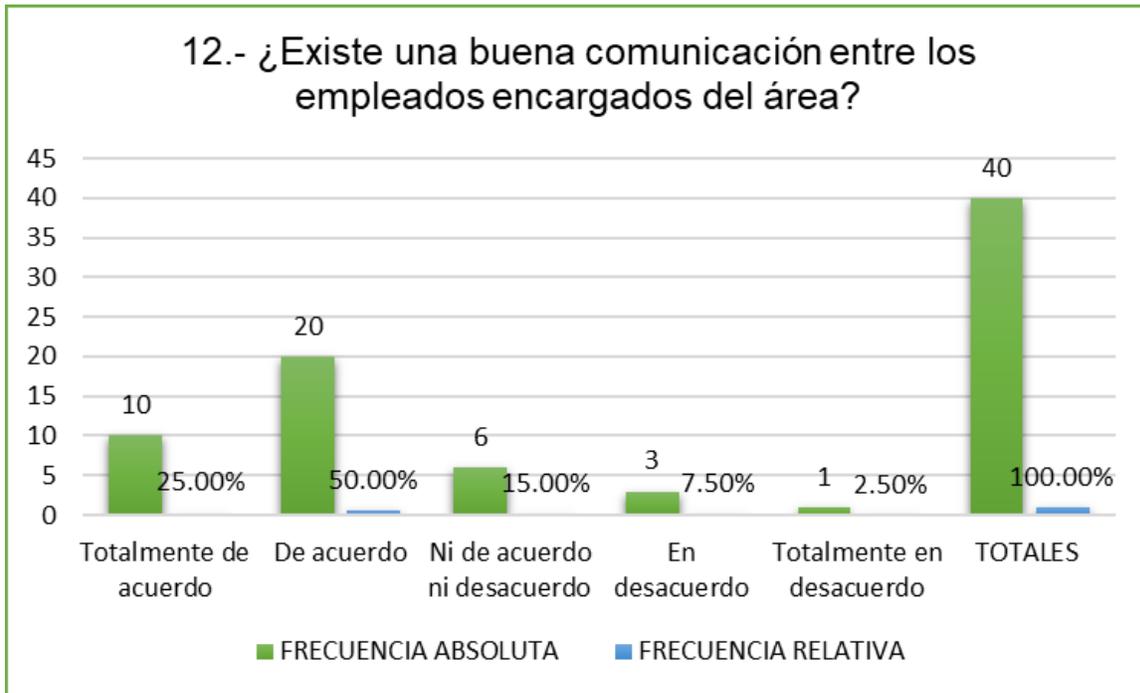
Grafica 11: El 75% del personal se identifican con los valores que tiene la organización, mientras un 20% no los toma en cuenta y un 5 % simplemente no se identifica para nada con ellos.

12.- ¿Existe una buena comunicación entre los empleados encargados del área?

Tabla 12.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	10	25.00%
De acuerdo	20	50.00%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	15.00%
En desacuerdo	3	7.50%
Totalmente en desacuerdo	1	2.50%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



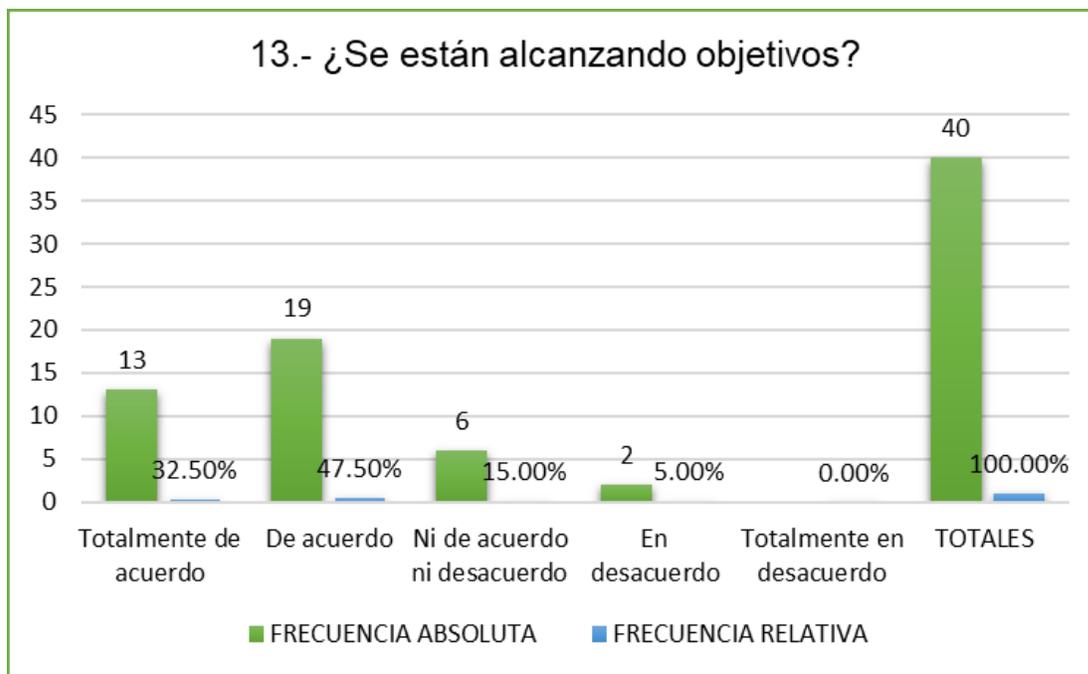
Grafica 12: Un 75% del personal confirma que existe una buena comunicación dentro del área, un 15 % no cree que es buena ni mala y 10% cree que no hay buena comunicación.

13.- ¿Se están alcanzando objetivos?

Tabla 13.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	13	32.50%
De acuerdo	19	47.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	15.00%
En desacuerdo	2	5.00%
Totalmente en desacuerdo		0.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



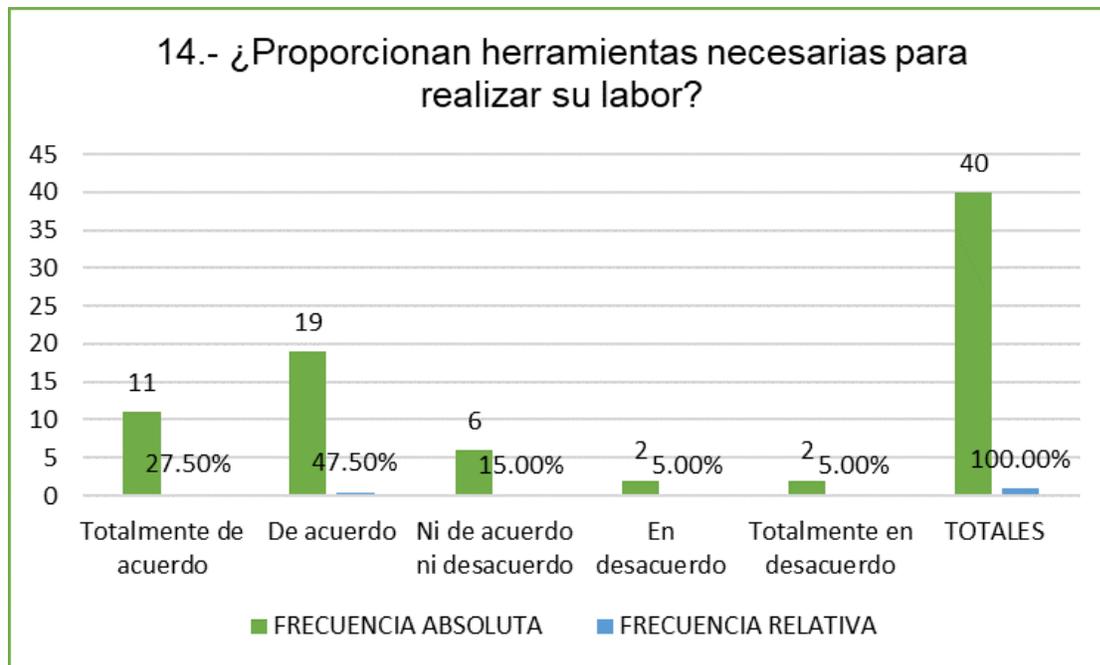
Grafica 13: Un 80% de los empleados, concuerda que, si se están alcanzando los objetivos, mientras que un 15% no sabe si se están alcanzado, por otro lado, un 5% manifiesta que no se están alcanzando.

14.- ¿Proporcionan herramientas necesarias para realizar su labor?

Tabla 14.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	11	27.50%
De acuerdo	19	47.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	15.00%
En desacuerdo	2	5.00%
Totalmente en desacuerdo	2	5.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



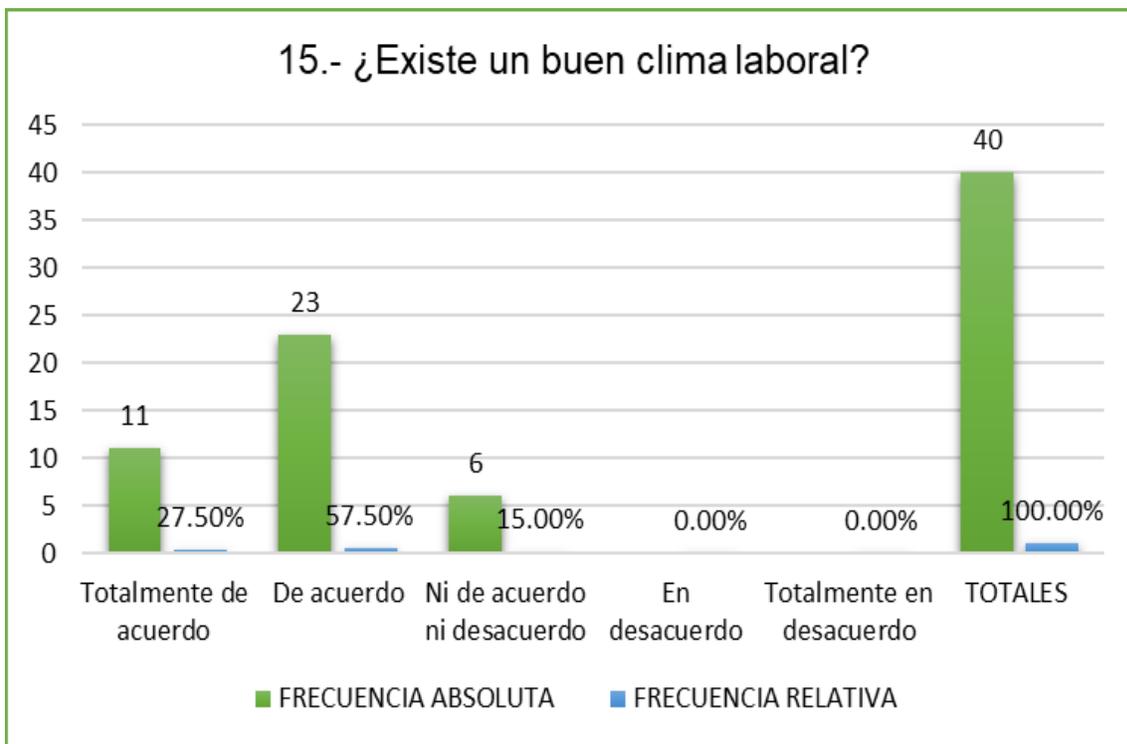
Grafica 14: El 75% de los empleados, consideran que se están proporcionando las herramientas necesarias para cumplir con las actividades, mientras un 10 % considera que no se le están entregando las herramientas necesarias para realizar sus actividades.

15.- ¿Existe un buen clima laboral?

Tabla 15.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	11	27.50%
De acuerdo	23	57.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	15.00%
En desacuerdo		0.00%
Totalmente en desacuerdo		0.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



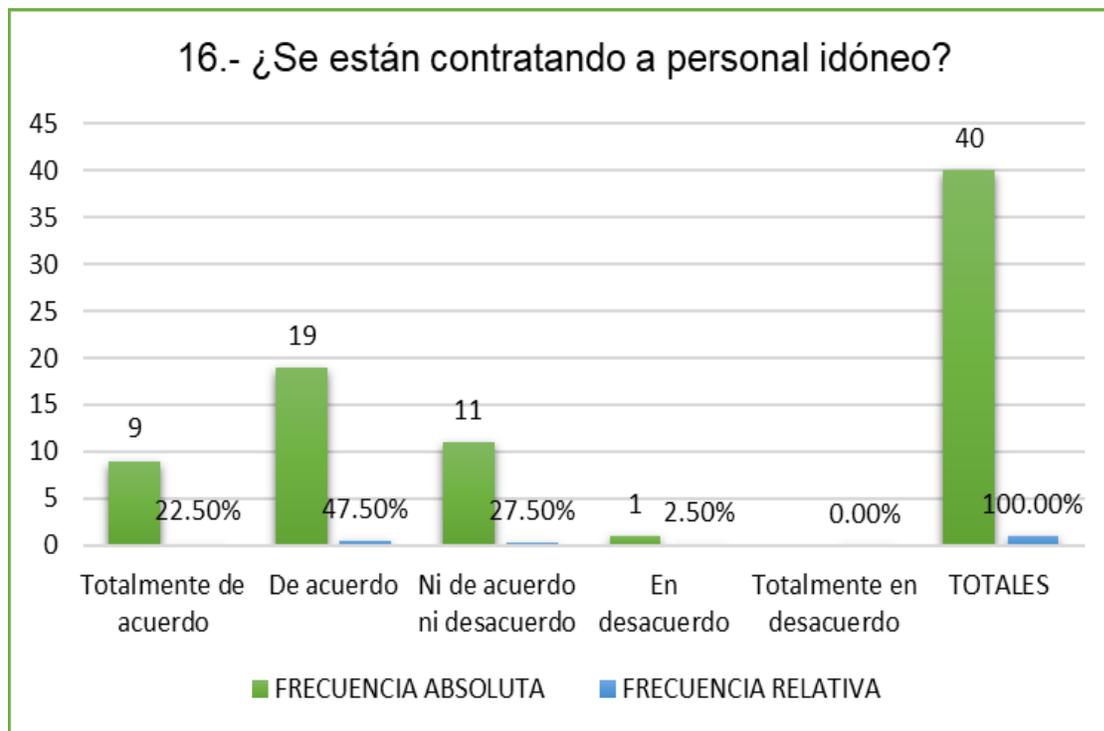
Grafica 15: 85% de los empleados confirman que existe un buen clima laboral, mientras que un 15 %, no presta atención en el ambiente que existe en su área de trabajo.

16.- ¿Se están contratando a personal idóneo?

Tabla 16.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	9	22.50%
De acuerdo	19	47.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	27.50%
En desacuerdo	1	2.50%
Totalmente en desacuerdo		0.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



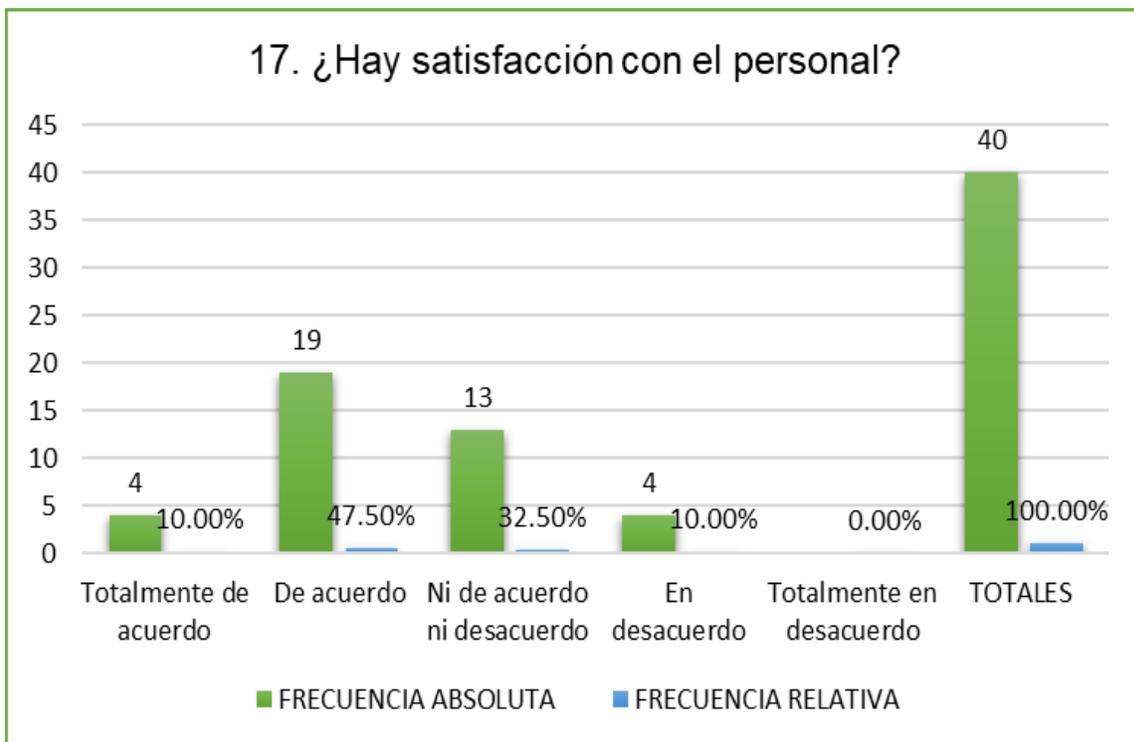
Grafica 16: 70% de las personas consideran que, si se está contratando al personal idóneo, mientras un 27.50% no esta de acuerdo, ni en desacuerdo, se mantienen neutral ante la situación, pero un 2.50 % considera que no se esta contratando al personal idóneo.

17. ¿Hay satisfacción con el personal?

Tabla 17.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	4	10.00%
De acuerdo	19	47.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	32.50%
En desacuerdo	4	10.00%
Totalmente en desacuerdo		0.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



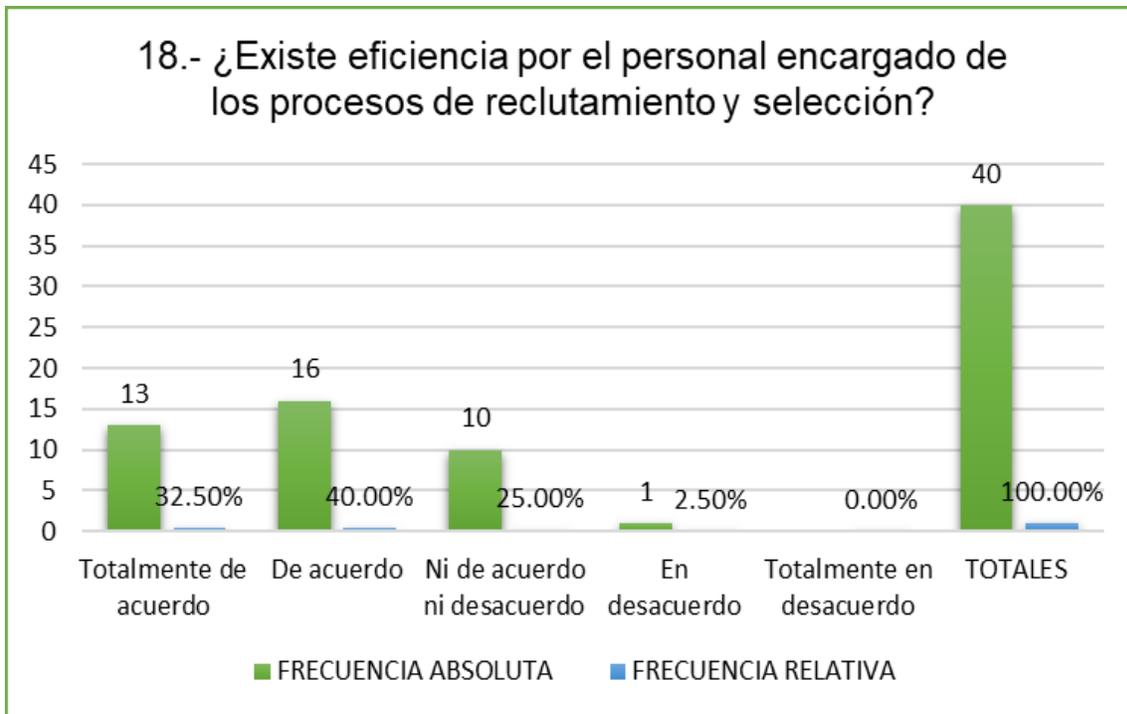
Grafica 17: Un 57.50% de las personas se siente satisfecha con el personal que se esta contratando, mientras que un 32.50 % no opina si existe una satisfacción o no, por lo tanto, un 10 % no se siente cómoda con el personal.

18.- ¿Existe eficiencia por el personal encargado de los procesos de reclutamiento y selección?

Tabla 18.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	13	32.50%
De acuerdo	16	40.00%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	25.00%
En desacuerdo	1	2.50%
Totalmente en desacuerdo		0.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



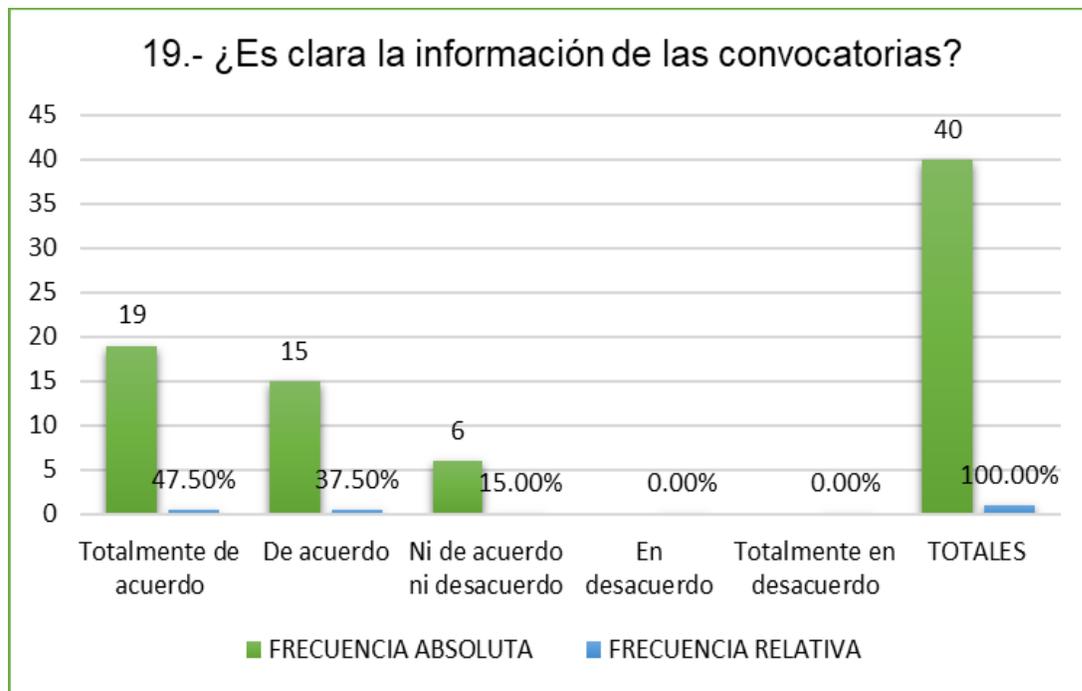
Grafica 18: con respecto a la gráfica, un 72.50% de las personas consideran que hay una buena eficiencia del personal encargado de los procesos de reclutamiento y selección de personal, mientras un 25% no da una opinión concreta, se mantienen neutral, por otro lado, solo un 2.50 % considera que no hay una buena eficiencia.

19.- ¿Es clara la información de las convocatorias?

Tabla 19.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	19	47.50%
De acuerdo	15	37.50%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	15.00%
En desacuerdo		0.00%
Totalmente en desacuerdo		0.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



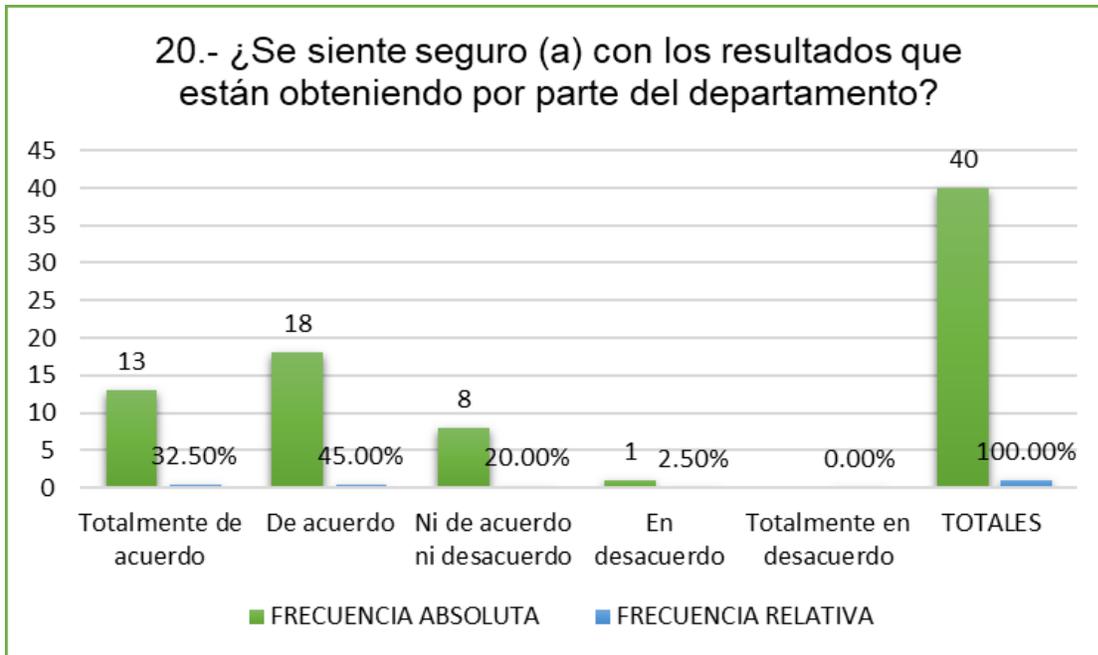
Grafica 19: Con los datos obtenidos de la gráfica, se mantiene con un 85% de positivo, que se está mandando la información correctamente en las convocatorias.

20.- ¿Se siente seguro (a) con los resultados que están obteniendo por parte del departamento?

Tabla 20.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	13	32.50%
De acuerdo	18	45.00%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	20.00%
En desacuerdo	1	2.50%
Totalmente en desacuerdo		0.00%
TOTALES	40	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



Grafica 20: 77% de las personas se sienten conformes y seguras con los resultados que esta teniendo el departamento, esto es algo positivo, ya que se están llevando bien los procesos, mientras que un 20% solo reservo su opinión, y solo un 2.50% no se siente conforme con los resultados.

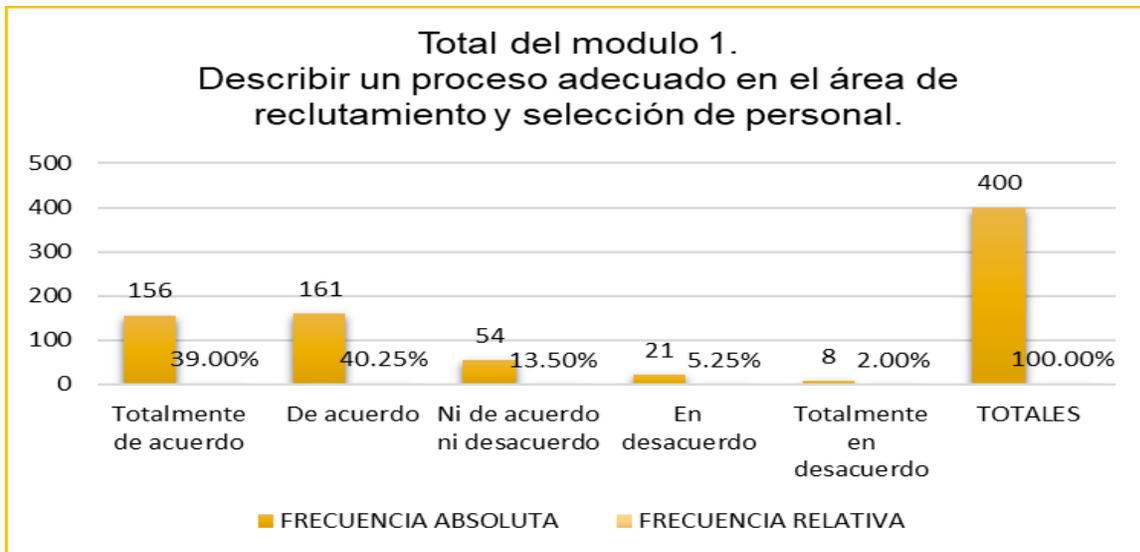
Modulo 1: Describir un proceso adecuado en el área de reclutamiento y selección de personal.

TOTAL, DE RESPUESTAS POR COLUMNA

Tabla 21.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	156	39.00%
De acuerdo	161	40.25%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	54	13.50%
En desacuerdo	21	5.25%
Totalmente en desacuerdo	8	2.00%
TOTALES	400	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



Grafica 21: En base a los datos recolectados y los resultados obtenidos, se puede expresar que, en un 79.25% se consideró que se está realizando un adecuado proceso en el área de reclutamiento y selección de personal, pero eso se puede mejorar aún más, porque en un 13 %, no está dando una opinión negativa o positiva, mientras que un 7.25% se ve negativamente el proceso, que un que no es mucho, es algo que se puede mejorar, a través de cada una de las teorías utilizadas en esta investigación.

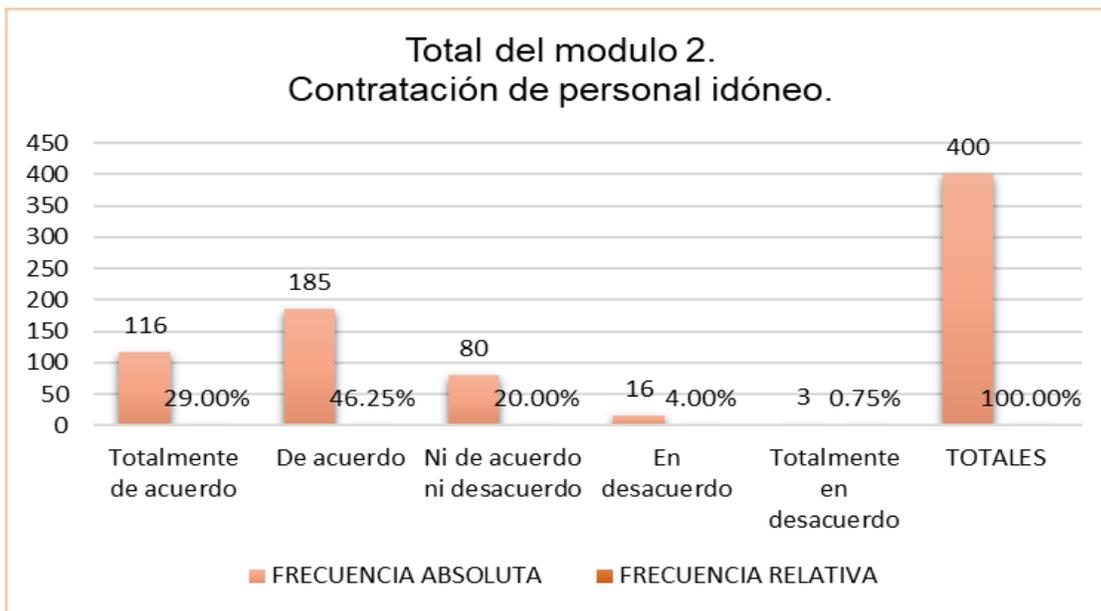
Modulo 2: Contratación de personal idóneo.

TOTAL, DE RESPUESTAS POR COLUMNA.

Tabla 22.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	116	29.00%
De acuerdo	185	46.25%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	80	20.00%
En desacuerdo	16	4.00%
Totalmente en desacuerdo	3	0.75%
TOTALES	400	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



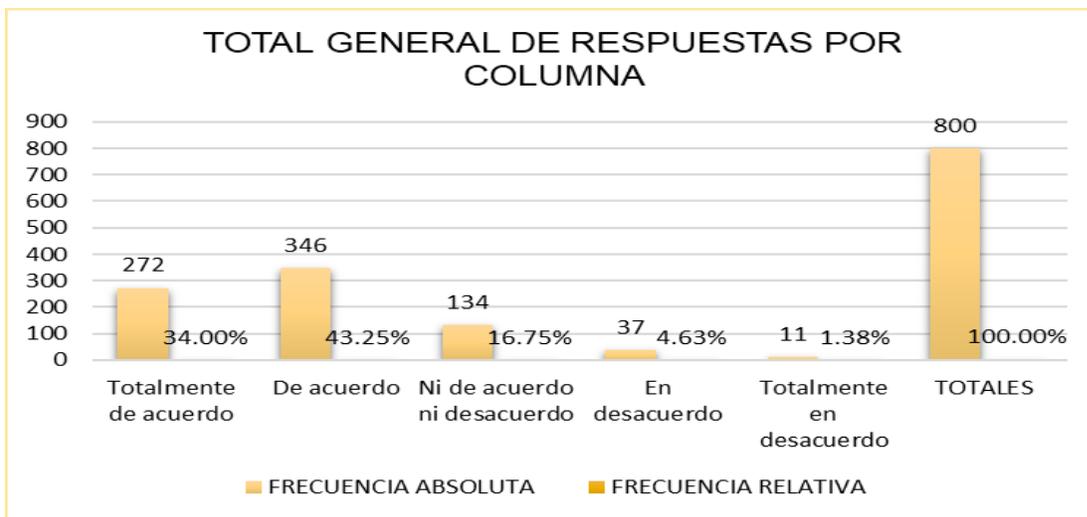
Grafica 22: Un 75.25%, expresa que se esta contratando al personal idóneo, un que la cifra es positiva, se pueden alcanzar mejores resultados, aplicando cada uno de los procesos correctamente. De todo esto un 20 % refleja que hay un personal que no es bueno, pero tampoco malo, en estos casos, se puede generar una mejora de ese personal, con recomendaciones, escritas en este trabajo de investigación.

TOTAL, GENERAL DE RESPUESTAS POR COLUMNA

Tabla 23.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente de acuerdo	272	34.00%
De acuerdo	346	43.25%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	134	16.75%
En desacuerdo	37	4.63%
Totalmente en desacuerdo	11	1.38%
TOTALES	800	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador en el mes de mayo del 2023.



Grafica 23: Con respecto al análisis general de todos los resultados, se obtuvo un 77.25% de positividad en cuanto a las funciones, los procesos y desempeños que tiene el área y el personal encargada de ella, mientras un 16.75% se reservo de dar una opinión concreta de lo que se quería saber, por otro lado, existió un 6% de negatividad en cuando al desarrollo del área y personal. Anqué hay un porcentaje altamente positivo y tomando en cuenta lo que se tiene en este trabajo de investigación, donde se puntualizan diferentes temas, cabe en la posibilidad de mejorar aun mas los procesos y al personal, para alcanzar un 100% de positividad en cuanto al análisis.

CAPITULO 5

CONCLUSION.

5.1 Conclusión.

La presente investigación se llevó acabo en el departamento público de seguridad municipal de Coatzacoalcos, ver. En el área de reclutamiento y selección de personal, de acuerdo a la presente investigación se concluye que, esta área tiene mucha influencia para poder tener al personal idóneo dentro del departamento.

Cada uno de los procesos que se utilicen y la modernización de los mismos son necesarios, ya que se esta evolucionando a nuevas épocas, donde las exigencias son aún mayores. Es importante mencionar que los modelos tradicionales, son todavía la influencia del presente, y que a estas alturas estos mismos procesos no son utilizados correctamente, dejando obsoletas las herramientas que se proporcionan.

De acuerdo a la recolección de datos del área, se refleja que se están proporcionando las herramientas necesarias en un 75%, la cual corresponde que a que, si hay herramientas, pero no se le están proporcionando a todo personal, que existe una deficiencia en una proporción del 25%, del cual un 10% del personal, no esta recibiendo ninguna herramienta necesaria para desarrollar su trabajo.

Por tal motivo, Lara (2002), menciona que “La importancia de la evaluación de desempeño radica en las herramientas que proporcionan a la organización, en si es fundamental en las empresas por el hecho de que busca la optimización de recursos”.

Por lo tanto, aunque se nos presentó un porcentaje positivo en cuanto a las herramientas, esto nos lleva a decir que, parte de llevar acabo correctamente los procesos de selección y reclutamiento, existen mas puntos importantes que son necesarios para llegar a un resultado positivo y poder alcanzar los objetivos.

De tal manera, que, en el área de investigación, se dio un porcentaje del 62.5% el cual va dirigido, a si los procesos que se están implementando son los necesarios, y con respecto al porcentaje, se observa y expresa que se están implementando bien los procesos, pero no es un porcentaje muy alto, para decir que son muy bien implementados.

Por consiguiente, es necesario la evaluación de los procesos, para que esta esté orientada a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders –clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad.

Pero a estas alturas, no solo los procesos son los únicos que se evalúan, si no también el desempeño del personal, y de acuerdo a un 80% se nos expresa que, en el área estudiada, si se está evaluando al personal encargado de realizar todos los procesos y actividades necesarias. Claramente con relación de si existe una buena o mala eficiencia, se nos indica en un 72.50% de que hay resultados positivos, por parte del personal encargado del reclutamiento y selección de personal.

Mientras que, en un 25% son personas que trabajan, dan resultados, pero no son tan buenos como se espera, en cambio un 2.50% no están dando los resultados eficientes.

Que ocurre en estos casos, bueno, esto nos lleva a preguntarnos, si se esta capacitando al personal, y de acuerdo a los resultados obtenidos, un 57% del personal esta realmente siendo capacitado, mientras que un 20% no lo están capacitando.

Por lo tanto, si no hay una capacitación en la totalidad de los empleados, como se espera que se estén dando bueno resultados, pero de igual forma, si los individuos están demasiado capacitados, deficientemente capacitados o, por alguna razón, no se adaptan al puesto de trabajo o a la cultura de la organización, serán ineficaces y probablemente abandonarán la empresa, ya sea voluntariamente o de alguna otra forma.

Por eso, con personal comprometido, se realizan correctamente las actividades, por ejemplo, unas de las funciones que tiene que realizar el esta área es reclutar y seleccionar personas. El cual, el reclutamiento representa un sistema que procura atraer candidatos de las fuentes de reclutamiento identificadas y localizadas en el mercado de recursos humanos.

Para poder reclutar personas, es necesario publicar convocatorias, en la que dentro de ella viene plasmada una información, en la cual se debe establecer el perfil que debe tener la persona interesada en el puesto, que en ocasiones está a lo mejor, use un vocabulario no entendible, no se especifiquen bien los requisitos, existan falsedades, no se manifiesten los salarios, y que posiblemente esto forme confusiones. Pero un 85% de los resultados obtenidos de la investigación indica que, se está mandando la información correctamente en las convocatorias.

Por lo tanto, lanzada la convocatoria, se obtiene a personas que se postularon, y que otras de las partes que prosigue es la selección, la cual consiste en 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.

Y, por lo tanto, de acuerdo a todos los procesos y herramientas implementadas, se indica en un 70%, que positivamente se está contratando al personal idóneo para el departamento de seguridad pública municipal.

De esta manera y terminando con esta conclusión, se indica en un 80% de que se están alcanzando los objetivos esperados, para contar con personal capaz de llevar acabo cada uno de los procesos, pero de igual forma se observaron puntos negativos, que se pueden mejorar si busca la mejora continua, aplicándolos en cada uno de los puntos que salieron con resultados bajos, los cuales se pueden visualizar en las tablas y graficas que ya fueron mencionadas anteriormente y de igual forma reforzar aun mas los puntos positivos.

Gracias al desarrollo de este trabajo de investigación, se presentaron puntos que son muy importantes y fundamentales que se deben de seguir para poder cumplir con el objetivo primordial, el cual es, un personal idóneo.

Bibliografía

Correia Pedro, Mendes Ireneu y Freire Ana (2019), en la Revista del CLAD Reforma y Democracia, en el tema de “La importancia de los valores organizacionales en la Administración Pública: un estudio de caso basado en la percepción de los trabajadores de una institución de enseñanza superior” pp. 227-258, ISSN 1315-2378.

Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. & Schuler, R. (2007). La gestión de los recursos humanos (3ª ed.). Madrid, España: McGraw-Hill.

Guevara Alban Gladys Patricia, Verdesoto Arguello Alexis Eduardo, Castro Molina Nelly Esther (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). DOI: 10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173 URL: <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860> EDITORIAL: Saberes del Conocimiento REVISTA: RECIMUNDO ISSN: 2588-073X TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de Revisión CÓDIGO UNESCO: 5802 Organización y Planificación de la Educación PAGINAS: 163-173

Guevara Sánchez, Paúl Santiago (2016), “Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua” UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Proyecto de Investigación, Ing. MBA. María Dolores Guamán Guevara CC.: 180283169-1, Ing. MBA. Raúl Francisco Villalba Miranda CC.: 0500972369. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista lucio (2006). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION Cuarta edición, Director Higher,, Education: Miguel Angel Toledo Castellano, Director editorial: Ricardo A. del Bosque Alayon, Editor sponsor: ~oe Islas Lopez, Editora de desarrollo: Marcela L Rocha Martinez, Supervisor de produccion: Zeferino Garcia Garcia, ISBN 970-10-5753-8

Idalberto Chiavenato (2011). Administración de recursos humanos. Revisión técnica. Margarita Bárcenas Salas María Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) Campus Ciudad de México. Magdalena Saleme Aguilar Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) Unidad Xochimilco.

IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA PERSPECTIVAS, núm. 20, julio-diciembre, 2007, pp. 7-28 Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia(recuperado <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331002>).

Mondy, R. Wayne (2010) Administración de recursos humanos. Décimo primera edición. Pearson Educación, México. Revisión Técnica, María Cristina Huerta Sobrino, Departamento de Estudios Empresariales, Universidad Iberoamericana, México **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>.

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/](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8950/1/TESIS%20DIANA%20NAVARRETE%2029-07-2015%20final%20M.P.pdf)

Ramos-Galarza, C (2020) Los Alcances De Una Investigación, CienciAmérica (2020) Vol. 9 (3) ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X

Richard Yuperel Brusela, Pasta Balderramos Raydamilia, Hernández Watson Marcos Antonio (2020) en la revista REVISTA UNIVERSITARIA DEL CARIBE, Políticas de selección y contratación de personal en la alcaldía municipal de Puerto Cabezas, ISSN 2311-5807 (PRINT). ISSN 2311-7346 (Online).

Rivera Garcia (2019) Reclutamiento y selección del personal empresarial, revista FIPCAEC (núm. 12) Vol. 4, Año 4 Julio-Septiembre 2019, pp. 58-71, ISSN: 2588-090X.

S/A. (2008). La Formación Policial, Eje de los Procesos Modernizadores. Informe del II Seminario Internacional. 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

Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. 4ta edición. México: Editorial Limusa. HECHO EN MÉXICO ISBN 968-18-5872-7

Yolanda Bazán de Franco (2022). RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADOS. Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá., Panamá Irán Mendoza Santos de Muy.

ANEXOS

Anexo 1

	FORMATO SOLICITUD DE MOVIMIENTO DE PERSONAL
---	--

Nombre Director o Subdirector de Recursos Humanos	FECHA: _____	
ÁREA SOLICITANTE: _____		
MOVIMIENTO SOLICITADO:	QUINCENA DE APLICACIÓN:	
(1) ALTA	(4) CAMBIO DE ADSCRIPCIÓN	(7) CAMBIO DE PUESTO
(2) REINGRESO	(5) CAMBIO A DATOS PERSONALES	(8) SUSPENSIÓN
(3) BAJA	(6) REANUDACIÓN DE LABORES	(9) MODIFICACIÓN DE SUELDO

DATOS PERSONALES.	Nº De empleado
NOMBRE: _____ <small style="display: block; text-align: center;">APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRE (S)</small>	
SEXO: Femenino () Masculino () Estado Civil () Fecha de Nac: _____	
R.F.C.: _____ <small style="display: block; text-align: center;">Lugar de Nacimiento Nacionalidad</small>	D D M M A A
DOMICILIO: _____ <small style="display: block; text-align: center;">Calle Nº Colonia</small>	
<small style="display: block; text-align: center;">Codigo Postal Ciudad o Mpio. Estado Teléfono</small>	
CLAVE DE FILIACION AL IMSS: _____ Tipo Sanguineo _____	
Grado máximo de estudios: _____ CURP: _____	

DATOS DE PUESTO ANTERIOR:	PLAZA:
PUESTO: Descripción: _____ <small style="display: block; text-align: center;">Desde: _____ hasta: _____</small>	NIVEL: _____
PERCEPCIÓN BRUTA MENSUAL: \$ _____	LETRA: _____ (PESOS 00/100 M.N.)
AREA DE ADSCRIPCION: _____	

DATOS DEL PUESTO SOLICITADO	PLAZA:
Vigencia del movimiento solicitado: _____	
PUESTO: Descripción: _____	Nivel: _____
PERCEPCIÓN BRUTA MENSUAL: \$ _____	LETRA (PESOS 00/100 M.N.) _____
AREA DE ADSCRIPCION _____	

Vo.Bo. _____ <small>DIRECCIÓN QUE SOLICITA</small>	AUTORIZÓ, _____ <small>DIRECCIÓN QUE AUTORIZA</small>
---	--

Anexo 2

NOTA:

ESCUELA NACIONAL DE FORMACION PROFESIONAL POLICIAL PNP-
TACNA

APELLIDOS:

NOMBRES:

N° ORDEN:

CIP N°:

EXAMEN FINAL DE DOCTRINA E IDENTIDAD INSTITUCIONAL

FECHA:

Advertencia. - Buena letra y cuide mucho las expresiones en sus respuestas, pues ellas son elemento principal para su calificación, sea breve y coherente, prohibido los borrones y tachaduras de lo contrario se anulará la respuesta.

PREGUNTAS OBJETIVAS (12.00 PUNTOS)

I. COLOQUE VERDADERO (V) O FALSO (F) EN LOS SIGUIENTES ENUNCIADOS, SEGÚN CORRESPONDA (1/2 Punto cada uno)

- 1.- La doctrina Policial es el conjunto de conocimientos ordenados sistemática y metodológicamente que recoge la cultura de la población. ()
- 2.- La doctrina Policial requiere de valores que tiene una naturaleza metafísica y una expresión concreta. ()
- 3.- El termino Policía proviene del griego "POLITAS" que significa ciencia de los fines y deberes del Estado. ()
- 4.- Poder de Policía es la función o poder del estado que establece límites a la libertad y derechos esenciales de la persona Jurídica. ()
- 5.- Ser policía implica tener vocación, identidad, mistica y responsabilidad ()
- 6.- El Policia es jerarquizado, arbitrario, disciplinado y social. ()

II. ELECCIÓN MÚLTIPLE. MARQUE LA RESPUESTA SEGÚN CORRESPONDA. (03 Puntos)

A. Cual No es un carácter del Poder de Policía:

01. Inalienable
02. Razonable
03. Global
04. Limitativa
05. Primaria

B. Marque cual NO es una Función de la Policía Nacional del Perú

01. Garantizar la seguridad Ciudadana.
02. Investigar la desaparición de personas naturales.
03. Intervenir en el Transporte aéreo, marítimo, fluvial y lacustre en acciones de su competencia.
04. Vigilar y controlar las fronteras, velar por el cumplimiento de las disposiciones del comando.
05. Ejercer la identificación de las personas con fines policiales.
06. Participar de la Defensa Nacional, Defensa Civil y en el Desarrollo económico y social del país.

C. Cual fue la Ley con la que se UNIFICO la PNP.

01. Ley N° 24949 del 28 Julio 1985
02. Ley N° 24949 del 06 diciembre 1988
03. Ley N° 29494 del 06 diciembre de 1988
04. Ley N° 29494 del 06 de diciembre de 1985

III. INTERRELACIÓN DE COLUMNAS-CONCEPTO Y CONTENIDO- COLOQUE LA LETRA DENTRO DEL PARÉNTESIS (), EN EL ENUNCIADO QUE CORRESPONDA: (03 Puntos)

A	Ética	Es una institución disciplinada de naturaleza civil dependiente del poder ejecutivo, que ostenta el poder conferido por el estado
B	Doctrina Policial.	Se refiere a la función o poder del estado que establece límites a la libertad individual con el fin de asegurar esta libertad.
C	Policía como Organismo	Importante en el cumplimiento de la función policial, ya que se tiene que estar imbuidos de una profunda moral.
D	Policía como	Se nutre de la historia policial, programas de acción, disciplinas básicas y auxiliares que integran la ciencia de la policía.

Anexo 3

PRUEBA DE CONOCIMIENTO ESPECÍFICA

Tribunal
INFORMATICA

IDENTIFICACIÓN DE LA/S POSTULACIÓN/ES

Denominación	Código
ENC. DPTO. SOPORTE DE SISTEMAS	5.010.00

PAUTAS

1. La prueba consta de **30** preguntas con **4** opciones de respuesta cada una
2. **UNA** sola respuesta es la correcta en cada opción
3. **NO** hay puntajes negativos
4. Si se marcan dos opciones o más, la pregunta tendrá un valor de **0 punto**
5. Cada respuesta correcta vale **0,30 puntos**. La totalidad de las respuestas correctas computan 9 puntos

CUESTIONARIO

1.	Pregunta: Según la norma ISO 27002, para la eliminación segura y completa de medios que contengan información sensible de la organización, se debe realizar:	
a)	El almacenamiento seguro de los medios a eliminar	
b)	El borrado seguro de la información de los medios a eliminar	
c)	La destrucción física de los medios	
d)	El almacenamiento seguro, borrado seguro y destrucción física de los medios	

2.	Pregunta: Según la norma ISO 27002, un proceso de gestión de cambios incluye:	
a)	Identificación y registro de cambios y evaluación de los impactos potenciales incluyendo seguridad	
b)	Identificación y registro de cambios, planificación de pruebas, evaluación de los impactos potenciales incluyendo seguridad, un procedimiento formal de aprobación de cambios, comunicación de los cambios y un procedimiento de vuelta atrás	
c)	Evaluación de los impactos potenciales incluyendo seguridad, un procedimiento formal de aprobación de cambios y un procedimiento de vuelta atrás	
d)	Identificación y registro de cambios, planificación de pruebas, evaluación de los impactos potenciales incluyendo seguridad y un procedimiento formal de aprobación de cambios, comunicación de los cambios y un formato para el reporte de eventos de seguridad de la información	

Anexo 4

VERDADERO Y FALSO

Los jefes solo deben relacionarse con sus subordinados durante el ejercicio de sus funciones para el mejor desenvolvimiento de su gestión.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

La detención de los migrantes ilegales es facultad del servicio de migración.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

Los cuerpos de Policía para determinar sus áreas de despliegue toman en cuenta la complejidad de la situación de criminalidad, la extensión territorial y pie de fuerza.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

El examen físico de una persona aprehendida antes de ser introducido en un calabozo, es un requisito para asegurar que no existe maltrato, dejando constancia de sus observaciones en el registro de ingreso.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

El desconocimiento de las funciones policiales por parte de los ciudadanos inhabilita a las comunidades como entes de control externo.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

Cualquier persona puede realizar una denuncia ante el Ministerio Público o un cuerpo de policía, cuando tenga conocimiento de la comisión de un hecho punible.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

Los funcionarios de los cuerpos policiales, están sujetos a responsabilidad penal, civil, administrativa o disciplinaria, con motivo del ejercicio de sus funciones.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

No es necesario registrar y darles seguimiento a las decisiones, pues con la indicación del jefe inmediato se hacen definitivos.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

La supervisión de funcionarios policiales se realiza individualmente y en equipos de trabajo.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

Cuando un supervisor delega la ejecución de una tarea, no solo apoya las decisiones de sus subordinados, sino que asume la responsabilidad del resultado ante el cuerpo de policía.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

Durante la resolución de un conflicto, es inevitable que el funcionario policial termine por favorecer a una de las partes involucradas.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

Podrá hacerse uso de agentes químicos cuando haya concentración de grupos voluminosos de personas en un lugar específico obstaculizando el tránsito vehicular y peatonal.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

La ley ... Policía Nacional, establece que la designación de armas puede hacerse de manera colectiva a cuando existan déficit.

<input type="checkbox"/>	VERDADERO
<input type="checkbox"/>	FALSO

Anexo 5

ENTREVISTA PERSONAL ETS - PNP (Preguntas Clásicas)

1. Jurado: ¿Por qué postula a la Escuela Técnica de la PNP?
Postulante: Yo postulo porque quiero servir a la Sociedad y a mi Patria, por eso yo daría mi vida por esta institución sin importarme el sacrificio que se me imponga.
2. Jurado: ¿Qué países conforman el Grupo de Río?
Postulante: Argentina, Bolivia, México, Colombia, Chile, Uruguay, Paraguay, Brasil, Venezuela, Perú, Panamá, Honduras en representación de los países de Centro América y Jamaica en representación de los países del Caribe.
3. Jurado: ¿Qué días son favorables para usted?
Postulante: Para mí todos los días son favorables e iguales, ya que tengo que cumplir con mi deber todos los días, incluso el día de mi cumpleaños.
4. Jurado: ¿Quiénes integran El Grupo de los Ocho o G-8?
Postulante: Está integrado por: Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Reino Unido, Estados Unidos y Rusia.
5. Jurado: ¿Quién y cuándo descubrió Machu Picchu?
Postulante: Fue descubierto por el norteamericano Hiram Bingham el 24 de julio de 1911.
6. Jurado: ¿Le gusta comer toda clase de comida?
Postulante: Yo como todo lo que me dan en mi casa, ya que me enseñaron a aceptar todo lo que se me ofrece.
7. Jurado: ¿Quién es el padre del Psicoanálisis?
Postulante: Sigmund Freud.
8. Jurado: ¿Qué nombre se da a los cinco primeros libros del Antiguo Testamento en la Biblia?
Postulante: Pentateuco es la denominación que se le da a los primeros cinco libros del Antiguo Testamento: Génesis, Éxodo, Levítico, Números y Deuteronomio.
9. Jurado: Políticamente, ¿en cuántos países está dividida Europa?
Postulante: Europa está dividida en 43 países.
10. Jurado: ¿Has fumado marihuana o inhalado cocaína alguna vez?
Postulante: Nunca he fumado marihuana ni consumido cocaína porque eso va en contra de mi salud y moral.
11. Jurado: ¿Cuál es el nombre oficial de nuestro país?
Postulante: República del Perú
12. Jurado: ¿Cuál es el idioma oficial del Perú?
Postulante: El castellano, el quechua y el aymara.
13. Jurado: ¿Te gustaría ser oficial de la FAP?
Postulante: No, porque me inclino a la carrera policial y me siento apto física e intelectualmente para servir a la sociedad y a mi Patria.
14. ¿Cuáles son nuestros símbolos patrios?
Postulante: La Bandera, el Escudo y el Himno Nacional.
15. Jurado: ¿Cuál es el Ave Nacional del Perú?
Postulante: El gallito de las rocas.

Anexo 6

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Utiliza la siguiente tabla para establecer un criterio de desempeño, evaluando del 1 al 10 el cumplimiento de cada trabajador.

1	Mal desempeño
2	Bajo desempeño
3	Desempeño aceptable
4	Buen desempeño
5	El mejor desempeño posible

Nombre del trabajador(a): _____

Área a la que corresponde: _____

Cargo oficial: _____

Cuestionario de evaluación de desempeño laboral

A. Capacidad para la resolución de problemas	Evaluación individual
1. Identifica problemáticas antes de que se generen.	0
2. Presenta alternativas para la resolución del conflicto.	0
3. Propone soluciones eficientes.	0
4. Sugiere nuevas soluciones a problemas ya detectados.	0
5. Resuelve asignaciones y retos con creatividad.	0
Evaluación total sobre la capacidad para la resolución de	0

B. Habilidades comunicativas	Evaluación individual
1. Tiene una actitud profesional en torno a su cargo laboral.	0
2. Posee un trato afable con sus compañeros de equipo.	0
3. Es amable en la relación con sus superiores.	0
4. Es cortés y cordial en el trato con personas que laboran en	0
5. Es respetuoso y amigable con cada miembro de la empresa.	0
Evaluación total sobre sus habilidades comunicativas	0

C. Características en el trabajo individual	Evaluación individual
1. Se desarrolla proactivamente en su entorno laboral.	0
2. Cumple cabalmente con las tareas asignadas.	0
3. Participa brindando ideas a sus compañeros y superiores.	0
4. Es consciente de su rol dentro de la organización.	0
5. Ha propuesto cambios para mejorar su propia eficiencia.	0
Evaluación total sobre sus características en el trabajo	0

D. Características en el trabajo colectivo	Evaluación individual
1. Se ha integrado con soltura en su área laboral.	0
2. Forma parte de equipos de trabajo especiales.	0
3. Su trabajo armoniza con el organigrama establecido.	0
4. Lleva a cabo los objetivos de su departamento.	0
5. Contribuye a la consumación de metas grupales.	0
Evaluación total sobre sus características en el trabajo	0

E. Eficiencia y eficacia profesional	Evaluación individual
1. Trabaja de acuerdo con el horario laboral establecido.	0
2. Responde a las exigencias propias de su departamento.	0
3. Emplea indicadores que respaldan su desempeño laboral.	0
4. Responde positivamente a las metas asignadas.	0
5. Su trabajo se ajusta al cronograma de actividades.	0
Evaluación total sobre su eficiencia y eficacia profesional	0

Puntuación de la evaluación de desempeño **0**

Anexo 7.



Encuesta sobre el manejo de reclutamiento y selección de personal.



Instrucciones: Lee correctamente la pregunta y selecciona la respuesta que usted crea correcta.

El presente cuestionario será aplicado a los encargados de realizar todo el proceso de reclutamiento y selección de personal para la seguridad pública municipal, el nombre y la identidad de la persona que conteste el cuestionario será de confidencialidad, para no perjudicarlo de cierta manera con la empresa. Todas las respuestas serán utilizadas con el objetivo de identificar cuáles son las posibles fallas que se encuentren dentro de esta área

Edad:
Sexo:

Fecha:

1.- ¿Crees que la selección de personal tiene un papel muy importante dentro de una empresa?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.- ¿Existe una buena planificación de reclutamiento?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.- ¿Se están manejando correctamente los tiempos para una buena contratación?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.- ¿Es necesario seguir un proceso para encontrar al personal idóneo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.- ¿Los procesos de reclutamiento y selección son los adecuados?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.- ¿La capacitación del personal encargado de contratación es necesario?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.- ¿Tiene acceso a capacitaciones frecuentes?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.- ¿Se respetan las políticas de contratación?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9.- ¿Un buen desempeño, logra buenos resultados?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.- ¿Se están evaluando el desempeño de los empleados?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11.- ¿Se identifica con los valores organizacionales?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12.- ¿Existe una buena comunicación entre los empleados encargados del área?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13.- ¿Se están alcanzando objetivos?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14.- ¿Proporcionan herramientas necesarias para realizar su labor?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15.- ¿Existe un buen clima laboral?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16.- ¿Se están contratando a personal idóneo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. ¿Hay satisfacción con el personal?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18.- ¿Existe eficiencia por el personal encargado de los procesos de reclutamiento y selección?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19.- ¿Es clara la información de las convocatorias?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20.- ¿Se siente segur@ con los resultados que están obteniendo por parte del departamento?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Link de la encuesta digital:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdnWpFdS41bzbq5l8H_atGadUXF0xaPdaBnMUrWHbRbeFHbbrw/viewform?usp=sf_link

Anexo 8.



Coatzacoalcos, Ver. A 18 de mayo de 2023

Contralmirante Retirado. Luis Enrique Barrios Ríos.
Policía Municipal, de Coatzacoalcos, Ver.
Director.
Presente.

Asunto: Petición para aplicación de encuesta en su departamento.

Por medio del presente le comento que soy el alumno Fernando Garcia Madrigal de la carrera de Administración de la Universidad de Sotavento. Me dirijo a usted con todo respeto para solicitarle su apoyo para la aplicación de un cuestionario. Como requisito de mi titulación, estoy realizando mi tesis, con el tema de investigación "Reclutamiento y selección de personal de la seguridad pública de Coatzacoalcos Veracruz".

Con este sentido, solicito su permiso para aplicar encuestas para la recopilación de datos de su personal con el objetivo principal de realizar un estudio de como son sus procesos para poder contratar al personal idóneo. La información proporcionada del personal en general, se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Espero contar con su autorización para llevar a cabo la actividad antes mencionada. Agradecemos por la atención prestada.

Atentamente:

Fernando Garcia Madrigal
Universidad de Sotavento, A. C.
Administración 8510



Se autoriza se lleve a cabo la encuesta.
Contralmirante Retirado
Luis Enrique Barrios Ríos.