

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración De Empresas



**“ESTUDIO DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL
PERSONAL OPERATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO QUE
BRINDA UNA EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA EN AREQUIPA
METROPOLITANA - 2017”**

Tesis presentada por las Bachilleres:

Chang Palomino, Nitza Lucía

Vizcarra Ponce, Fabiola Joanny

para optar por el Título Profesional de:

Licenciada en Administración de Empresas

Asesores:

Mgter. Trillo Espinoza, Veronica Margarita

Mgter. Nuñez Rodriguez, Henry David

AREQUIPA – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS


Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por los docentes: Mgter. Henry Núñez Rodríguez y Mgter. Verónica Trillo Espinoza, en relación al Borrador de Tesis Titulado: **“ESTUDIO DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA UNA EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA EN AREQUIPA METROPOLIANA-2017”** Presentado por las señoritas bachilleres: CHANG PALOMINO, NITZA LUCIA Y VIZCARRA PONCE FABIOLA JOANNY.

SE DECRETA:

Aprobar el Borrador de Tesis, Presentado por: CHANG PALOMINO NITZA LUCIA Y VIZCARRA PONCE FABIOLA JOANNY, de acuerdo al informe del jurado Pre - dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 30 de noviembre de 2017

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA


Dr. ERNESTO LUÍS VERA BALLÓN
Director (d) de la Escuela Profesional
de Administración de Empresas

LVE/DEPAE
Rn

(5154) 382038 (5154) 252542 ucsm@ucsm.edu.pe http://www.ucsm.edu.pe

0008060



DEDICATORIAS

A Dios mi Rey, Creador y Redentor, por iluminar mi camino y permitir que hoy esté culminando esta ansiada profesión.

A mi gran amor mi Padre Firy quien es mi mejor ejemplo y mi ángel guardián.

A mi madre Norma por su amor y apoyo incondicional, por ser mi protección y mi mejor amiga. Gracias a todo tu esfuerzo y sacrificio estoy logrando esta meta.

A mi hermana Zaidy quien me motiva a seguir superándome día a día con su ejemplo.

A mi amiga por ser un soporte estos 5 años en mi vida, Fabiola por lo que me has enseñado y lo que me has brindado eres una bendición.

Nitza

A Dios Todopoderoso por demostrarme que nunca me ha abandonado. Sé que guías mis pasos.

A mis padres Daisy y Eddy por su amor y apoyo constante, quienes con su sacrificio y abnegación me permitieron lograr este gran sueño de ser una profesional.

A mis hermanas Cinthya y Sheyla quienes son un gran ejemplo de lucha y perseverancia.

A la memoria de mi abuelito Chevito.

A mi amiga Nitza quien me ha acompañado durante mi vida académica y personal, me has demostrado tu amistad incondicional en los buenos y malos momentos.

Fabiola

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad Católica de Santa María en especial a la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

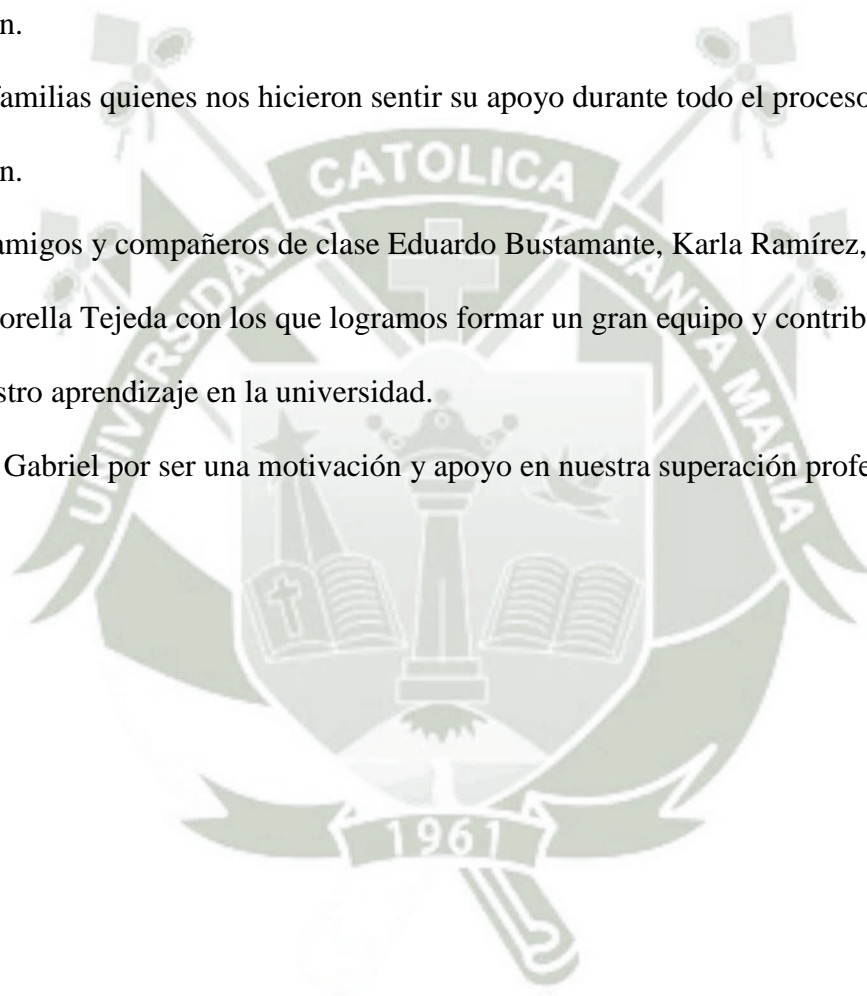
A todos nuestros docentes por la formación académica recibida quienes nos orientaron a ser profesionales de calidad, de manera especial al Dr. Luis Vargas Espinoza, a la Mgter.

Veronica Trillo Espinoza y al Mgter. Henry Nuñez Rodriguez por su asesoría en la presente investigación.

A nuestras familias quienes nos hicieron sentir su apoyo durante todo el proceso de la investigación.

A nuestros amigos y compañeros de clase Eduardo Bustamante, Karla Ramírez, Andrea Chavez y Fiorella Tejeda con los que logramos formar un gran equipo y contribuyeron durante nuestro aprendizaje en la universidad.

A Juan R. y Gabriel por ser una motivación y apoyo en nuestra superación profesional.



INTRODUCCIÓN

Las empresas enfrentan nuevos desafíos en el exigente mercado de hoy en día; se puede contar con la más avanzada tecnología, el producto más cotizado y con capital para invertir, pero nada de ello le puede asegurar el éxito si no cuenta además con el recurso humano adecuado para realizar las labores de la empresa.

En una empresa de servicios el personal operativo es fundamental debido a que son ellos quienes interactúan de manera directa con el cliente, generando un gran impacto sobre la experiencia de servicio, en términos estratégico el personal de servicios puede ser considerado una fuente importante de diferenciación.

Para contar con el personal idóneo que brinde un servicio de calidad al cliente se debe poner la atención necesaria en el proceso de selección y contratación de personal quien es el encargado de dotar del recurso humano a las organizaciones.

Tomando en cuenta que el sector servicios en el Perú ha mostrado una desaceleración en el crecimiento desde el año 2016 al presente año, en comparación a los 5 años transcurridos entre el 2010 y el 2015 en el que alcanzó un 8.8% de crecimiento, las empresas de servicio deben poner mayor atención en no perder a sus clientes debido a que mantener a un cliente representa un costo menor que conseguir uno nuevo y este costo se puede evitar manteniendo satisfecho al cliente.

Para ello consideramos que la calidad de servicio que se le brinda al cliente depende del personal a cargo de brindar dicho servicio siendo la percepción del servicio un factor determinante para la decisión futura de compra del mismo servicio.

La presente investigación titulada “ESTUDIO DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA VIGILANCIA Y PROTECCIÓN S.A. AREQUIPA METROPOLITANA - 2017”, da a conocer el proceso de selección y contratación del personal operativo y la percepción de calidad de servicio de los clientes, además luego de relacionar ambas variables se logran generar algunas recomendaciones.

El desarrollo del estudio tiene la siguiente estructura:

El Capítulo I, contiene el planteamiento teórico, donde se expone el motivo de la investigación.

El Capítulo II, contiene el planteamiento operativo, donde se explica el procedimiento de trabajo.

El Capítulo III, contiene los resultados y las recomendaciones de la investigación.

RESUMEN

El propósito de la siguiente investigación fue realizar un estudio del proceso de selección y contratación para mejorar la calidad de servicio que brinda la empresa Vigilancia y Protección S.A. en Arequipa Metropolitana año 2017.

Se trabajó con una muestra de 101 colaboradores a quienes se les realizó la encuesta para obtener información sobre el proceso de selección y contratación y 13 clientes, a quienes se les realizó la encuesta SERVQUAL para conocer la valoración que tienen sobre la calidad de servicio, adicional a ello se realizó un análisis documental y trabajo de campo para recoger de manera directa datos de interés.

Para el procesamiento de datos se utilizó el software SPSS versión 23.

Finalmente se comprueba la hipótesis planteada de manera que se pueden determinar algunas oportunidades de mejora en el proceso de selección y contratación del personal operativo, lo que dará como resultado mejor valoración de la calidad de servicio que perciban los clientes. Esperamos que el interés y empeño extendido en el desarrollo de esta investigación sea valorada.

Palabras claves: Proceso de selección, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The purpose of the follow investigation was to conduct a study about the selection and hiring process to improve the quality of service provided by the enterprise: Vigilancia y Protección S.A in Arequipa, 2017.

It has been worked in a sample of 101 collaborators who were surveyed to obtain information of the selection and hiring process and 13 clients, who received the SERVQUAL survey to assess their assessment of the quality of service, in addition it has been done a documentary analysis and field work to directly collect data of interest.

SPSS software version 23 was used for data processing.

Finally, the proposed hypothesis is checked so that some improvement opportunities can be determined in the process of selection and hiring of operational personnel, which will result in a better assessment of the quality of service received by customers.

We hope that the interest and commitment extended in the development of this investigation will be valued.

Key words: Selection Process, Service's Quality

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1.1. Enunciado del problema.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	1
1.3. Descripción del problema:	2
1.4. Diseño de Investigación	2
1.5. Análisis de variables.....	2
1.5.1. Operacionalización de Variables	3
1.6. Interrogantes.....	4
1.6.1. Interrogante General	4
1.6.2. Interrogantes Específicas	4
1.7. Objetivos	4
1.7.1. Objetivo General.....	4
1.7.2. Objetivos Específicos.....	4
1.8. Justificación.....	5
1.9. Hipótesis.....	6
1.9.1. Hipótesis General:.....	6
1.10. Marco Teórico	6
1.10.1. Antecedentes de la Investigación	6
1.10.2. Marco Conceptual	8
1.10.3. Bases Teóricas.....	10
1.11. Descripción de la empresa Vigilancia y Protección.....	37
1.11.1. Datos generales	38

1.11.2.	Estructura Organizacional	40
1.11.3.	Procedimiento de Selección y Contratación.....	55
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL		86
1.1.	Técnicas e instrumentos	86
1.1.1.	Técnica de Observación	86
1.1.2.	Técnica de Encuestas	87
1.1.3.	Instrumentos.....	87
1.2.	Campo de Verificación.....	89
1.2.1.	Ámbito	89
1.2.2.	Temporalidad	89
1.3.	Unidades de Estudio.....	90
1.3.1.	Universo.....	90
1.3.2.	Muestra	91
1.4.	Estrategia de Recolección de Datos	92
1.4.1.	Método	92
1.5.	Recursos Necesarios.....	92
1.5.1.	Humanos	92
1.5.2.	Materiales.....	93
1.5.3.	Financieros.....	93
1.5.4.	Cronograma.....	94
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....		95
1.6.	Encuestas realizadas al personal operativo	95
1.6.1.	Datos del Personal.....	95
1.6.2.	Del Proceso de Selección y Contratación	100
1.7.	Encuesta a los clientes.....	110

1.8. Relación de encuestas realizadas a los supervisores y clientes.....	112
1.9. Observación de Campo en las Instalaciones de la Empresa.....	114
CONCLUSIONES	116
RECOMENDACIONES.....	119
BIBLIOGRAFÍA	122
ANEXOS	124



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1- Selección como proceso de comparación.....	24
Ilustración 2- Selección como proceso de decisión	25
Ilustración 3- Organigrama de VPSA	41
Ilustración 4- Isologo Gloria.....	44
Ilustración 5 – Isologo Inkabor	45
Ilustración 6- Isologo Leonisa	46
Ilustración 7 - Logotipo Ezentis.....	46
Ilustración 8 - Isologo Rea.....	47
Ilustración 9 - Isologo Vidrioglass.....	48
Ilustración 10 - Isologo Centro de Convenciones Cerro Juli.....	48
Ilustración 11- Isologo Caja Incasur	49
Ilustración 12 - Isologo G&M.....	49
Ilustración 13 - Isologo Fracky Ricky	50
Ilustración 14 - FLSmidth.....	50
Ilustración 15 - Isologo Altozano	51
Ilustración 16 - Isologo Travex.....	51
Ilustración 17 - Isologo G4S	52
Ilustración 18 - Isologo Liderman.....	52
Ilustración 19 - Isologo Prosegur.....	53
Ilustración 20 - Isologo Securitas	53
Ilustración 21 - Isologo Visor	53
Ilustración 22 – Isologo International Security Central.....	54
Ilustración 23 - Isologo Esga	54
Ilustración 24 - Género del encuestado.....	95

Ilustración 25- Antigüedad en la empresa	96
Ilustración 26 - Grado de instrucción.....	97
Ilustración 27 - Empresa de destaque	99
Ilustración 28 - Fuente de reclutamiento	100
Ilustración 29 - Experiencia laboral.....	101
Ilustración 30 - Servicio Militar.....	102
Ilustración 31- Tiempo transcurrido para entrevista.....	103
Ilustración 32 - Solicitud de empleo	104
Ilustración 33- Examen médico	105
Ilustración 34 - Característica puesto de trabajo.....	106
Ilustración 35 - Póliza de seguro.....	107
Ilustración 36 - Tipo de contrato.....	108
Ilustración 37 - Política de la empresa.....	109
Ilustración 38 - Brecha de expectativa y percepción	111
Ilustración 39 - Brecha calidad de servicio.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1- Operacionalización de la Variable.....	3
Tabla 2 - Personal del Área de Recursos Humanos	43
Tabla 3 – Clientes de VPSA	90
Tabla 4 - Recursos Financieros.....	93
Tabla 5 – Cronograma	94
Tabla 6 - Género del encuestado.....	95
Tabla 7 – Antigüedad en la empresa.....	96
Tabla 8- Grado de instrucción.....	97
Tabla 9 - Empresa de destaque	98
Tabla 10 - Fuente de reclutamiento	100
Tabla 11 - Experiencia laboral.....	101
Tabla 12 - Servicio Militar.....	102
Tabla 13- Tiempo transcurrido para entrevista	103
Tabla 14 - Solicitud de empleo	104
Tabla 15 - Examen médico	105
Tabla 16- Características puesto de trabajo	106
Tabla 17 - Póliza de seguro.....	107
Tabla 18 - Tipo de contrato.....	108
Tabla 19 - Política de la empresa	109
Tabla 20 - Análisis SERVQUAL clientes	110
Tabla 21- Análisis SERVPEF supervisores	112

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Enunciado del problema.

“Estudio del Proceso de Selección y Contratación del Personal Operativo para Mejorar la Calidad de Servicio que Brinda una Empresa de Vigilancia Privada en Arequipa Metropolitana - 2017”

1.2. Planteamiento del Problema

Las empresas son organizaciones sociales que utilizan recursos humanos, materiales y financieros para lograr objetivos como la satisfacción de una necesidad con o sin fines de lucro.

El óptimo funcionamiento de una empresa depende de que cada puesto de trabajo que exista en ella esté ocupado por el personal calificado para desempeñar las funciones que requiere el mismo, esta situación ideal tendrá la dificultad de lograrse si no se realiza un correcto proceso de selección.

El recurso humano operativo en una empresa de servicios es fundamental debido a que son ellos quienes finalmente realizan la labor de vigilancia. Contar con un proceso de selección y contratación de personal adecuado nos garantiza obtener el personal idóneo para brindar un servicio de calidad al cliente.

Vigilancia y Protección es una empresa dedicada a la prestación de servicios de vigilancia privada con fines de lucro, ésta se encuentra perdiendo clientes, lo que la afecta directamente la imagen de la empresa y sus ingresos.

1.3. Descripción del problema:

Campo : Ciencias Administrativas

Área : Administración

Línea : Administración del Personal

1.4. Diseño de Investigación

Esta investigación es no experimental. Con relación a esta investigación Hernandez, Fernandez y Baptista ¹refieren que es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

La misma se divide en transversal porque los datos serán obtenidos de un periodo específico de tiempo.

Correlacional pues tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular.

Esta investigación es de tipo descriptivo porque busca describir el proceso de selección y contratación del personal operativo de VPSA.

Carlos Mendez ²refiere que la investigación descriptiva tiene como propósito la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación.

1.5. Análisis de variables

Variable independiente: Proceso de selección y contratación del personal

Variable dependiente: Calidad del Servicio

¹ Roberto Hernández Sampieri. Carlos Fernández Collado. Pilar Baptista Lucio. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

² Carlos Eduardo Méndez Álvarez. (2011). Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. México: Limusa.

1.5.1. Operacionalización de Variables

Tabla 1- Operacionalización de la Variable

TIPO DE VARIABLES	VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES			
Variable Independiente	Proceso de selección de personal y contratación	Reclutamiento de personal	Ambiente interno Ambiente externo			
		Selección de Personal	Técnicas Instrumentos			
		Examen Médico Ocupacional	Entrega de constancia de salud ocupacional			
		Verificación Domiciliaria	Realizada No realizada Realizada fuera de tiempo			
			Contratación	Información sobre derechos y obligaciones		
		Variable Dependiente	Aspectos Tangibles	Equipos Instalaciones Personal Elementos materiales		
				Fiabilidad	Promesa Solución de problemas Realización del servicio Cumplimiento del servicio a tiempo Mantener registros exentos de errores	
					Sensibilidad	Empleados comunican la conclusión del servicio Empleados ofrecen servicio rápido Empleados dispuestos a ayudar al cliente Empleados prestos a responder preguntas
						Seguridad
			Empatía			

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

1.6. Interrogantes

1.6.1. Interrogante General

¿Cómo se desarrolla el proceso de selección y contratación del personal operativo para mejorar la calidad de servicio que brinda una empresa de vigilancia privada en Arequipa Metropolitana 2017?

1.6.2. Interrogantes Específicas

- ¿Cómo se desarrolla el proceso de selección y contratación del personal operativo establecido por la empresa de vigilancia privada?
- ¿Cómo puede mejorar la calidad del servicio que brinda la empresa de vigilancia privada con una buena selección de personal?
- ¿Cuál es la percepción del personal operativo respecto a la calidad de servicio que brinda una empresa de vigilancia privada?
- ¿Cuál es la percepción del cliente respecto a la calidad de servicio que recibe de una empresa de vigilancia privada?

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Estudiar el proceso de selección y contratación del personal operativo para mejorar la calidad de servicio que brinda una empresa de vigilancia privada en Arequipa Metropolitana – 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Conocer el desarrollo del proceso de selección y contratación del personal operativo establecido por una empresa de vigilancia privada.

- Identificar cómo puede mejorar la calidad del servicio que brinda una empresa de vigilancia privada con una buena selección de personal.
- Conocer la percepción del personal operativo respecto a la calidad de servicio que brinda una empresa de vigilancia privada.
- Conocer la percepción del cliente respecto a la calidad de servicio que recibe de una empresa de vigilancia privada.

1.8. Justificación

La empresa que vamos a analizar es una empresa que brinda servicios, buscamos confirmar que contar con el personal idóneo y capacitado nos asegura mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los clientes. Para ello es necesario que la empresa cuente con un proceso de selección y contratación adecuado, que le garantice obtener al personal idóneo para el puesto que desea cubrir.

Dado que la empresa ha sufrido la pérdida de algunos clientes en el último año, buscamos conocer si existe alguna deficiencia en el proceso de selección y contratación al proveer personal correcto al área operativa de la empresa.

Además tiene relevancia científica porque permitirá estudiar y diagnosticar el proceso actual de selección y contratación de la empresa y evaluar la percepción de los clientes sobre el personal que labora, para obtener esta información se seguirá una serie de pasos y/o técnicas. Entre las técnicas empleadas se usará la recolección de información documental, para la cual utilizaremos diversos medios como lo son libros, páginas web y así mismo información actual que nos provee la propia empresa VPSA, el personal operativo y sus clientes.

Tiene relevancia social porque ayudará a la empresa en el cumplimiento de la satisfacción de sus clientes, conocer la imagen que proyectan a sus clientes mediante la opinión de estos. La empresa debe conocer temas estratégicos sobre la calidad del

servicio al cliente para poder desempeñarla correctamente dentro de la misma y así poder ampliar su cartera de clientes, gracias a la creación de una imagen más óptima y seguida de un aumento de recomendaciones, desarrollando así un ambiente más confortables tanto para sus empleados, clientes actuales y futuros clientes.

Finalmente será una contribución académica debido a que servirá de fuente de información para investigaciones futuras.

1.9. Hipótesis

1.9.1. Hipótesis General:

Dado que un proceso de selección y contratación del personal operativo tiene como objetivo encontrar el personal calificado de acuerdo a los lineamientos de la empresa, es probable que realizando un Análisis del Proceso de Selección y Contratación que Efectúa una Empresa de Vigilancia Privada en Arequipa Metropolitana 2017, se pueda determinar las deficiencias y encontrar posibles soluciones.

1.10. Marco Teórico

1.10.1. Antecedentes de la Investigación

- Vela Alegre, Claudia Alejandra (Arequipa -2012), en su Tesis titulada “Estudio del Proceso de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal para Mejorar la Gestión de Personal de la Empresa Comercio, Servicios e Inversiones S.A. (CSI SA) Arequipa - 2012”, Programa Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santa María se propone estudiar el proceso de reclutamiento, selección e inducción a fin de encontrar algunas deficiencias que le permita proponer soluciones para

mejorar el proceso de gestión de personal, éste es de tipo descriptivo y como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y entrevista semi-estructurada. Se concluyó que el proceso de reclutamiento, selección e inducción de personal se realiza de manera improvisada, afectando el logro de los objetivos organizacionales que espera alcanzar la empresa.

- Monar Luna, Katherine Dora (Lima - 2016), en su tesis titulada “Plan de mejoramiento para el proceso de selección de personal de una empresa de servicios en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016”, Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener tiene como objetivo diagnosticar las formas en que la empresa de servicios realiza las prácticas en los procesos de selección para diseñar y proponer un plan de mejora de los procesos, este mismo fue realizado bajo un esquema de un proyecto no experimental acompañado de una investigación de campo a través de una entrevista realizada al gerente y una encuesta realizada a los trabajadores de la organización para la obtención de datos. Se concluyó que la investigación fue de gran ayuda porque se detectaron deficiencias en el proceso y se implementó un plan con el fin de dar cumplimiento al objetivo general, mejorando la calidad del desempeño.
- Vásconez Moreno, Ana Lucía (Quito – 2015), en su Tesis titulada “Propuesta de Mejoramiento en la Gestión Administrativa en el Proceso de Reclutamiento del Personal de la Empresa Ecuacomex Cía. Ltda. Ubicada en la Ciudad de Quito. Período Comprendido entre Enero a Diciembre 2014”, Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Central del Ecuador donde se

analiza el proceso de reclutamiento de personal a fin de dar una propuesta de mejoramiento, las técnicas utilizadas fueron la indagación y encuestas aplicadas a los miembros de la institución. Se concluyó que no se aplica ningún tipo de herramienta que ayude a la búsqueda o selección de nuevos postulantes, que el departamento de talento humano no cuenta con una planificación estratégica que oriente al desempeño de sus funciones, lo cual dificulta la gestión de cada uno de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción.

1.10.2. Marco Conceptual

1.10.2.1. *Reclutamiento de personal*

Conjunto de técnicas y procedimientos que busca proporcionar de candidatos para ocupar puestos en la organización.

1.10.2.2. *Vacante*

Puesto que está disponible a ser ocupado por alguien dentro de una organización.

1.10.2.3. *Postulante*

Aspirante de empleado en una organización.

1.10.2.4. *Selección de personal*

Proceso de elegir a la persona idónea para el puesto, tomando en cuenta el perfil del puesto y las características de los candidatos.

1.10.2.5. *Inducción*

Proceso de integrar al nuevo personal a la empresa mediante un programa en el cual se le da a conocer las características, políticas y otras disposiciones de la empresa al nuevo trabajador.

1.10.2.6. *Contrato de trabajo*

Es un acuerdo de voluntades entre el empleador y el trabajador donde el trabajador se compromete a realizar una actividad en forma personal a cambio de una remuneración justa y equitativa en donde exista subordinación que esté relacionada a la función laboral.

1.10.2.7. *Calidad*

Es un término difícil de conceptualizar, muchos autores difieren en sus definiciones, consideramos que la calidad implica satisfacer las necesidades del cliente y exceder sus expectativas.

1.10.2.8. *Eficiencia*

Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función con énfasis a los medios, métodos y procesos con el propósito de la utilización óptima de los recursos disponibles sin tomar en cuenta los resultados.

1.10.2.9. *Eficacia*

Capacidad para lograr los resultados esperados sin tener énfasis en el proceso, medios y métodos.

1.10.2.10. Efectividad

Término que abarca la eficiencia y eficacia, es decir realizar de manera adecuada una actividad para lograr el resultado deseado.

1.10.2.11. Intermediación laboral

Provisión de trabajadores de una entidad que es el empleador (servicios especiales o cooperativa de trabajadores) para que ellos presten sus servicios bajo la sujeción y dirección de un tercero que es la empresa usuaria.

1.10.2.12. Examen médico pre-ocupacional

Acto médico en el cual se examina a un postulante para diagnosticar el estado de salud que posee al momento de ingresar a laborar y su aptitud para el puesto de trabajo.

1.10.2.13. Verificación Domiciliaria

Acto que busca confirmar la información domiciliaria brindada por el postulante de manera confiable en la que un trabajador de la empresa es designado a visitar la dirección brindada.

1.10.3. Bases Teóricas

1.10.3.1. Proceso de Selección y Contratación

Es una serie de actividades que debe desarrollarse de manera sistemática para lograr incluir en las operaciones de la empresa al recurso humano.

Dentro de un proceso de selección y contratación se pueden considerar los siguientes pasos:

1.10.3.1.1. Políticas

Según la política de la empresa se establecen requisitos para la selección de personal. La persona encargada del reclutamiento debe respetar estos requisitos ya que permite salvaguardar los intereses de la organización.

- Política organizacional: son normas establecidas por la dirección que deben ser acatadas por la organización que aseguran a la dirección que todos los esfuerzos contribuyan al logro de los objetivos.

1.10.3.1.2. Requisición de personal

Es un formato de solicitud en el que el encargado de área que cuente con una vacante comunica su decisión de cubrirla al área de recursos humanos, quienes son los encargados de buscar postulantes para dicho puesto. En este documento se debe especificar el perfil que debe tener el candidato.

Según la política de cada empresa se requiere la firma del gerente donde autorice el inicio del proceso de reclutamiento.

1.10.3.1.3. Elaboración del perfil

Documento que proporciona la información sobre las cualidades que debe poseer el personal a cubrir el puesto y las condiciones de trabajo, éste debe ser realista. Para su elaboración se debe conocer los procesos y actividades que se desarrollan en ese puesto.

Dado que esta información no es de carácter psicológico es necesario que el encargado (psicólogo) elabore un perfil psicológico que le permita seleccionar al candidato adecuado.

1.10.3.1.4. Reclutamiento

El reclutamiento es el primer paso del proceso de selección y contratación el cual permite dar a conocer al mercado de recursos humanos las oportunidades de trabajo que ofrece la organización, su función es la de abastecer al proceso de selección de candidatos potencialmente calificados para desempeñarse en los puestos vacantes. Por lo que su fin es buscar a las personas más adecuadas para el proceso de selección. Este proceso no tiene autonomía sino que su desarrollo depende directamente del área donde se encuentra una vacante, quien es la que emite una requisición de personal comunicando su decisión de cubrir el puesto.

- El mercado de Recursos Humanos se puede definir como el lugar donde la oferta que se encuentra determinada por las personas que buscan empleo y la demanda por las organizaciones que requieren mano de obra, buscan satisfacer su necesidad mediante relaciones de intercambio.

Fuentes de reclutamiento:

- Reclutamiento interno

Fuente mediante la cual se puede obtener el personal requerido sin recurrir a personas o lugares fuera de la organización.

Las principales técnicas de reclutamiento para esta fuente son:

- Promoción o transferencia de personal: se da cuando se buscan a los candidatos en la organización, es decir entre el personal que tiene vínculo laboral con la organización y se puede realizar únicamente mediante ascensos, para cargos más elevados o transferencias, para cargos del mismo nivel.
- Familiares y Recomendados: si política de la empresa lo permite se buscan a los candidatos entre los familiares y conocidos de los

trabajadores, en la mayoría de oportunidades se brinda una gratificación al trabajador por la recomendación del personal que sea contratado.

- Consulta de los archivos de candidatos: el reclutamiento de personal en una organización debe ser una actividad continua que le permita tener una reserva de candidatos para alguna vacante futura, ésta se puede dar en una base de datos computarizadas de donde se puede obtener información de candidatos que no fueron aceptados en reclutamientos anteriores, del personal que dejó de laborar en la empresa por iniciativa propia, de las personas que presentan su curriculum vitae y de recomendaciones del personal interno cuando no se tenía un puesto vacante.

- Reclutamiento externo.

Se acude a buscar posibles candidatos que se encuentren desempleados o empleados en otras organizaciones entre personas ajenas a la organización mediante técnicas de reclutamiento.

Las principales técnicas de reclutamiento para esta fuente son:

- Fuentes profesionales y educativas: Conformada por instituciones dedicadas a la formación de profesionales. El reclutador puede determinar si entre las personas que se encuentran en estas instituciones pueden existir candidatos con el perfil necesario para desempeñarse en el puesto.
- Estas instituciones también cuentan con bolsa de trabajo educativas donde ofrecen a sus estudiantes puestos de trabajo en diferentes organizaciones.

- Agencias de colocación: Estas agencias son contratadas por las empresas para realizar el proceso de selección del personal requerido.
- Outsourcing: También conocido como subcontratación, hace referencia a empresas que además de realizar el proceso de selección de personal también los contratan y los derivan a la empresa solicitante, el personal contratado de esta por esta modalidad no desempeña su labor en la empresa del empleador sino en una empresa usuaria, con la que no mantiene vínculo laboral directo.
- Puerta a la calle de la empresa: Se da cuando la empresa coloca un cartel o anuncio en su puerta y los candidatos se presentan espontáneamente. El rendimiento y rapidez de ésta técnica depende de la localización de la empresa en un lugar donde haya movimiento de personas, que el cartel o anuncio sean visibles, etc.
- Reclutamiento mixto.
Basado en el hecho que el reclutamiento interno se complementa con el externo. Si se realiza un reclutamiento interno, la persona que cubre ésta vacante origina en su puesto inicial una vacante y si ésta a su vez es ocupada por otro empleado se produce otra vacante, este proceso circular llega a su fin cuando la vacante sea cubierta realizando un reclutamiento externo a menos que el puesto vacante sea eliminado de la organización.

Según Chiavenato³ se puede presentar en tres procesos alternativos

- Inicialmente reclutamiento externo, seguido de reclutamiento interno:
Cuando el primero no consigue obtener al candidato deseado y la

³ Idalberto Chiavenato. (2007). Administración de Recursos Humanos el Capital Humano de las Organizaciones. México: McGraw Hill.

empresa necesita cubrir el puesto a corto plazo, ésta decide buscar dentro de su personal al más adecuado para cubrir el puesto.

- Inicialmente reclutamiento interno, seguido de reclutamiento externo:
La empresa da preferencia a sus empleados para ocupar el puesto vacante, en caso de no encontrar al candidato se procede a realizar el reclutamiento externo.
- Reclutamiento externo e interno concomitantemente: Se presenta cuando la empresa está decidida a cubrir el puesto ya sea por reclutamiento interno o externo y se realizan ambos de manera simultánea.

Medios de Reclutamiento

- Internet: Este medio permite a las organizaciones anunciar sus puestos vacantes aprovechando la popularidad de las redes sociales y bolsas de trabajo virtuales, obteniendo así la información necesaria de las personas que deciden postular a su convocatoria.

Tiene el beneficio de reducir los costos de reclutamiento ya que la mayoría de páginas donde pueden publicar sus anuncios son totalmente gratuitas.

- Medios impresos: Los periódicos son un medio utilizado por las organizaciones donde ofertan sus puestos vacantes en la sección de ofertas de empleo, este medio permite llevar el reclutamiento a nivel nacional si así se desea.

También se considera los boletines y volantes los cuales son repartidos en lugares donde asisten posibles prospectos.

- Radio y televisión: Estos medios no son muy utilizados debido a su alto costo, el cual está determinado por varios aspectos como el tiempo del

anuncio, el canal o emisora por la cual se transmite y el horario. Ésta sería una buena opción en caso se requiera que el reclutamiento sea a nivel de provincia.

1.10.3.1.5. Presolicitud

Formulario que refleja si el candidato posee los requisitos mínimos para cubrir el puesto. Es de gran utilidad cuando se tienen bastantes candidatos. Éste puede ser entregado por los vigilantes o recepcionistas de las empresas a los candidatos y revisada por el encargado del proceso de selección quien determinará si alguno de ellos continuará al siguiente paso del proceso.

1.10.3.1.6. Solicitud

Cuestionario que refleja los datos relevantes del candidato. Se utiliza con mayor frecuencia en los puestos operativos, éstos se pueden adquirir en las librerías, pero es más conveniente que la empresa cuente con su propio formato en el cual normalmente se muestran datos personales, historial académico, experiencia laboral y datos familiares.

1.10.3.1.7. Curriculum Vitae

El curriculum es un documento que entrega el postulante donde registra información sobre su formación y experiencia profesional. Se recomienda tener en cuenta la forma del CV es decir cómo está siendo presentado el documento, en que papel, folder, limpieza, diseño, etc, también debemos considerar la información contenida.

1.10.3.1.8. Medios electrónicos

Cuando se realiza un proceso de selección de personal a distancia se puede tomar en cuenta realizar una videoconferencia que permita al entrevistador tener contacto con el candidato al puesto para poder obtener mayor información como la actitud que

asume ante diferentes situaciones y preguntas, éste medio está condicionado a contar con el equipo necesario.

1.10.3.1.9. Contacto telefónico

Se contacta telefónicamente por teléfono a los candidatos para validar información y resolver algunas inquietudes. Se cita a un número considerado de postulantes para entrevista teniendo en cuenta que posiblemente algunos de ellos no se presentarán.

1.10.3.1.10. Entrevista inicial

La entrevista es un proceso de comunicación entre dos personas en el que una de ellas se interesa en conocer más sobre la otra. Ésta permite tener un contacto visual con el candidato, ayuda al entrevistador a observar su conducta y corroborar los datos proporcionados.

Durante la entrevista se le informa al candidato las condiciones del puesto, funciones principales, sueldo, etc.

Según Grados⁴ algunos de los aspectos básicos en la entrevista son:

- Experiencia laboral; cuáles fueron sus empleos anteriores, qué actividades hacía y qué resultados obtuvo (¿ascendió?, tenía gente a su cargo, responsabilidades, relación con jefe, ¿cuándo salió?, ¿qué prestaciones tenía?, ¿cuáles fueron sus logros?)
- Motivo de salida de cada trabajo
- Habilidades o conocimientos generales que posee.
- Pasatiempos.
- Metas

⁴ Jaime A. Grados. (2013). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción del Personal. México: Manual Moderno.

1.10.3.1.11. Evaluación técnica

El psicólogo evalúa los conocimientos y experiencia que posean los postulantes para el desarrollo de las funciones. Este proceso es un filtro en que se asegura que los más preparados sean quienes continúen en el proceso.

- Pruebas orales, se realizan preguntas y se esperan respuestas específicas de manera verbal.
- Pruebas escritas, se realizan preguntas y se esperan respuestas por escrito, son ampliamente utilizadas.
- Pruebas de simulación, se le solicita al postulante que realice una tarea y se evalúa su conducta en diferentes situaciones que se le pueden presentar.

1.10.3.1.12. Evaluación psicológica

Permite conocer la capacidad intelectual y emocional del postulante mediante una batería de pruebas psicológicas que debe incluir los aspectos de inteligencia, habilidad, personalidad y autobiografía. Compara de manera estadística las conductas de las personas con estándares. Se realiza a través de los tests psicológicos y de personalidad.

- Tests psicológicos, pruebas que permite conocer el desarrollo mental, aptitudes, habilidades, conocimientos, entre otros, de las personas.
- Tests de personalidad, ayudan a conocer y analizar los distintos rasgos de la personalidad determinados por el carácter o temperamento de una persona.

1.10.3.1.13. Evaluación Socioeconómica

Es una investigación para conocer las condiciones de vida, referencias personales y laborales de los candidatos y tiene como objetivo comprobar de manera directa los

datos que proporcionó en los pasos anteriores como las constancias y certificaciones de estudios o trabajos a través de:

Visita domiciliaria

Se realiza una verificación domiciliaria de acuerdo a los datos proporcionados por el candidato, la cual permite recabar información sobre su situación económica, condiciones en las que vive, referencias que dan los vecinos, etc.

Investigación de referencias ocupacionales

En esta etapa se corrobora la información de experiencias laborales del candidato, asimismo permite conocer cómo fue su desempeño en las actividades que realizó y si esta persona es recomendable.

1.10.3.1.14. Entrevista en la selección

Considerada uno de las técnicas más utilizadas en las organizaciones, donde existe un proceso de comunicación entre dos personas (entrevistador y entrevistado). No se debe confundir con la entrevista inicial. Esta entrevista nos permite profundizar en la información que no está clara, también ayuda a evaluar el grado de probabilidad que tiene el candidato para desenvolverse de forma adecuada en el puesto vacante. Existen entrevistas estandarizadas las cuales tiene preguntas previamente elaboradas y entrevistas no estandarizadas donde el entrevistador tiene libre disposición de realizar las preguntas que vea por conveniente. Comúnmente es realizada por el jefe inmediato.

Áreas de investigación en la entrevista

- Área general, hace referencia a los datos generales del candidato como su nombre, estado civil, edad y demás. Algunos entrevistadores consideran

estos datos en su entrevista debido a que prefieren no contar con la solicitud o CV del candidato como guía.

- Área escolar, ayuda a detectar si la persona entrevistada cuenta con los conocimientos teóricos necesarios para cubrir el puesto.
- Área ocupacional, permite conocer la experiencia adquirida, como fue su desempeño, que responsabilidades tenía, motivo de separación, condiciones de trabajo y otros.
- Autoconcepto, permite conocer cómo se considera el entrevistado, a través de preguntas sobre sus cualidades y defectos, nos muestra la percepción e imagen que tiene de sí mismo.
- Metas, aquí se indaga sobre sus metas personales, sus proyectos a futuro y las actividades que está haciendo para lograrlo.
- Área familiar, en esta área se investiga acerca del núcleo familiar del candidato, donde se puede conocer si es casado o tiene con hijos.
- Pasatiempos, permite conocer que actividades realiza en su tiempo libre, logrando conocer su tipo de personalidad.

Tipos de entrevista

- Entrevista directa, es la más empleada en el inicio del proceso de selección, el énfasis está en el entrevistador y se determina así debido a que se realizan preguntas según un cuestionario establecido buscando obtener respuestas precisas.
- Entrevista indirecta, este tipo de entrevista la debe desarrollar personal capacitado, el énfasis se encuentra en el entrevistado a quien se le formulan preguntas abiertas de manera que el entrevistado pueda hablar con holgura sobre el tema del que se le ha preguntado.

- Entrevista mixta, reúne las características de la entrevista directa e indirecta, haciendo preguntas directas al inicio e ir brindándole un ambiente de confianza al entrevistado para que hable del tema de manera amplia.

Errores más comunes durante la entrevista

Los errores más comunes son:

- El efecto halo, en el que se realiza un juicio subjetivo a partir de una cualidad en particular se atribuyen características positivas o negativas según sea la cualidad inicialmente percibida.
- La dilatación de la entrevista en donde se puede presumir que el entrevistador desea satisfacer su curiosidad más que obtener la información necesaria.
- El desinterés en algunos temas o momentos de la entrevista, realizar dos preguntas de manera simultánea o interrumpir al entrevistado.

1.10.3.1.15. Examen médico

Es una evaluación médica que se le realiza a una persona para conocer su estado de salud.

- Examen Médico Pre-Empleo o Pre-ocupacional: Es la evaluación médica que se realiza al postulante. Tiene como objetivo determinar el estado de salud al momento de ingresar y su capacidad física para desempeñar su trabajo. En caso de tener alguna observación médica se le orienta para corregirla o de ser el caso para realizar un seguimiento periódico de esta. Según la política en la empresa el resultado de este examen puede condicionar el ingreso del candidato a la organización.

- Examen Médico Ocupacional Periódico: Son evaluaciones médicas que se realizan al trabajador durante la vigencia del vínculo laboral a fin de monitorear la exposición a factores de riesgo e identificar en forma precoz, posibles alteraciones temporales, permanentes o agravadas del estado de salud del trabajador. La periodicidad de dicha evaluación será determinada por el médico ocupacional de acuerdo a la exposición a cada factor de riesgo que tiene el trabajador y su estado de salud, este examen se realizara cada dos años en caso del personal que no realice actividades consideradas de alto riesgo, caso contrario se realizara de forma anual.
- Examen Médico de Retiro o Post ocupacional: Esta evaluación es realizada al trabajador días previos a su cese laboral, mediante este examen se busca detectar enfermedades relacionadas al trabajo que desempeño o secuelas de accidentes de trabajo, este examen es facultativo y podrá realizarse a solicitud del empleador o del trabajador.

1.10.3.1.16. Selección

Son las actividades orientadas a suministrar del personal adecuado a la organización. Para ello se debe conocer la necesidad de la fuerza laboral, teniendo en cuenta los requisitos y competencias del puesto se evalúan las características y aptitudes de los candidatos con el objetivo de escoger a la persona que presente mayores probabilidades de desempeñarse eficientemente en el puesto existente o proyectado. Cuesta, A. (1999) "La selección de personal es un proceso llevado a efecto mediante técnicas efectivas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características presentes y futuras predecibles de un puesto y de una empresa concreta a específica."

Las empresas deben ser flexibles y adaptarse al mercado, a las necesidades de los clientes y a los avances en mejoras de procesos, es por ello que se hace referencia que el candidato debe adecuarse a las características no sólo presentes sino futuras de un puesto.

Chiavenato (2000) establece que "El proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos"

Y en ello radica la importancia del recurso humano en una organización. Se conoce que los recursos que posee una empresa son humanos, materiales, financieros y tecnológicos; pero estos tres últimos no podrán ejercer ninguna función a no ser que el recurso humano los administre de manera efectiva.

Selección como proceso de comparación

La selección puede considerarse como un proceso de comparación entre dos variables x , y . Siendo " x " los requisitos del puesto, " y " el perfil de los candidatos.

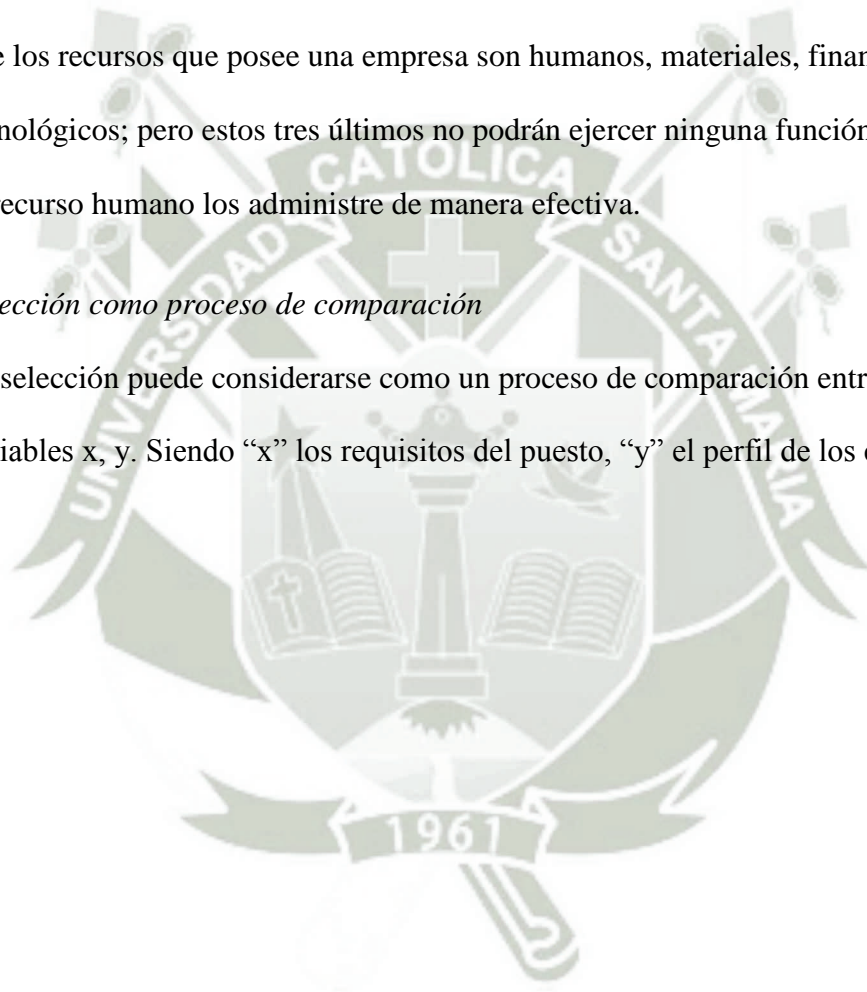
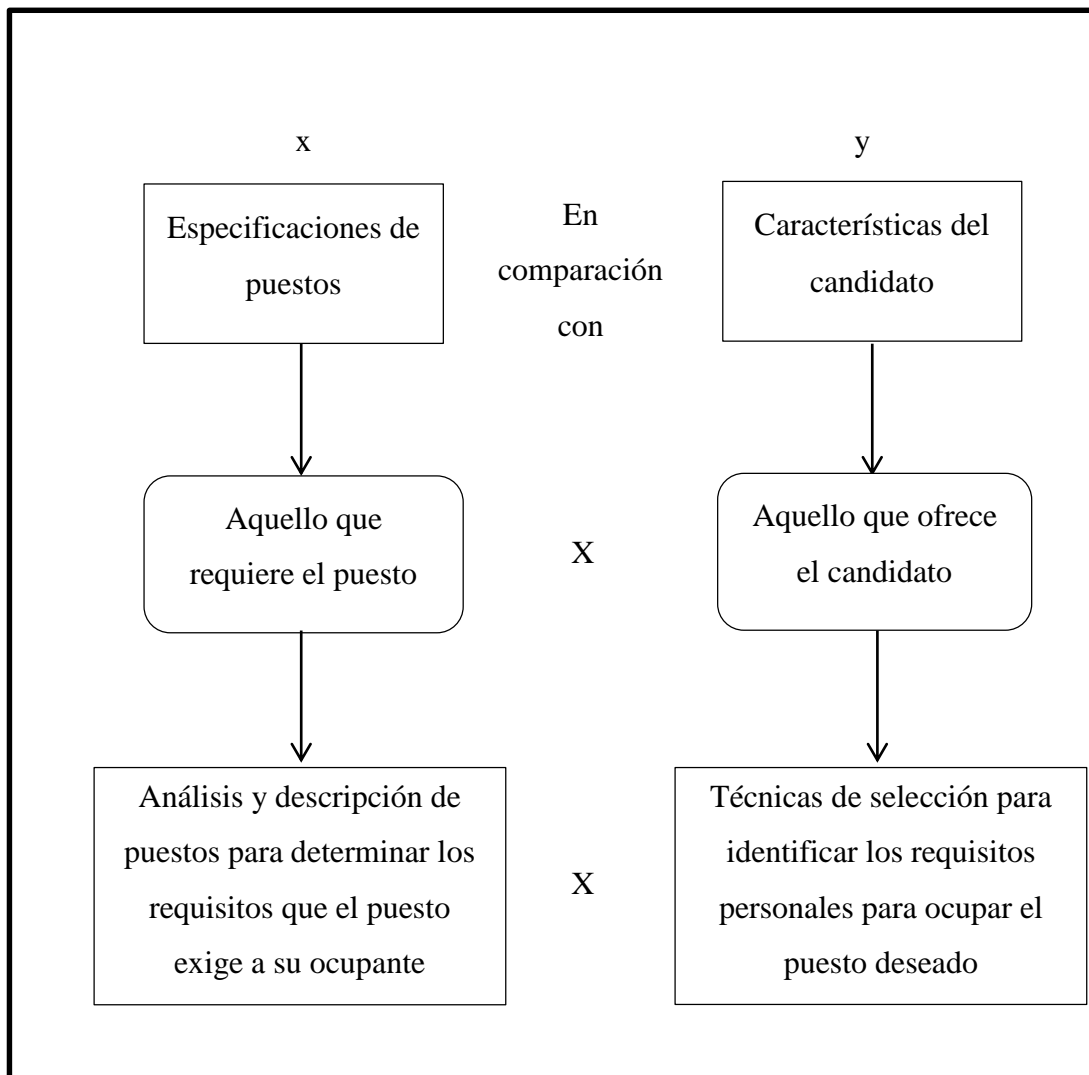


Ilustración 1- Selección como proceso de comparación



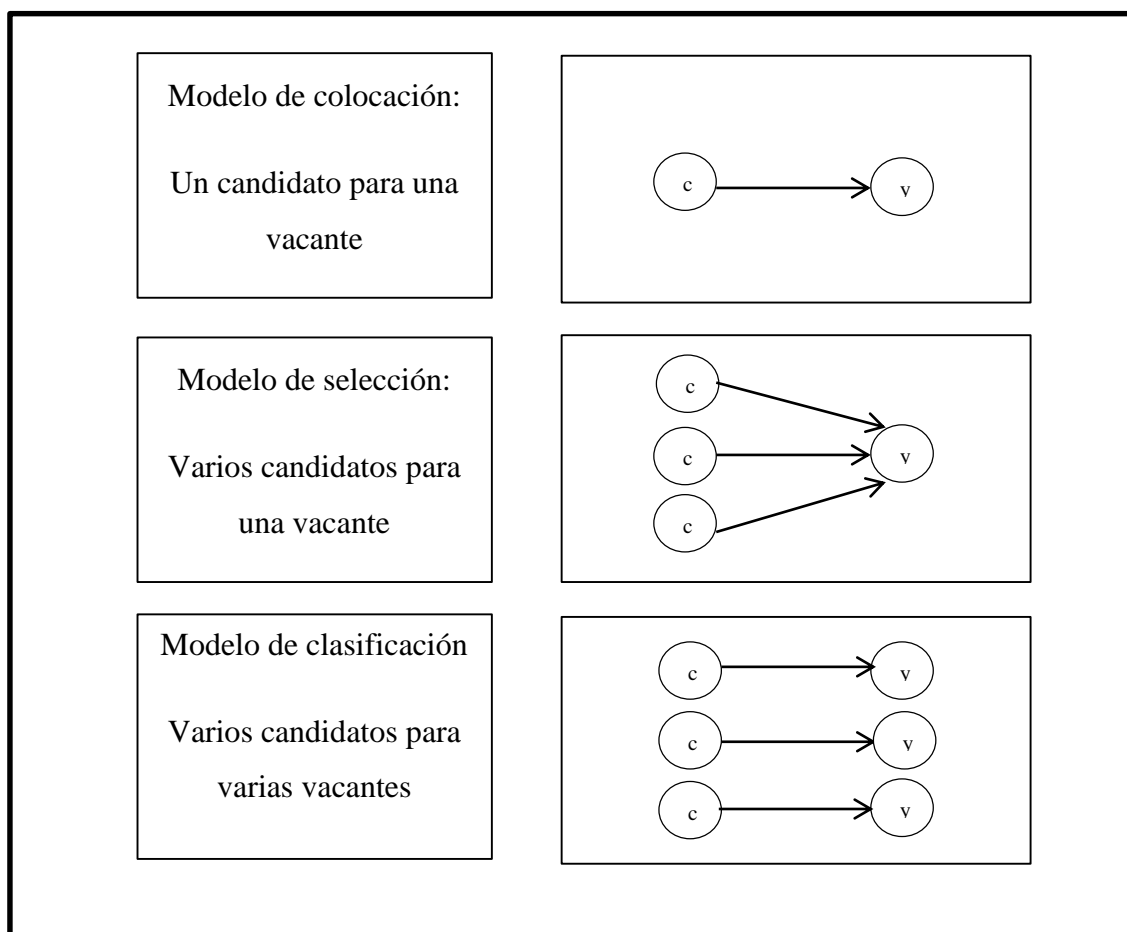
Fuente: Libro Administración de Recursos Humanos
Autor: Idalberto Chiavenato
Elaboración: Propia

Analizando la figura se puede determinar que si x es mayor que y el candidato no cumple con las características para cubrir el puesto, por ello se rechaza. Si x y y son iguales el perfil del candidato es el adecuado para ser empleado. Si y es mayor que x el candidato se encuentra sobre calificado para el puesto. Estas condiciones son sólo una referencia y debe buscarse un nivel de aceptación más que la propia igualdad.

Selección como un proceso de decisión

Se puede considerar la selección como un proceso de decisión, cuando luego de realizada la evaluación de los candidatos en comparación a los requisitos del puesto, se determine que más de uno está calificado y estos pueden ser propuestos al departamento que lo solicitó.

Ilustración 2- Selección como proceso de decisión



Fuente: Libro Administración de Recursos Humanos
Autor: Idalberto Chiavenato
Elaboración: Propia

El departamento de selección (staff) solo ofrece una asesoría, mas no impone al departamento solicitante los candidatos seleccionados.

La selección de personal es responsabilidad de línea (de cada jefe) y función de staff (prestación de los servicios del departamento especializado).

Se admiten tres modelos de comportamiento:

- Modelo de colocación, se presenta cuando existe una vacante y solo un candidato, es decir no se admite el rechazo.
- Modelo de selección, se da cuando existe una sola vacante y hay varios candidatos. Se realiza una comparación entre los requisitos del puesto y el perfil del candidato dando lugar a la aprobación de uno de los candidatos y el rechazo de los restantes.
- Modelo de clasificación, se basa en un enfoque más amplio donde existen varios candidatos para cada vacante y varias vacantes para cada candidato. El perfil de un candidato se evalúa con los requisitos de un puesto dando opción a que pueda ser aprobado o rechazado. Si este fuera rechazado, se compara su perfil con los requisitos de las otras vacantes a ocupar hasta agotar las posibilidades de éstas.

Existen dos requisitos:

- Técnicas de selección que brinden información acerca de los diferentes puestos lo cual permite comparar a los candidatos en relación con los distintos puestos.
- Modelos de selección que ayuden a tomar la mejor decisión sobre los candidatos o proporcionar estándares cualitativos de resultados. Se considera que el modelo de clasificación permite la eficiencia del proceso ya que involucra a la totalidad de puestos vacantes, el aprovechamiento de los candidatos y permite una reducción en los gastos en los que incurre cada proceso de selección.

Bases para la selección del personal

Según Chiavenato⁵, para realizar el proceso de selección es necesario apoyarse en un estándar o criterio para poder darle validez y sustento, en primer lugar se debe obtener los requisitos del puesto vacante.

Obtención de la información sobre el puesto, se puede obtener de cinco maneras:

- Descripción y análisis de puestos: especifica las labores que desarrolla cada trabajador, la forma y las condiciones en las que las realiza, esto a su vez permite conocer las cualidades que debe poseer un individuo para ocuparlo.
- Aplicación de la técnica de los incidentes críticos: esta técnica consiste en la identificación de las habilidades y comportamientos deseables y no deseables de los candidatos por que el jefe inmediato.
- Requisición del personal: se toma en cuenta las características y requisitos que el jefe inmediato dio a conocer en la requisición de personal
- Análisis de puestos en el mercado: cuando la empresa decide crear un puesto nuevo y no cuenta con un perfil definido, se toma como referencia un puesto equivalente al propuesto en una empresa similar y se revisan los requisitos del mismo y las características de la persona que lo ocupan.
- Hipótesis de trabajo: cuando se plantean los requisitos y características del puesto a través de ideas aproximadas. Éste se utiliza como último recurso al no poder utilizar ninguna de las alternativas anteriores.

⁵ Idalberto Chiavenato. (2007). Administración de Recursos Humanos el Capital Humano de las Organizaciones. México: McGraw Hill.

1.10.3.1.17. Conclusión

Se toma en cuenta todos los datos obtenidos a través del proceso, realizando una comparación entre las características del candidato con el perfil del puesto vacante para tomar la decisión de aceptar o no al candidato.

1.10.3.1.18. Decisión

Hace referencia a aceptar o no al candidato. Esta decisión puede ser tomada por el jefe directo, jefe de recursos humanos, gerente de la empresa entre otros según la política de la empresa, pero tendrá que ser respaldada por la conclusión de proceso realizado.

1.10.3.1.19. Contratación

Mediante este paso se formaliza el ingreso del candidato a la empresa, el contrato es un acuerdo de voluntades entre dos personas (empleador y empleado) en materia, relevancia y trascendencia jurídica donde se estipula los derechos, obligaciones, sueldo y límites.

Las organizaciones que no formalicen el contrato laboral por escrito corren riesgos más graves debido a que la ley protege al trabajador brindándole más beneficios si no existe un contrato formal, pues se presume que se dio un contrato verbal.

El contrato puede celebrarse libremente por tiempo indeterminado y a plazo fijo o sujeto a modalidad.

- Tiempo indeterminado: este tipo de contrato tiene fecha de inicio de la relación laboral, más no de fin y protege al trabajador del despido arbitrario, amparándolo bajo la estabilidad laboral. Puede celebrarse de forma verbal o escrita.
- Sujeto a modalidad: su naturaleza es temporal o accidental, con fecha de término de la relación laboral y debe darse de forma escrita. Se pueden

renovar según la necesidad de la empresa hasta los límites permitidos según la ley.

Documentos necesarios para la contratación

Según la política de la empresa es necesario contar con una serie de documentos para realizar la contratación de un nuevo personal. Algunos de los documentos que se pueden solicitar al postulante son:

- Solicitud de empleo.
- Copia de DNI
- Copia de DNI de hijos
- Constancias de estudios.
- Declaración jurada de domicilio.
- Certificados de trabajo de empleos anteriores.
- Antecedentes penales
- Antecedentes judiciales
- Antecedentes policiales
- Licencia de manejo. (si el puesto lo requiere)
- Fotografías.

Alta en T-Registro – SUNAT⁶

Es el Registro de Información Laboral de los empleadores, trabajadores, pensionistas, prestadores de servicios, personal en formación – modalidad formativa laboral y otros (practicantes), personal de terceros y derechohabientes. Comprende

⁶ www.sunat.gob.pe

información laboral, de seguridad social y otros datos sobre el tipo de ingresos de los sujetos registrados.

Al realizarse la contratación el empleador tiene la obligación de registrar al trabajador ante la SUNAT durante el día que se realiza el ingreso, esta alta debe ser entregada física o electrónicamente al trabajador el día hábil siguiente del inicio de la prestación de servicios y le sirve como constancia del vínculo laboral que tiene con la empresa y también debe ser archivada en los registros de la empresa.

1.10.3.2. Calidad en el Servicio

1.10.3.2.1. Servicio

Para Richard L. Sandhusen⁷, "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo".

A partir de ello podemos definir el servicio como el producto resultante de una serie de actividades desarrolladas de manera sistemática por una organización que buscan satisfacer las necesidades del cliente.

Características de los servicios

Los servicios se caracterizan por poseer los siguientes atributos:

- **Intangibilidad:** cuando uno contrata un servicio lo que se recibe es la satisfacción de una necesidad en lugar de un bien tangible.
- **Inseparabilidad:** ninguna actividad del servicio puede satisfacer la necesidad del cliente de manera independiente sino de forman una sinérgica con las demás actividades.

⁷ Richard L. Sandhusen (2002). Mercadotecnia. México: CECSA

- Variabilidad: cada servicio que se brinda tiene particularidades diferentes según la necesidad del cliente y según las habilidades y condiciones emocionales de las personas que interactúan en él.
- Caducidad: los servicios se prestan y de manera inmediata se consumen, éstos no pueden ser almacenados por lo que deben ser usados cuando se encuentran disponibles.

Modelo Servucción

Es un modelo creado en 1987 por Pierre Eiglier y Eric Langeard para designar el proceso de fabricación de un servicio, ellos proponen cuatro componentes que influyen en la experiencia del servicio, ellos son:

- Serviespacio: diseño de instalaciones y características del entorno tangible que influyen en la percepción de la evaluación del cliente, como el inmobiliario, la temperatura o música.
- Personal de contacto/proveedores de servicio: refiere a la actitud de los empleados que interactúa con el cliente en la entrega del servicio, quienes suelen ser parte de la estrategia de una ventaja competitiva en relación a los competidores.
- Otros clientes: la conducta que tienen otros clientes durante el servicio genera un impacto en la experiencia del mismo, si éste se da en simultáneo para varios clientes; es así que si te sientas al lado de un niño que llora en un avión la percepción que se tendrá del servicio será negativa.
- Organizaciones y sistemas invisibles: políticas organizacionales que contribuyen en los resultados del servicio, como el horario de atención accesible, la cordialidad de los empleados y el tiempo de ejecución del servicio.

Crisis actual del Servicio

Actualmente se observa que las personas que prestan los servicios muestran desinterés por las necesidades del cliente.

Entre las causas más comunes que generan esta crisis Germán Israel Galviz⁸ menciona:

- Incumplimiento de promesa a los clientes: se debe ser honesto con las características del servicio y no engañar al cliente por ejemplo en el plazo establecido de entrega de servicios.
- Mala atención de quejas y reclamos: siempre existirán quejas debido a que la calidad de servicio depende directamente de la percepción del cliente, por ello se le debe escuchar y tratar de entender para brindarle una solución adecuada al problema.
- Alta rotación de proveedores en las empresas: las empresas deben velar por contar con un proveedor confiable de manera que evite pausas en los procesos por ausencia de materiales.
- Diferencia entre lo que piensan los gerentes del servicio y lo que hacen: se deben acatar las políticas de la empresa de manera que se asegure la satisfacción del cliente y exista coherencia entre los procesos organizacionales.
- Pérdida de la lealtad de los clientes: ésta se produce por la insatisfacción del cliente quien decide prescindir de los servicios de la empresa, éste será inducido a comprarle a la competencia.

⁸ Germán Israel Galviz. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

- Dificultad para encontrar empleados adecuados para servir a los clientes: hace referencia a personal calificado y comprometido el cual es producto de una buena motivación, entrenamiento y compensación.

1.10.3.2.2. *Calidad*

Según Walter A. Shewhart⁹ “La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)”.

Que un producto o servicio cumpla con un estándar no corrobora que sea de calidad si no se da la superación de las expectativas que cada cliente tenga, debido a que es el cliente quien determina si el producto y/o servicio brindado es de la calidad.

Qué no es calidad

Existe una diversidad de conceptos en cuanto a calidad, según Galviz¹⁰ existen cuatro suposiciones erróneas sobre lo que es Calidad:

- Calidad es lujo: uno de los errores más comunes es creer que en lo más ostentoso, lujoso o marcas que significan un status social existe calidad.
- Calidad es cumplimiento de las especificaciones técnicas: se cree que calidad es que el producto responda a las especificaciones que vienen en su empaque.
- Calidad como resultado de control de calidad: se aprecia calidad en función directa al número de controles al que fue sometido el producto, sin tomar en cuenta que el proceso de control solo es la constatación o verificación de que se cumplan los estándares del producto.

⁹ Walter A. Shewhart. (1997). Control Económico de Productos Manufacturados. España: Díaz de Santos.

¹⁰ Germán Israel Galviz. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

- Calidad como resultado del departamento de calidad: cuando la responsabilidad recae en un departamento de la empresa, el cual no está involucrado en el proceso de ejecución y no tiene control sobre este.

1.10.3.2.3. Calidad de servicio

Proporcionar al cliente un servicio que satisfaga sus expectativas mediante diferentes factores como es la amabilidad, capacidad de respuesta, rapidez, etc.

Podemos considerar algunas características que constituyen la calidad de servicio, las cuales son valoradas por los clientes al momento de definir un buen o mal servicio:

- Elementos tangibles: hace referencia a la apariencia física de la instalación, personal y artículos que son utilizados en la prestación del servicio. Es decir tener un entorno agradable.
- Fiabilidad: realizar el servicio de manera fiable en el tiempo y forma en que se promete realizarlo.
- Capacidad de respuesta: es la capacidad que se tiene de atender y ayudar de manera rápida al cliente.
- Profesionalidad: realizar el servicio de manera adecuada teniendo pleno conocimiento y destreza en el desarrollo de las actividades del servicio que ofrecen.
- Cortesía: mantener un trato correcto, respetuoso y amable con los clientes.
- Credibilidad: realizar un servicio de manera honrada y veraz.
- Seguridad: garantizar al cliente que el servicio que se le ofrece se llevara a cabo conforme a lo pactado sin la existencia de peligros o riesgos.
- Accesibilidad: cuando el cliente tiene la posibilidad de tener contacto con la empresa en caso así lo requiera.

- Comunicación: brindar información clara a los clientes, así también como escuchar sus quejas, reclamos o sugerencias
- Comprensión del cliente: es el interés que se tiene por conocer a fondo las necesidades y gustos de cada cliente para ofrecerle un servicio personalizado.

¿Qué obstaculiza la calidad de servicio?

Para ofrecer calidad en el servicio se busca reducir la diferencia que existe entre las expectativas o deseos del cliente y su percepción de la calidad durante.

Según las investigaciones de Parasuraman, Zeitharni y Leonard Berry existen cinco deficiencias o brechas que de no ser atendidas pueden otorgar una mala calidad en el servicio

- Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones que sobre esas expectativas tiene la gerencia.
- Discrepancia entre las percepciones de la gerencia y las especificaciones o normas de calidad establecidas.
- Deficiencias en la realización del servicio.
- Discrepancia entre el servicio que se presta y lo que se ofrece en todos los mensajes promocionales o publicitarios.
- La discrepancia entre el servicio recibido y el servicio esperado.

1.10.3.2.4. Mejora continua

Según la norma ISO 9001:2015¹¹ la empresa tiene que mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

Involucra todos los procesos de la empresa y a su personal con la finalidad de mejorar constantemente sus tareas.

¹¹ Norma ISO 9001 (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

1.10.3.2.5. Eficiencia en el servicio

ISO 9000¹²: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

La eficiencia en el servicio es la óptima administración de los recursos empleados en la prestación del servicio, sin considerar alcanzar los objetivos planificados, pues el énfasis se encuentra en los medios.

1.10.3.2.6. Eficacia en el servicio

Iso 9000¹³: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

La eficacia en el servicio es lograr los objetivos en la prestación del servicio, éste no necesariamente se dará con un adecuado uso de los recursos, pues el énfasis se encuentra en lograr el resultado deseado.

1.10.3.2.7. Efectividad en el servicio

Stephen R. Covey¹⁴: “la efectividad, reside en el equilibrio P/CP, donde, P es la producción de los resultados deseados, CP es la capacidad de producción, la aptitud o el medio que produce”.

Por lo tanto la efectividad en el servicio es alcanzar los resultados deseados con el menor tiempo posible y menor cantidad de recursos necesarios para lograrlo.

1.10.3.2.8. Percepción del cliente

La percepción es el punto de vista que tiene el cliente en referencia a los beneficios que brinda el servicio. La percepción es un concepto más amplio que satisfacción, pues es determinante para la decisión de adquirir el mismo producto en el futuro.

¹² Norma ISO 9001 (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

¹³ Norma ISO 9001 (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

¹⁴ Stephen R. Covey. (2003). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. Buenos Aires – Barcelona – México: Paidós Plural.

1.10.3.2.9. *Expectativa del cliente*

Son las ideas anticipadas de las sensaciones, características y experiencias que tendrá al adquirir un producto o servicio.

1.11. **Descripción de la empresa Vigilancia y Protección**

La empresa Vigilancia y Protección S.A. es una empresa dedicada a la Intermediación Laboral con más de 24 años de experiencia en el Sector de Vigilancia y Seguridad Privada, brindando el servicio de vigilancia privada, servicios de protección personal, guardianía, choferes, conductores y ayudantes de chofer y brigadistas, se caracterizan por brindar un servicio de seguridad y protección de manera personalizada, diseñando sistemas que se ajusten a la necesidades específicas de cada cliente.

Es por tanto una mediana empresa de capital privado que brinda servicios bajo la denominación de sociedad Anónima.

La empresa Vigilancia y Protección por sus siglas V.P.S.A. utiliza las siguientes abreviaciones dentro de sus procesos, las cuales mencionamos a continuación para una mejor comprensión del desarrollo de la investigación.

PR: Procedimiento

IT: Instrucciones de Trabajo

RE: Registros

REH: Recursos Humanos

1.11.1. Datos generales

1.11.1.1. Misión

Contribuir con el mejor desempeño de las operaciones de nuestros clientes, al garantizar su seguridad y la correcta ejecución de las actividades conexas permitiendo que concentren todos sus esfuerzos en su actividad principal.

1.11.1.2. Visión

Ser una empresa reconocida por la calidad del servicio que brinda.

1.11.1.3. Objetivos

- Incrementar la satisfacción de los clientes en la prestación del servicio de vigilancia privada.
- Minimizar los incidentes de alto riesgo en control y seguridad BASC.
- Reducir el impacto ambiental a través del cumplimiento del programa ambiental.
- Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores adoptando medidas preventivas y correctivas para eliminar y controlar los peligros.

1.11.1.4. Valores

- Eficacia
- Servicio
- Calidad
- Justicia
- Innovación
- Puntualidad
- Coherencia

- Comunicación
- Confianza
- Compromiso
- Integridad

1.11.1.5. *Política*

VP.SA. cuenta con una política integrada de gestión en la cual se compromete a:

- Satisfacer los requisitos de nuestros clientes ofreciendo un servicio de calidad.
- Garantizar el desarrollo de nuestro servicio previniendo actividades ilícitas como contrabando, narcotráfico, terrorismo y otros.
- Prevenir la contaminación ambiental, controlando los aspectos ambientales generados en nuestras actividades, cumpliendo metas establecidas en nuestro programa ambiental.
- Prevenir y controlar los riesgos a la seguridad y salud personal, ofreciendo un ambiente seguro para el desarrollo de nuestras actividades.
- Garantizar la consulta y participación activa de todo el personal y sus representantes, en el Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.
- Cumplir con los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos.
- Promover la mejora continua en la gestión y desempeño del Sistema Integrado de Gestión.
- Cumplir con los requisitos legales vigentes aplicables a nuestras actividades así como otros requisitos que suscribamos voluntariamente.

1.11.2. Estructura Organizacional

La empresa cuenta con distintas áreas que son:

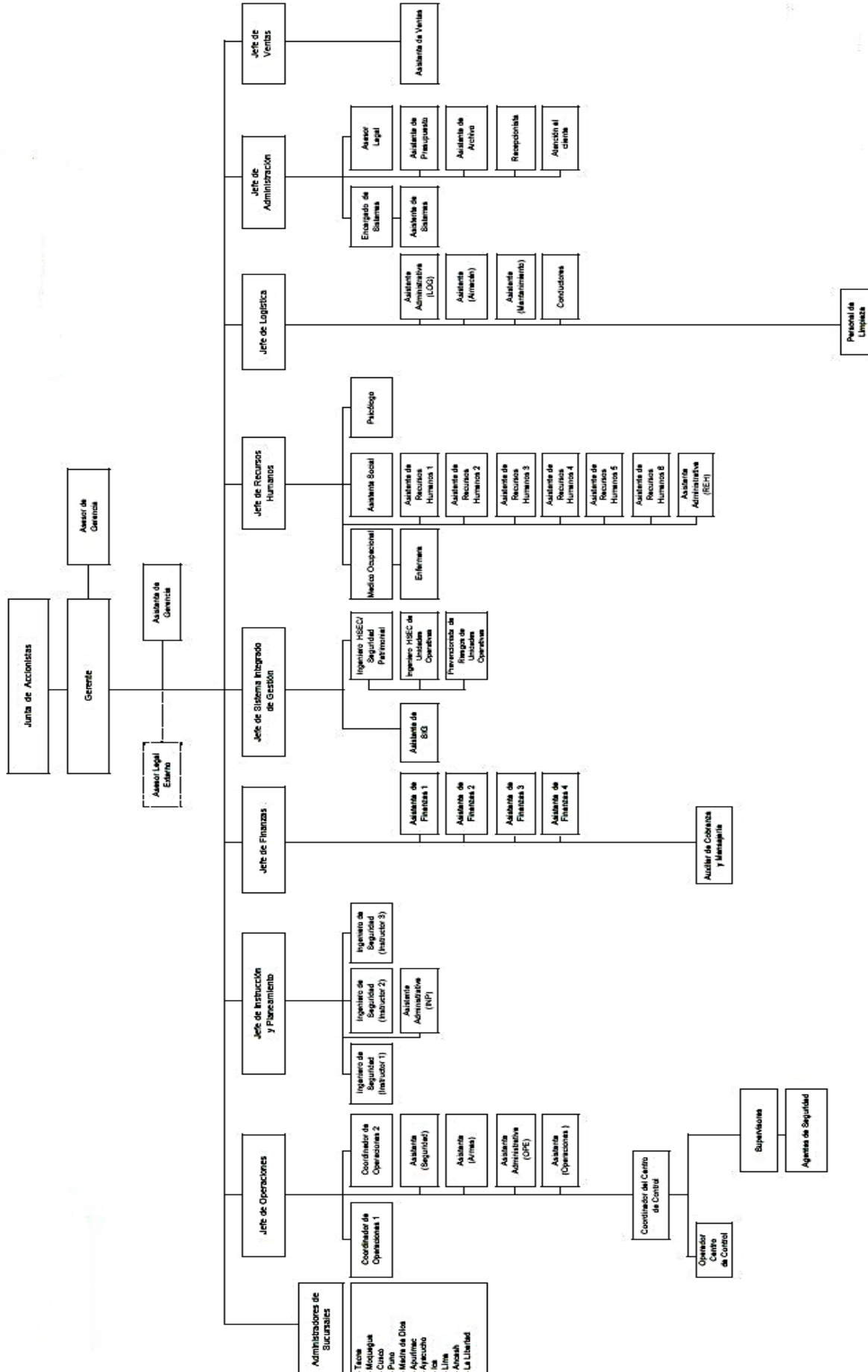
- Operaciones: encargados de realizar los trámites de la Sucamec para el carné de los agentes, además de encargarse del servicio ante el cliente.
- Instrucción y Planeamiento: encargados de las capacitaciones, simulacros y planes de contingencias de la empresa.
- Finanzas: encargados del área financiera de la empresa, de cobros y pagos.
- Sistema Integrado de gestión: encargados de velar el cumplimiento de los procedimientos de acuerdo a lo establecidos en las normas en las que la empresa se encuentra certificada.
- Recursos Humanos: encargados de los temas legales de contratación del personal y el cálculo de sus planillas y beneficios sociales.
- Logística: encargados del mantenimiento de las unidades vehiculares y motorizadas, además de suministrar los implementos y uniforme de los agentes, adicionalmente de los útiles de oficina para toda la empresa.
- Administración: encargados de los sistemas de computación de la empresa, del archivo documental y la recepción de documentos y personas que acuden a la empresa.
- Ventas: encargados de la relación con los clientes, de captar más clientes y de los contratos con los mismos.
- Sucursales: las sucursales cuentan con administradores en cada uno de ellos y las unidades orgánicas que correspondan según la magnitud de agentes que manejan.

1.11.2.1. Organigrama de le Empresa

Ilustración 3- Organigrama de VPSA

Fuente: Vigilancia y Protección
Elaboración: Propia





1.11.2.2. *Personal Administrativo del Área de Recursos Humanos*

Tabla 2 - Personal del Área de Recursos Humanos

Puesto	Cantidad de Personas
Jefe de Recursos Humano	1
Médico Ocupacional	1
Enfermera	1
Asistente Social	1
Psicólogo	1
Asistente de Recursos Humanos	7

Fuente: V.P.S.A.
Elaboración: Propio

1.11.2.3. *Sucursales*

Vigilancia y Protección S.A. cuenta con 6 sucursales a nivel nacional:

- Tacna
- Moquegua
- Cusco
- Puno
- Madre de Dios
- Apurímac
- Ayacucho
- Ica
- Lima
- Ancash
- La Libertad

1.11.2.4. *Clientes de Arequipa Metropolitana*

Vigilancia y Protección S.A. presta servicios de vigilancia a nivel nacional en las instalaciones de las siguientes empresas.

- Grupo Gloria

Ilustración 4- Isologo Gloria



El Grupo Gloria es un conglomerado industrial de capitales peruanos con negocios presentes en Perú, como también en Bolivia, Colombia, Ecuador, Argentina y Puerto Rico. Sus actividades se desarrollan en los sectores de lácteos y alimentos, en cemento, papeles, agroindustria, transporte y servicios; todos ellos focalizados en la calidad del producto o servicio que se entrega al consumidor en todo momento.

- Yura S.A., cuenta con su División de Cementos y su Red de Negocios A Construir, produciendo y comercializando cemento, y materiales de construcción, convirtiéndose en líder de su mercado de influencia.
- Concretos Supermix S.A., forma parte del conglomerado de empresas del Grupo Gloria, que nace para brindar a sus clientes un punto importante de apoyo con la más moderna tecnología, con operaciones en los principales proyectos de infraestructura y minería a nivel nacional e internacional. Supermix es líder en la producción y

comercialización de concreto premezclado, agregados para la construcción, productos prefabricados de concreto y varios otros productos y servicios para el sector de la construcción.

- Racionalización empresarial S.A., RACIEMSA es una empresa de transportes perteneciente al Grupo Gloria, con más de tres décadas de experiencia en el rubro de servicios de carga.

Vigilancia y Protección S.A. brinda servicios al grupo gloria desde el año 2015 iniciando el servicio con 32 agentes en Gloria Planta y 42 agentes en Supermix, en el año 2016 se ampliaron las operaciones a Raciemsa con 20 agentes y a Yura con 35 agentes. En la actualidad la cantidad de agentes se mantiene constante para Gloria Planta y Raciemsa; en el caso de Supermix y Yura se desinstalaron 7 y 5 puestos respectivamente.

- Inkabor

Ilustración 5 – Isologo Inkabor



Empresa minera peruana de boro a tajo abierto localizada a 78 km al noreste de Arequipa, en el paraje de la Laguna Salinas, dedicada a la producción y comercialización de productos bóricos de alta calidad, para la aplicación en la industria y agricultura. Extraen y procesan la Ulexita para su comercialización nacional e internacionalmente. Una de sus unidades de

tratamiento de materia prima se encuentra en la Ciudad de Arequipa en Cerro Colorado y cuenta con 5 plantas procesadoras.

V.P.S.A. brinda servicios a la empresa desde hace 19 años, actualmente son 8 los agentes destacados en el servicio a este cliente.

- Leonisa

Ilustración 6- Isologo Leonisa



Empresa colombiana con presencia y reconocimiento internacional productora y comercializadora de ropa interior y exterior para damas y varones de excelente calidad. Tiene tres tiendas comerciales en la ciudad de Arequipa. Leonisa es cliente de V.P.S.A. desde hace 8 años, requiriendo un agente de turno día para el local ubicado en calle Piérola 106.

- Ezentis

Ilustración 7 - Logotipo Ezentis



Grupo empresarial global de servicios industriales con 58 años de experiencia. En los últimos años, se ha consolidado en Latinoamérica y España como socio estratégico de referencia para la operación y el mantenimiento de infraestructuras para las grandes corporaciones energéticas

y de telecomunicaciones internacionales. En el Perú brinda servicios para la empresa de telefonía Movistar.

V.P.S.A. brinda servicios a Ezentis desde el año 2016 con 2 agentes de seguridad.

- Rea

Ilustración 8 - Isologo Rea



Red Eléctrica Andina (REA), es una empresa especialista en el mantenimiento eléctrico en media y alta tensión, sistemas de protección, sistemas de telecomunicaciones; y asesoramiento técnico a proyectos de energía desde el estudio de ingeniería, puesta en servicio de sistemas y planes de mantenimiento. En Perú, brinda soporte de administración y gerenciamiento a las Empresas del Grupo: Red Eléctrica del Sur (Concesionaria del Estado que gestiona la transmisión de energía eléctrica en los departamentos de Arequipa, Moquegua, Tacna y Puno).

V.P.S.A. brinda servicios a Rea desde hace 7 años manteniendo 4 agentes en el servicio.

- Vidrio Glass

Ilustración 9 - Isologo Vidrioglass



La empresa Vidrio Glass Corporacion, cuenta con amplia experiencia en vidrierías como fachadas integrales para edificios, policarbonato y estructuras de aluminio. Ubicada en la ciudad de Arequipa con 24 años de experiencia.

Vidrio Glass es cliente uno de los primeros clientes de V.P.S.A. desde hace 24 años.

- Centro de Convenciones Cerro Juli

Ilustración 10 - Isologo Centro de Convenciones Cerro Juli



Con 23 años en el mercado este centro de convenciones y eventos Arequipeño es ampliamente conocido por ser el lugar escogido año a año para la Feria Internacional de Arequipa. Su servicio consiste en la administración eficaz y eficiente de todos los aspectos involucrados en cada evento.

V.P.S.A. brinda servicios a este cliente desde sus inicios hace 23 años.

- Caja Incasur

Ilustración 11- Isologo Caja Incasur



La Caja Rural de Ahorro y Crédito Incasur S.A. fue constituida en el 2011, es una empresa arequipeña del sistema financiero que ofrece productos y servicios accesibles a micros y pequeños empresarios. La Institución está relacionada al Grupo Inca, el cual cuenta con más de 50 años de trayectoria.

Caja Incasur cuenta con 3 agencias, en Parque Industrial, Paucarpata y Ciudad Municipal.

Caja Incasur es cliente de V.P.S.A. desde hace 7 años con 4 agentes.

- G & M

Ilustración 12 - Isologo G&M



Nació en 1993 y se constituyó como la más grande empresa constructora del Perú. Han desarrollado innumerables proyectos en sectores como infraestructura, edificaciones, minería, gas, petróleo industria y saneamiento. Trabajan desde la planeación de un proyecto hasta su entrega con altos estándares de calidad.

- Francky Ricky

Ilustración 13 - Isologo Fracky Ricky



Empresa confeccionadora de prendas de vestir de tejido de punto en algodón.

Sus productos son de alta calidad y un gran valor agregado, son

confeccionados en 100% algodón peruano, se caracterizan por sus colores

vivos, textura y suavidad. Franky & Ricky fue fundada en el año 1949.

V.P.S.A. brinda servicios a este cliente desde hace 10 años con 03 agentes.

- Fl Smidth

Ilustración 14 - FLSmidth



Empresa proveedora equipos y servicios para la industria de cemento y

minerales. Con sede en Lima y oficinas en Arequipa, desde 2002 ha prestado

servicios relacionados con la producción de cemento, minería subterránea,

molienda, sedimentación, clasificación, filtrado, flotación, transporte

neumático, manejo de material, extracción de metales preciosos, control de

procesos, bombas y ciclones, sistemas eléctricos, control de calidad y control

de aire contaminado.

V.P.S.A. brinda servicios a F.L. Smidth desde hace 15 años con 03 agentes.

- Altozano

Ilustración 15 - Isologo Altozano



Empresa peruana fundada en el 2003 dedicada a desarrollar, gerenciar y promocionar proyectos inmobiliarios en las provincias del Perú. Ofrecen creatividad, experiencia y tecnología en la planificación, ejecución e inspección de cada proyecto, obteniendo como resultado obras de excelente calidad y de alta satisfacción.

- Travex

Ilustración 16 - Isologo Travex



Agencia de viaje y turismo ubicada en Calle Santa Catalina 105-B Arequipa. Travex es cliente de V.P.S.A. desde el año 2010 con 2 agentes de seguridad.

- VPSA

Las instalaciones de VPSA requieren agentes de seguridad para la Garita de ingreso.

VPSA cuenta con 6 supervisores que organicen y controlen a los agentes de seguridad en los distintos puestos

1.11.2.5. Competidores

- G4S

Ilustración 17 - Isologo G4S



Empresa británica que ofrece servicios de vigilancia de seguridad, sistemas electrónicos y resguardo con sede central en Crawley, Reino Unido. Fue creada en el año 2004 como Group 4 Falck A/S y Securitor por la unión de la empresa Securitor y el grupo danés 4 Falck.

- Liderman

Ilustración 18 - Isologo Liderman



Empresa peruana que brinda servicios de vigilancia privada, resguardo y seguridad industrial creada en 1989 como J & V Resguardo S.A.C. cuenta con un alto prestigio y reconocimientos a nivel nacional.

- Prosegur:

Ilustración 19 - Isologo Prosegur



Empresa española constituida en 1976 que brinda servicios de vigilancia presencial, escoltas, protección personal, control de accesos y custodia de mercaderías en tránsito.

- Securitas

Ilustración 20 - Isologo Securitas



Empresa Sueca que inició sus actividades en 1934, llegó al Perú en el año 2007 brindando servicios de Vigilancia Especializada, monitoreo, rastreo satelital GPS, soluciones de video remoto, consultoría y custodia de mercancía en tránsito.

- Visor

Ilustración 21 - Isologo Visor



Empresa arequipeña que ofrece servicio de seguridad y vigilancia y sistemas de alarmas, ofrece servicios a empresas privadas y estatales.

- ISC International Security Central

Ilustración 22 – Isologo International Security Central



Compañía peruana que brinda servicios de seguridad y vigilancia con más de 25 años de experiencia, ofreciendo servicios de seguridad de instalaciones, vigilancia de obras y proyectos, edificios y condominios, eventos especiales, almacenes y locales industriales y escolta de camiones y movilidades.

- Esga

Ilustración 23 - Isologo Esga



Empresa arequipeña fundada en el año 1994 como Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada que brinda servicios en el sector de banca, comercio, minería e industria para empresas privadas, estatales y eventos.

1.11.3. Procedimiento de Selección y Contratación¹⁵

Etapa1. Identifica necesidad de personal

Jefe de Área: Identifica la necesidad de contratar personal y solicita al Psicólogo (a) la Ficha de Requerimiento de Personal (RE-REH-001). Luego el Jefe de Área junto con el Jefe de REH, registran en la Ficha de Requerimiento de Personal (RE-REH-001) el personal que se necesita contratar.

Nota 1: El Gerente aprueba este requerimiento y se continúa con la etapa 2. Si no considera necesaria requerimiento desaprueba el pedido y da por terminado el procedimiento.

Nota 2: La Gerencia puede intervenir en cualquiera de las etapas del procedimiento y dar su aprobación o desaprobación.

Etapa 2. ¿Existe perfil del puesto?

Jefe del Área: Verifica si existe el perfil del puesto del personal solicitado, de existir pasa a la etapa 7, de no existir el perfil de puesto pasa a la etapa 3.

Etapa 3. Elabora

Jefe del Área: Solicita el formato Perfil de Puesto (RE-REH-002) al Jefe de REH y/o Asistente de REH 1 y desarrolla en coordinación con el Psicólogo (a), el perfil de puesto del personal a contratar; luego pasa a la etapa 6.

¹⁵ PR-REH-003 Selección y Contratación del Personal de V.P.S.A.

Etapa 4. ¿Requiere modificar?

Jefe del Área y/o Jefe de REH: Revisa el perfil de puesto y realiza las observaciones en caso se requiera modificar, luego continúa con la etapa 6. En caso que no se requiera modificar, pasa a la etapa 7.

Etapa 5. Modifica

Jefe del Área: Modifica el perfil del puesto de acuerdo a las indicaciones realizadas.

Etapa 6. ¿Aprueba perfil del puesto?

Gerente: Verifica si contribuye con el logro de los objetivos de la empresa, aprueba el perfil del puesto y continúa con la etapa 7, caso contrario retorna a la etapa 5.

Etapa 7. Realiza la convocatoria

Psicólogo (a): Realiza la convocatoria de acuerdo al requerimiento de personal, para ello tendrá en consideración los siguientes medios para convocar:

- Convocatoria Interna: Verifica si dentro del personal de VPSA existe un candidato con potencial para el puesto.
- Convocatoria externa: Realiza la convocatoria utilizando diferentes medios de comunicación.

Convocatoria Empleo Local: Se realiza una convocatoria utilizando los medios de comunicación de las localidades, de no existir estos, se realizara las gestiones con miembros representativos de la zona, en las que realicemos operaciones, requisito para la mano de obra a contratar debe tener quinto de secundaria culminado, si el personal no tiene experiencia se le proporcionará la inducción necesaria según sea el caso.

Etapa 8. Revisa CV's Recepcionados

Psicólogo (a): Revisa los CV's presentados por los postulantes verificando que cumplan con los requisitos del Perfil de Puesto (RE-REH-002) El personal que cumpla con el perfil pasa a la etapa 9.

Nota 3: Para alcanzar el perfil de puesto, la empresa puede brindar la experiencia y capacitación necesaria.

Etapa 9. Realiza la Charla informativa y entrevista de trabajo

Jefe del Área y/o psicólogo (a): Realiza la charla informativa sobre las condiciones generales del puesto, el jefe del Área y/o encargado realizará la entrevista de trabajo, el personal que acepte las condiciones y apruebe la entrevista pasa a la etapa 10.

Etapa 10. Verifica la documentación de los postulantes

Psicólogo (a): Registra los documentos en la Lista de Verificación de File del Personal (RE-REH-005), para cotejar los documentos con los que cuenta el postulante y a medida que supere las siguientes etapas, se irá cotejando los demás documentos.

Etapa 11. Realiza entrevista y Evaluación Psicológica

Psicólogo (a): Entrega al postulante la Solicitud de empleo (Ficha de datos personales) (RE-REH-003) para su llenado, luego realiza la entrevista psicológica. Los postulantes que aprueben la entrevista psicológica, continúan con la evaluación psicológica y elabora el Informe Psicológico (RE-REH-004). Aquellos postulantes que no aprueben la entrevista serán considerados como no aptos dando por terminado el proceso con ellos.

Nota 4: En caso el trabajador esté involucrado en un accidente de trabajo, relacionado a su trabajo se debe hacer una evaluación post accidente para detectar si se generó alguna alteración en su vida familiar, comportamiento extraño, bajo rendimiento o experiencia traumática, o situaciones similares, que requieran ser evaluadas.

Etapa 12. Aplica la Evaluación Técnica Psicólogo (a)

Entrega a los postulantes aptos la evaluación técnica de acuerdo al puesto, cuyos criterios de evaluación son determinados y evaluados por el Jefe del Área y entrega los resultados al Psicólogo (a).

Etapa 13. Realiza la verificación de Referencias Laborales

Asistente de Recursos Humanos 1 y/o Psicólogo (a): Verifica referencias laborales para corroborar su desempeño en anteriores puestos de trabajo. Y registra la información recabada en la Guía de ingreso de Personal (RE-REH-013) y en las Referencias Laborales para postulantes (RE-REH-019).

Etapa 14. Registra datos Personales

Asistente de REH 1: Registra los datos personales especificados en la Ficha de Firmas, huellas digitales y DNI (RE-REH-018) y registra la realización en la Guía de Ingreso de Personal (RE-REH-013).

Etapa 15. Coordina la programación de la verificación domiciliaria

Asistente Social: Toma conocimiento y registra la información del nuevo trabajador para que se realice la verificación domiciliaria antes que el trabajador ocupe el

puesto (de ser crítico es indispensable la verificación). Esta actividad se realiza de acuerdo a la instrucción de trabajo IT- Verificación domiciliaria del personal (IT-REH-002)

Etapa 16. Coordina la programación y realización de los exámenes médicos ocupacionales y toxicológicos

Medico Ocupacional y/o Enfermera: Gestiona con el centro médico evaluador la realización del examen médico ocupacional del postulante. Adicionalmente, si el personal ocupará un puesto crítico se solicitará el examen toxicológico con la autorización del postulante al que se le va a practicar el examen. Los resultados de los exámenes médicos ocupacionales estarán en custodia del Medico Ocupacional. Nota 5: En el caso que los resultados toxicológicos del personal apto sean positivos, se considera al candidato como “no apto” y se da por terminado el proceso, Nota 6: En el caso que los resultados del examen médico ocupacional (pre ocupacional) sea “No Apto”, se da por terminado el proceso.

Etapa 17. Tramita la póliza

Asistente de REH 5: Gestiona las pólizas según lo requiera el puesto (de SCTR, de Accidentes personales, Vida Ley, según corresponda).

Etapa 18. Entrega de funciones

Asistente de REH 1: Entrega al postulante los objetivos y las funciones específicas del puesto al que se le ha asignado (al personal operativo el área de operaciones se hará cargo).

Etapa 19. Coordina la inducción.

Asistente de REH 4: Coordina con el jefe de instrucción y planeamiento la ejecución de la inducción al trabajador nuevo y le informa utilizando algún medio de comunicación.

Etapa 20. Gestiona la firma del Contrato y coordina la entrega de fotocheck

Asistente de REH 4: Gestiona y realiza la firma del Contrato en coordinación con el Jefe de REH y coordina la entrega del fotocheck y cartillas informativa.

Nota 7: El fotocheck se entrega al personal administrativo, operadores de centro de control y supervisores; a los agentes de seguridad se entregara el carnet de la SUCAMEC esta actividad la realizará el área de operaciones.

Etapa 21. Recepción de files

Asistente de REH 1: Recibe el file del personal que firmó contrato y revisa que tenga toda la documentación solicitado.

Etapa 22. Programa verificaciones

Personal de Recursos Humanos programa la realización de las verificaciones de la siguiente manera:

- Asistente Social: Programa la realización de verificaciones domiciliarias cada dos años al personal de puestos críticos. La Asistenta Social deberá realizar las coordinaciones necesarias para que días antes del vencimiento se realice la verificación domiciliaria.
- Medico Ocupacional y/o Enfermera: Programa la realización cada año o dos años según sea el caso de los siguientes controles:

- Examen médico ocupacional: Se coordinará con el centro médico para realizar anualmente este examen a todo el personal que realice trabajos en empresas consideradas como de alto riesgo, caso contrario se realizaran cada dos años.
- Examen toxicológico: Se realiza cada dos años al personal de puestos críticos. Para estos el Medico Ocupacional y/o enfermera deberán considerar que para realizar la renovación tendrán que realizar las gestiones días antes del vencimiento de dicho documento.
- Psicólogo (a): Programa y/o coordina la realización de los siguientes controles
 - Evaluación del comportamiento del personal: Se realiza mensualmente al personal utilizando la Evaluación del comportamiento del personal (RE-REH-015) al personal que a la fecha se encuentre laborando según cronograma.
 - Exámenes Psicológicos: Se realizara la reevaluación de los exámenes psicológicos cada dos años al personal de VPSA Administrativo y Operativos.
 - Evaluación del Desempeño y Habilidades: Se realizará dos veces al año.
- Asistente de REH 1: Programa y/o solicita la realización y/o solicitud de los siguientes controles.
 - Solicitud de antecedente policial, penal o judicial: Se solicita a todo el personal la actualización de sus antecedentes policiales, penales o judiciales. Se archivan en los files del personal.

- ❖ Nota 8: Se deberá tener en cuenta la fecha de vencimiento de los antecedentes, a partir de esa fecha estos documentos para la organización tiene una validez de un año, al que se le deberá agregar los tres meses que el asistente REH 1 tiene, para realizar las gestiones para la renovación de los antecedentes.
- ❖ Nota 9: Si en la realización de la Evaluación del Comportamiento del personal hubiera alguna situación que afecte en control y seguridad se debe plantear acciones y presenta un informe a Gerencia para su aprobación.
- ❖ Nota 10: Si en la realización de la Evaluación del Desempeño y Habilidades (RE-REH-007) del personal hubiera alguna situación que afecte el rendimiento laboral y clima laboral se deberá plantear acciones y presenta un informe a Gerencia para su aprobación.

1.11.3.1. *Objetivos Generales y Funciones de Puestos*

1.11.3.1.1. *Funciones de personal administrativo*¹⁶

Jefe de Recursos Humanos

- **Objetivos Generales**
 - Organizar, dirigir, supervisar y controlar el cumplimiento de las actividades generales del área.
 - Supervisar la realización del proceso de selección y contratación del personal.
- **Funciones Específicas**
 - Brindar soporte a la Gerencia y Jefaturas en la búsqueda de Talento Humano.

¹⁶ Manual de Organización y Funciones de V.P.S.A.

- Realizar actualizaciones y mejoras junto con el Jefe de Área o Gerente, correspondiente al perfil profesional-laboral de los puestos de trabajo contenidos en el Manual de Organización y Funciones.
- Velar por el cumplimiento y desarrollo de las actividades dentro de las observaciones y recomendaciones dadas previa auditoría interna y/o externa.
- Revisar los procedimientos, instructivos, formatos, registros del área y coordinar modificaciones.
- Aprobar y firmar la documentación emitida por el área.
- Elaborar las planillas de sueldos, gratificaciones, CTS, utilidades, elaborar las macros, imprimir boletas del personal administrativo.
- Elaborar los certificados de renta de 5ta. Categoría, aportes a la ONP y SPP.
- Atender consulta de los colaboradores sobre sus pagos y temas legales.
- Emitir los documentos relacionados al área que son solicitados para las diligencias, conciliaciones, auditorias, solicitados por el ministerio de trabajo, el SIG, clientes, etc.
- Representar a la empresa cuando se le requiere.
- Elaborar memorandos según corresponda.
- Revisar el correo corporativo y realizar las actividades que correspondan.
- Participar en las reuniones del comité de seguridad y salud en el trabajo del SIG, de jefaturas, establecidas por la empresa (si es que corresponde o lo requieren).

- Cumplir con la política del SIG, así como todas las disposiciones establecidas por el SIG.
- Cumplir todas aquellas funciones o responsabilidades que le son asignadas en los programas, planes, reglamentos, procedimientos, normas u otras herramientas de gestión establecidas por la empresa.
- Participar activamente en el establecimiento, cumplimiento, implementación y mantenimiento del SIG en su área.
- Revisar los procedimientos, instructivos, formatos, registros del área y coordinar modificaciones.
- Realizar viajes a sucursales para supervisar el cumplimiento de las actividades asignadas a la sucursal, informar a gerencia y a través de algún medio de comunicación dar a conocer los resultados de esta diligencia.
- Dirigir reuniones de 5 minutos del área.
- Asistir a cursos programados por la empresa
- Identificar y comunicar los riesgos relacionados actividades ilícitas.
- Derivar y tomar conocimiento de la documentación entregada por mesa de partes.
- Realizar otras actividades asignadas por el gerente.
- Enviar el programa de trabajo diarios (PTD) al gerente y a la secretaria de gerencia al iniciar y finalizar la jornada laboral.
- Elaborar y realizar un seguimiento a los indicadores de Gestión.
- Cumplir con el cuadro de programación de actividades del área de REH.

- Identificar y comunicar peligros y riesgos y los aspectos ambientales de su puesto de trabajo.
- Reportar incidentes, accidentes, actos y condiciones subestándares, incidentes BASC.
- Identificar y comunicar los riesgos relacionados a actividades ilícitas.
- Mantener el orden y la limpieza de sus oficinas y/o área de trabajo.
- Promover la mejora continua.
- Asistir a las reuniones programadas por la gerencia.
- Almacenar archivos de todos los colaboradores según la normativa.

Psicólogo

- **Objetivos Generales**
 - Seleccionar al personal idóneo para el puesto.
 - Tomar acciones para contar con el personal competente.
- **Funciones Específicas**
 - Reclutar personal usando los diferentes medios de comunicación.
 - Realizar el análisis curricular de los postulantes.
 - Verificar que el postulante cumple con los requisitos del perfil del puesto.
 - Entrevistar a los candidatos.
 - Evaluar, aplicando baterías de pruebas psicológicas a los postulantes.
 - Elaborar el informe psicológico, coordinar con otras áreas para la evaluación técnica, solicitar al postulante la documentación para efectos de su contratación.
 - Realizar la evaluación del desempeño y habilidades cuando corresponda.

- Registrar y actualizar el cuadro de control de documentos del personal, realizar las gestiones para comprar los voucher de trámites.
- Atender a los trabajadores sobre consultas de actualización de documentos de los files de personal.
- Elaborar memorándum al personal para solicitar o regularizar documentos para el file de personal.
- Realizar el registro de los formatos de registro de firmas y huellas, el croquis domiciliario, tomar fotografías.
- Actualizar la ficha de firmas, huellas digitales y DNI así como el croquis domiciliario si hubieran cambios.
- Llenar y actualizar la base de datos.
- Realizar las referencias laborales y personales.
- Actualización de perfiles y entrega de funciones en coordinación con el Jefe de REH y jefes de área.
- Participar en la instrucción del personal de vigilancia en el dictado de cursos y charlas de personal administrativo.
- Llevar un control del programa de referidos y difundir dicho programa.
- Realizar la evaluación del comportamiento cuando corresponda.
- Revisar y realizar un cuadro estadístico referente a la información del formato motivo de cese y emitir un informe mensual a gerencia del resultado estadístico.
- Realizar encuestas para conocer el clima laboral de la empresa, elaborar el informe.
- Actualizar la solicitud de empleo en el último trimestre del año.

- Emitir los documentos relacionados al área que son solicitados para las diligencias, conciliaciones, auditorias, solicitados por el ministerio de trabajo, el SIG, clientes, etc.
- Realizar semanalmente la convocatoria de personal.
- Representar a la empresa cuando se le requiere.
- Elaborar memorandos según corresponda.
- Revisar el correo corporativo y realizar las actividades que correspondan.
- Participar en las reuniones del comité de seguridad y salud en el trabajo del SIG, de jefaturas, establecidas por la empresa (si es que corresponde o lo requieren).
- Realizar el trámite para solicitar los requerimientos de útiles de oficina del área (si es que corresponde).
- Recibir, registrar y distribuir la documentación del área (mesa de partes), si es que corresponde.
- Cumplir con la política del SIG, así como todas las disposiciones establecidas por el SIG.
- Cumplir todas aquellas funciones o responsabilidades que le son asignadas en los programas, planes, reglamentos, procedimientos, normas u otras herramientas de gestión establecidas por la empresa.
- Participar activamente en el establecimiento, cumplimiento, implementación y mantenimiento del SIG en su área.
- Revisar los procedimientos, instructivos, formatos, registros del área y coordinar modificaciones.

- Apoyar a Jefe Inmediato Superior cuando se presenten auditorías internas y externas.
- Realizar viajes a sucursales para supervisar el cumplimiento de las actividades asignadas a la sucursal, informar a gerencia y a través de algún medio de comunicación dar a conocer los resultados de esta diligencia.
- Asistir a reuniones de 5 minutos del área.
- Enviar el programa de trabajo diarios (PTD) al jefe de área, gerente y a la secretaria de gerencia al iniciar y finalizar la jornada laboral.
- Apoyo en las capacitaciones de la empresa (si es que corresponde).
- Cumplir con la realización y presentación de indicadores (si es que corresponde)
- Identificar y comunicar peligros y riesgos y los aspectos ambientales de su puesto de trabajo.
- Reportar incidentes, accidentes, actos y condiciones substandares, incidentes BASC.
- Identificar y comunicar los riesgos relacionados a actividades ilícitos.
- Mantener el orden y la limpieza de sus oficinas y/o área de trabajo.
- Promover la mejora continua.
- Presentar informes al jefe inmediato superior (si es que corresponde).
- Realizar otras actividades asignadas por su jefe inmediato superior, correspondiente a su área o a otra área de ser el caso.

Asistente de Recursos Humanos 4

- **Objetivos Generales**

- Realizar de manera oportuna y acorde con la legislación laboral vigente, los contratos de trabajo y sus renovaciones.
- Realizar las altas y modificatorias del personal en el T-Registro.

- **Funciones Específicas**

- Elaborar los contratos de trabajo y sus prorrogas y registrarlos en el MTPE, según el tipo de modalidad, actualizar el cuadro de vencimientos, actualizar las cláusulas en coordinación con el área legal.
- Orientar al personal en trámites varios y hacer firmar declaraciones juradas.
- Ingresar, modificar los datos del personal en el T-registro.
- Realizar las adendas modificatorias y presentarlas al MTPE.
- Coordinar y aperturar cuentas de Sueldos y CTS.
- Llevar un cuadro de ingresos del personal y enviarlo a quien corresponda, para la inducción, para la elaboración de planillas, etc.
- Llenar el cuadro de tareajes diarios si es que corresponde.
- Coordinar la entrega de fotocheck y cartillas informativas.
- Elaborar las planillas de sueldos, gratificaciones, CTS, utilidades, elaborar las macros, imprimir boletas.
- Realizar el trámite respectivo para el pago de quincenas.
- Revisar el correo corporativo y realizar las actividades que correspondan.

- Emitir los documentos relacionados al área que son solicitados para las diligencias, conciliaciones, auditorias, solicitados por el ministerio de trabajo, el SIG, Clientes, etc.
- Realizar el trámite de la renovación de la intermediación laboral de la sede principal y la toma de conocimiento en las sucursales.
- Realizar las afiliaciones del personal que desea afiliarse a AFP Prima y del personal que desea trasladarse a otra AFP.
- Asistir a la charla de cinco minutos.
- Cumplir con los viajes programados por la empresa.
- Elaborar memorandos según corresponda.
- Registrar, coordinar y entregar movimientos de personal al jefe de recursos humanos.
- Recibir, registrar y distribuir la documentación del área (mesa de partes), si es que corresponde.
- Realizar el trámite para solicitar los requerimientos de útiles de oficina del área (si es que corresponde).
- Cumplir con la política del SIG, así como todas las disposiciones establecidas por el SIG.
- Cumplir todas aquellas funciones o responsabilidades que le son asignadas en los programas, planes, reglamentos, procedimientos, normas u otras herramientas de gestión establecidas por la empresa.
- Participar activamente en el establecimiento, cumplimiento, implementación y mantenimiento del SIG en su área.
- Revisar los procedimientos, instructivos, formatos, registros del área y coordinar modificaciones.

- Apoyar al jefe inmediato superior cuando se presente auditorías internas y externas.
- Realizar viajes a sucursales, para supervisar el cumplimiento de las actividades asignadas a la sucursal, informar a Gerencia y a través de algún medio de comunicación dar a conocer los resultados de esta diligencia.
- Enviar el Programa de Trabajo Diario (PTD) al jefe de área, gerencia y a la secretaria de gerencia al iniciar y finalizar la jornada laboral.
- Asistir a cursos programados por la empresa.
- Apoyo en las capacitaciones de la empresa (si es que corresponde).
- Cumplir con la realización y presentación de los indicadores (si es que corresponde).
- Identificar y comunicar peligros y riesgos y los aspectos ambientales de su puesto de trabajo.
- Reportar incidentes, accidentes, actos y condiciones Subestándares, incidentes BASC.
- Identificar y comunicar los riesgos relacionados actividades ilícitas.
- Mantener el orden y la limpieza de sus oficinas y/o área de trabajo.
- Promover la mejora continua.
- Cumplir con el cuadro de programación de actividades del área de REH.
- Presentar informes al jefe inmediato superior (si es que corresponde).
- Verificar los movimientos de personal que envía centro de control.
- Elaborar los certificados de renta de 5ta. Categoría, aportes a la ONP y SPP.

- Enviar el cuadro de control de asistencia diario a la Asistente de REH2 y REH3.
- Realizar otras actividades asignadas por su jefe inmediato superior, correspondiente a su área o a otra área de ser el caso.

Asistente de Recursos Humanos 5

- **Objetivos Generales**

- Mantener informado al cliente, cumpliendo con la entrega oportuna de las obligaciones Contractuales (Referente a documentos laborales que solicitan).
- Contratar y renovar las Pólizas para el personal, realizar las inclusiones y exclusiones.

- **Funciones Específicas**

- Contratar y renovar las pólizas de manera mensual, trimestral y anual correspondiente al personal.
- Dar aviso de los accidentes de trabajo, remitir la información correspondiente y solicitar el reintegro por pagos asumidos por la empresa, en caso de accidentes.
- Tramite de autorizaciones de descuentos.
- Actualizar el cuadro resumen de obligaciones contractuales cada mes.
- Emitir cada mes las obligaciones contractuales a los clientes que lo soliciten.
- Recibir, registrar y distribuir la documentación del Área de Recursos Humanos (mesa de partes), si es que corresponde.
- Llenar el cuadro de tareaje diario si es que corresponde

- Elaborar las planillas de sueldos, gratificaciones, CTS, utilidades, elaborar las macros, imprimir boletas.
- Recibir a los trabajadores y absolver dudas referentes a conflictos laborales, salarios, bonificaciones, etc.
- Realizar el trámite respectivo para el pago de quincenas.
- Emitir los documentos relacionados al área que son solicitados para las diligencias, conciliaciones, auditorias, solicitados por el ministerio de trabajo, el SIG, Clientes, etc.
- Representar a la empresa en las diligencias programadas por el ministerio de trabajo.
- Revisar y actualizar la carta fianza, renovarla cuando corresponda.
- Solicitar los requerimientos de útiles de oficina.
- Elaborar memorandos según corresponda.
- Actualizar el periódico mural, llevar un control de la evidencia.
- Realizar el trámite para otorgar préstamos al personal.
- Realizar el trámite para otorgar adelantos de sueldos.
- Registrar la información para el control de asistencia de empelados.
- Realizar el trámite para solicitar los requerimientos de útiles de oficina del área (si es que corresponde).
- Cumplir con la política del SIG, así como todas las disposiciones establecidas por el SIG.
- Cumplir todas aquellas funciones o responsabilidades que le son asignadas en los programas, planes, reglamentos, procedimientos normas u otras herramientas de gestión establecidas por la empresa.

- Participar activamente en el establecimiento, cumplimiento, implementación y mantenimiento del SIG en su área.
- Revisar los procedimientos, instructivos, formatos, registros del área y coordinar modificaciones.
- Apoyar al jefe inmediato superior cuando se presente auditorías internas y externas.
- Realizar viajes a sucursales, para supervisar el cumplimiento de las actividades asignadas a la sucursal, informar a Gerencia y a través de algún medio de comunicación dar a conocer los resultados de esta diligencia.
- Asistir a reuniones de 5 minutos diarias del área.
- Enviar el Programa de Trabajo Diario (PTD) al jefe de área, gerencia y a la secretaria de gerencia al iniciar y finalizar la jornada laboral.
- Asistir a cursos programados por la empresa.
- Apoyo en las capacitaciones de la empresa (si es que corresponde).
- Cumplir con la realización y presentación de los indicadores (si es que corresponde).
- Identificar y comunicar peligros y riesgos y los aspectos ambientales de su puesto de trabajo.
- Reportar incidentes, accidentes, actos y condiciones Subestándares, incidentes BASC.
- Identificar y comunicar los riesgos relacionados actividades ilícitas.
- Mantener el orden y la limpieza de sus oficinas y/o área de trabajo.
- Promover la mejora continua.

- Cumplir con el cuadro de programación de actividades del área de REH.
- Presentar informes al jefe inmediato superior (si es que corresponde).
- Verificar los movimientos de personal que envía centro de control.
- Elaborar los certificados de renta de 5ta. Categoría, aportes a la ONP y SPP.
- Enviar el cuadro de control de asistencia diario a la Asistente de REH2 y REH3.
- Realizar otras actividades asignadas por su jefe inmediato superior, correspondiente a su área o a otra área de ser el caso.

Asistenta Social

- Objetivo General
 - Proponer alternativas de solución y apoyo a la problemática familiar y laboral de los colaboradores de la empresa.
- Funciones Específicas
 - Realizar trámites en ESSALUD (Inscripción de derechos habientes, citas médicas, cambios de centros de atención, inscripciones lactancia, ESSALUD VIDA, subsidios etc.)
 - Llevar un cuadro control de descansos médicos, hacer el trámite si cumplen los 20 días de subsidio por incapacidad temporal.
 - Brindar atención a los colaboradores en caso de accidentes (seguro complementario, trámite con la compañía de seguros).
 - Elaborar y velar por el cumplimiento del programa de beneficios sociales.

- Representar a la empresa en las diligencias programadas por el ministerio de trabajo si es que corresponde.
- Participar en las reuniones del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo del SIG, de jefaturas, establecidas por la empresa (si es que corresponde o lo requieren).
- Elaborar los documentos de los descansos por maternidad de empleados y llevar un control e informar de los descansos por paternidad.
- Realizar las gestiones y documentos del personal de confianza de empleados y otros que correspondan.
- Actualizar el cuadro de verificaciones domiciliarias antes del ingreso a laborar del personal.
- Coordinar la realización de las verificaciones domiciliarias y enviar los sábados el correo con el cuadro de control actualizado.
- Emitir los documentos relacionados al área, que le es solicitado relacionados a diligencias, conciliaciones, auditorias, solicitados por el ministerio de trabajo, el SIG, clientes, etc.
- Otras funciones inherentes al ejercicio profesional, estas funciones no son limitativas sino enunciativas pudiendo adicionarse o no considerarse de acuerdo a las necesidades de la institución pública o privada en que realiza su actividad el trabajador social.
- Realizar el trámite para solicitar los requerimientos de útiles de oficina del área (si es que corresponde)
- Recibir, registrar y distribuir la documentación del área (mesa de partes), si es que corresponde.

- Cumplir con la política del SIG, así como todas las disposiciones establecidas por el SIG.
- Cumplir todas aquellas funciones o responsabilidades que le son asignadas en los programas, planes, reglamentos, procedimientos, normas u otras herramientas de gestión establecidas por la empresa.
- Participar activamente en el establecimiento, cumplimiento, implementación y mantenimiento del SIG en su área.
- Revisar los procedimientos, instructivos, formatos, registros del área y coordinar modificaciones.
- Apoyar a jefe inmediato superior cuando se presenten auditorías internas y externas.
- Realizar viajes a sucursales para supervisar el cumplimiento de las actividades asignadas a la sucursal, informar a gerencia y a través de algún medio de comunicación dar a conocer los resultados de esta diligencia.
- Elaborar memorándums según corresponda
- Asistir a reuniones de 5 minutos del área.
- Enviar el Programa de Trabajo Diarios (PTD) al jefe de área, gerente y a la secretaria de gerencia al iniciar y finalizar la jornada laboral.
- Cumplir con la realización y presentación de indicadores (si es que corresponde).
- Identificar y comunicar peligros y riesgos y los aspectos ambientales de su puesto de trabajo.
- Reportar incidentes, accidentes, actos y condiciones subestándares, incidentes BASC.

- Identificar y comunicar los riesgos relacionados a actividades ilícitos.
- Mantener el orden y la limpieza de sus oficinas y/o área de trabajo.
- Promover la mejora continua.
- Cumplir con el cuadro de programación de actividades del área de REH.
- Presentar informes al jefe inmediato superior (si es que corresponde).
- Realizar otras actividades asignadas por su jefe Inmediato superior, correspondiente a su área o a otra área de ser el caso.

Enfermera

- **Objetivos Generales**
 - Asistencia al médico ocupacional en la vigilancia de salud de los trabajadores de la empresa.
 - Soporte en la coordinación con centros médicos ocupacionales proveedores de servicios de exámenes médicos ocupacionales organización, ordenamiento, registro y seguimiento de los exámenes médicos ocupacionales del personal.
 - Asistencia al médico ocupacional en las atenciones en primeros auxilios y/o accidentes laborales.
- **Funciones Especificas**
 - Programar el EMO (examen médico ocupacional) a todo el personal ingresante.
 - Enviar un correo al centro médico que corresponda, se llenan los datos en un cuadro en Excel del personal que será evaluado, se confirma con el centro médico.

- Hacer firmar declaraciones juradas sobre los EMOS a personal ingresante.
- Programar EMOS al personal de la empresa. Ubicar a cada personal que deba pasar su examen médico a través de memorandos o llamadas telefónicas.
- Coordinar con el centro médico sobre el personal que pasará examen médico, así mismo realizar las consultas del caso y absolver las dudas que se presenten en este tema
- Seguimiento a proveedores de servicios que realizan exámenes médicos Ocupacionales para actualizar costos, para entrega de los exámenes médicos al responsables y demás correspondan.
- Hacer firmar declaraciones juradas de EMO al personal.
- Informar sobre los cambios de perfil al centro médico mediante un correo electrónico sobre este tema, así como adjuntar los exámenes para el cambio de perfil y adicionar las pruebas correspondientes.
- Hacer seguimiento de las personas observadas que ingresaran a los nuevos puestos, coordinar con el personal para que levanten sus observaciones.
- Comunicar al personal que van a levantar sus observaciones mediante llamadas telefónicas o enviar memorándums.
- Llevar un control de los EMOS de todo el personal vigente, ordenarlos y separar los vencidos
- Entregar los EMOS recepcionados de los distintos centros médicos al médico ocupacional.

- Enviar los resultados de EMOS solicitados a ventas o recursos humanos el anexo 5 y pruebas de altura
- Entregar las declaraciones juradas con cargo a archivo.
- Coordinar con el personal de mensajería y cobranza para recoger los EMOS y demás exámenes médicos de los diferentes centros médicos y en determinados casos realizarlo de manera personal.
- A solicitud de ventas se envía documentos para el trámite de pases.
- Mantener los registros actualizados del lactario.
- Coordinar el envío de los exámenes médicos requeridos por los clientes.
- Coordina y solicita autorización para proporcionar adelantos de sueldo para que se levanten las observaciones.
- Coordina y se solicita autorización para brindar vales para que se levanten las observaciones de oftalmología.
- Actualizar el cuadro de control de vencimientos de EMOS y demás exámenes médicos.
- Revisar los reportes diarios de movimiento de personal para actualizar el registro de EMOS.
- Asistir al Médico Ocupacional en la elaboración y entrega de la constancia de Salud Ocupacional a los trabajadores de la empresa en general.
- Realizar el trámite para solicitar los requerimientos de tiles de oficina del área (si es que corresponde).
- Recibir, registrar y distribuir la documentación del área (mesa de partes), si es que corresponde.

- Cumplir con la política del SIG, así como todas las disposiciones establecidas por el SIG.
- Cumplir todas aquellas funciones o responsabilidades que le son asignadas en los programas, planes, reglamentos, procedimientos, normas u otras herramientas de gestión establecidas por la empresa.
- Participar activamente en el establecimiento, cumplimiento, implementación y mantenimiento del SIG en su área.
- Revisar los procedimientos, instructivos, formatos, registros del área y coordinar modificaciones.
- Apoyar a jefe inmediato superior cuando se presenten auditorías internas y externas.
- Realizar viajes a sucursales para supervisar el cumplimiento de las actividades asignadas a la sucursal, informar a gerencia y a través de algún medio de comunicación dar a conocer los resultados de esta diligencia.
- Asistir a reuniones de 5 minutos del área.
- Enviar el Programa de Trabajo diarios (PTD) al jefe de área, gerente y a la secretaria de gerencia al iniciar y finalizar la jornada laboral.
- Apoyo en las capacitaciones de la empresa (si es que corresponde).
- Cumplir con la realización y presentación de indicadores (si es que corresponde)
- Identificar y comunicar peligros y riesgos y los aspectos ambientales de su puesto de trabajo.
- Reportar incidentes, accidentes, actos y condiciones subestándares, incidentes BASC.

- Identificar y comunicar los riesgos relacionados a actividades ilícitos.
- Mantener el orden y la limpieza de sus oficinas y/o área de trabajo.
- Promover la mejora continua.
- Presentar informes al jefe inmediato superior (si es que corresponde).
- Realizar otras actividades asignadas por su jefe inmediato superior, correspondiente a su área o a otra área de ser el caso.

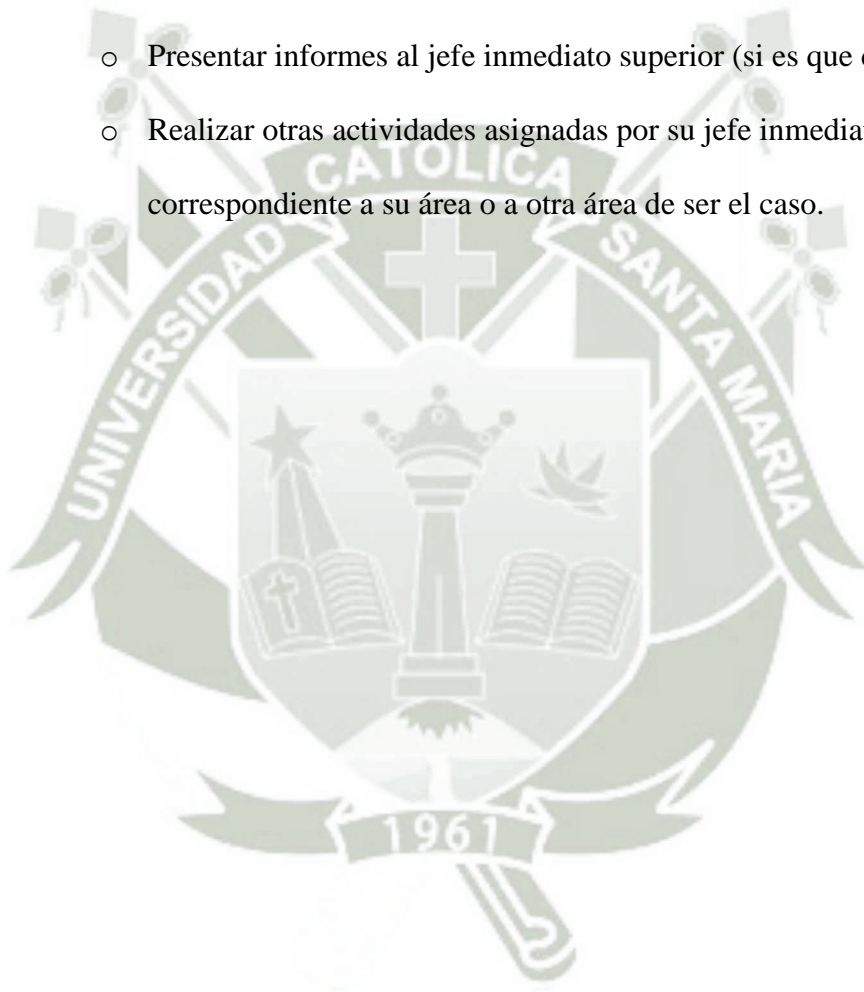
Médico Ocupacional

- **Objetivos Generales**
 - El médico ocupacional se encargara de la vigilancia de la salud de los trabajadores, de la recolección de información y análisis sistemático que abarca todas las evaluaciones necesarias para proteger la salud de los trabajadores, con el objetivo de detectar los problemas de salud relacionadas con el trabajo y controlar los factores de riesgos y prevenir los daños a la salud del trabajador, de acuerdo a la normatividad vigente.
- **Funciones Específicas**
 - Definir los protocolos de exámenes médico ocupacionales según el puesto de trabajo y el riesgo al que está expuesto el trabajador.
 - Planificar y coordinar la realización de los exámenes médico ocupacionales.
 - Velar por la salud de los trabajadores de la empresa través de programa de vigilancia de la salud.
 - Implementar y cumplir los requisitos legales en materia de salud ocupacional.

- Llevar el control de los exámenes pre-ocupacional, ocupacional o post ocupacional en los registros exigidos por la ley de seguridad y salud en el trabajo.
- Hacer el seguimiento y dar cumplimiento a la programación de los exámenes toxicológicos completo.
- Estudios epidemiológicos (mapa de salud) con los resultados de los exámenes médicos ocupacionales.
- Seguimiento médico y recomendaciones medico laborales en caso de enfermedades ocupacionales.
- Preparar programa de capacitación y orientación para la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.
- Diseñar material de difusión y organizar campañas de educación para la salud en materia de prevención y promoción de la salud.
- Archivo de las historias clínicas ocupacionales.
- Evaluar y atender casos de emergencia y/o urgencias.
- Elaborar y entregar la constancia de salud ocupacional a los trabajadores de la empresa en general.
- Emitir los documentos relacionados al área que son solicitados para las diligencias, conciliaciones, auditorias, solicitados por el ministerio de trabajo, el SIG, clientes, etc.
- Representar a la empresa cuando se le requiere.
- Revisar el correo corporativo y realizar las actividades que correspondan.
- Realizar el trámite para solicitar los requerimientos de tiles de oficina del área (si es que corresponde).

- Recibir, registrar y distribuir la documentación del área (mesa de partes), si es que corresponde.
- Cumplir con la política del SIG, así como todas las disposiciones establecidas por el SIG.
- Cumplir todas aquellas funciones o responsabilidades que le son asignadas en los programas, planes, reglamentos, procedimientos, normas u otras herramientas de gestión establecidas por la empresa.
- Participar activamente en el establecimiento, cumplimiento, implementación y mantenimiento del SIG en su área.
- Revisar los procedimientos, instructivos, formatos, registros del área y coordinar modificaciones.
- Apoyar a jefe inmediato superior cuando se presenten auditorías internas y externas.
- Realizar viajes a sucursales para supervisar el cumplimiento de las actividades asignadas a la sucursal, informar a gerencia y a través de algún medio de comunicación dar a conocer los resultados de esta diligencia.
- Asistir a reuniones de 5 minutos del área.
- Enviar el programa de trabajo diarios (PTD) al jefe de área, gerente y a la secretaria de gerencia al iniciar y finalizar la jornada laboral.
- Asistir a cursos programados por la empresa.
- Apoyo en las capacitaciones de la empresa (si es que corresponde).
- Cumplir con la realización y presentación de indicadores (si es que corresponde)

- Identificar y comunicar peligros y riesgos y los aspectos ambientales de su puesto de trabajo.
- Reportar incidentes, accidentes, actos y condiciones subestándares, incidentes BASC.
- Identificar y comunicar los riesgos relacionados a actividades ilícitas.
- Mantener el orden y la limpieza de sus oficinas y/o área de trabajo.
- Promover la mejora continua.
- Presentar informes al jefe inmediato superior (si es que corresponde).
- Realizar otras actividades asignadas por su jefe inmediato superior, correspondiente a su área o a otra área de ser el caso.



CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1.1. Técnicas e instrumentos

Carlos Mendez¹⁷ indica que los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios.

1.1.1. Técnica de Observación

Carlos A. Sabino¹⁸ menciona que es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente. La observación puede definirse como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación.

1.1.1.1. Documental

La cual nos ayudará a analizar los documentos administrativos de la empresa para obtener una base teórica y nos proporcionará mayor conocimiento de los procesos y políticas de la empresa.

1.1.1.2. Observación de Campo

Se observará, tomando notas sobre el proceso de Selección y Contratación que se lleva a cabo en la empresa.

Con esta técnica se recogen los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador.

¹⁷ Carlos Eduardo Méndez Álvarez. (2011). Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. México: Limusa.

¹⁸ Carlos A. Sabino. (1992). El Proceso de Investigación. Caracas: Panapo.

1.1.2. Técnica de Encuestas

Se trabajarán tres cuestionarios, uno de ellas estará dirigido al personal operativo que nos permitirá evaluar cómo se está dando el proceso de selección y contratación de personal actualmente en la empresa, otro a los supervisores el cual nos permitirá conocer la evaluación acerca del servicio que brinda V.P.S.A. y el siguiente a los clientes con el fin de conocer cuál es la percepción de calidad de servicio que se les ofrece.

Según Carlos Sabino ¹⁹el diseño encuesta es exclusivo de las ciencias sociales y parte de la premisa de que, si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo directamente a ellas. Se trata por tanto de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos.

1.1.3. Instrumentos

1.1.3.1. Cuestionarios

Se aplicará el cuestionario SERVQUAL de Calidad de Servicio a los clientes y a los supervisores un cuestionario SERVPEF, el propósito de éste es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización, evaluando la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

¹⁹ Carlos A. Sabino. (1992). El Proceso de Investigación. Caracas: Panapo.

Adicionalmente se trabajará con un cuestionario estructurado para el personal operativo, el cual nos permitirá conocer el proceso de selección y contratación desde el punto de vista del trabajador.

Metodología del Estudio:

Para realizar las encuestas SERVQUAL a los clientes se realizaran visitas previa coordinación durante la semana 2 y 3 del mes de Octubre.

En cuanto a las encuestas SERVPEF aplicadas a los supervisores se realizara el día 28 de noviembre en el horario de 7:00 pm donde realizan relevo de servicio con una duración de 20 minutos para realizar 6 encuestas.

Para aplicar el cuestionario a los trabajadores de la empresa se acudirá a las charlas de capacitación que otorga los días miércoles (18 y 25 de Octubre y 1, 8 y 15 de Noviembre), con una duración de 30 min y un aproximado de 20 personas encuestadas por día de capacitación.

1.1.3.2. Material Bibliográfico

El cual nos ayudará a obtener información acerca del proceso y funciones del personal involucrado en el proceso de selección de personal y contratación

1.1.3.3. Ficha de Observación

Metodología del Estudio:

Se acudirá a la empresa Vigilancia y Protección S.A. durante tres semanas a partir del 02 de octubre al 03 de noviembre, según coordinación con los encargados para asistir en los horarios que se citen a los candidatos, para observar el comportamiento del personal administrativo y postulantes durante el proceso de selección y contratación del personal operativo.

Asimismo se tomara nota de los aspectos relevantes que sirvan de información para la investigación

1.2. Campo de Verificación

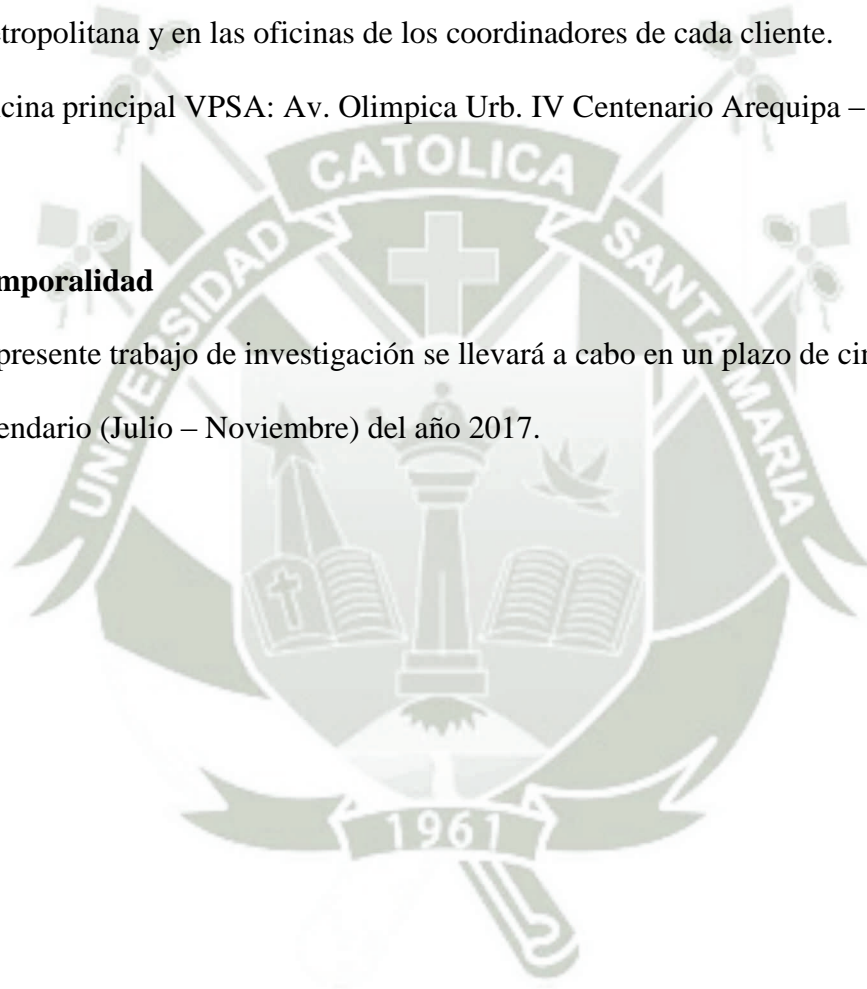
1.2.1. Ámbito

El presente trabajo de investigación se desarrollará en las instalaciones de la oficina principal de la empresa Vigilancia y Protección S.A. en la ciudad de Arequipa Metropolitana y en las oficinas de los coordinadores de cada cliente.

Oficina principal VPSA: Av. Olimpica Urb. IV Centenario Arequipa – Arequipa.

1.2.2. Temporalidad

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo en un plazo de cinco meses calendario (Julio – Noviembre) del año 2017.



1.3. Unidades de Estudio

1.3.1. Universo

El universo considerado para el presente trabajo de investigación es el personal operativo y clientes de la empresa en Arequipa Metropolitana.

Tabla 3 – Clientes de VPSA

N°	Clientes	Agentes por cliente
1	Inkabor Rio Seco	8
2	Gloria Planta	32
3	Raciemsa	20
4	Supermix	35
5	Yura	30
6	Leonisa	1
7	Ezentis	2
8	Rea	4
9	Vidrio Glass	6
10	Centro de Convenciones Cerro Juli	3
11	Caja Incasur	4
12	GyM	3
13	Francky Ricky	3
14	Fl Smith	5
15	Altozano	4
16	Travex	2
17	Casa Olímpica	3
18	Supervisores	6
TOTAL		171

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

1.3.2. Muestra

1.3.2.1. Personal Operativo

Para el presente trabajo de investigación el tamaño de la muestra, se establece por el tipo de muestra probabilística, el cual está formado por "N" número de agentes de seguridad que laboran en la empresa VPSA., con un nivel de confianza del 95% y un error relativo máximo de 5%. El método utilizado es el muestreo estratificado y aleatorio, para el cual utilizaremos la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2(p)(q)(N)}{e^2(N - 1) + Z^2(p)(q)}$$

Donde:

N = tamaño de la población	171
Z = Nivel de confianza	1.96
n = Tamaño de muestra	
p = Grado de Homogeneidad	0,80
q = Grado de heterogeneidad	0,20
e = Margen de error	0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2(0.8)(0.2)(171)}{0.05^2(171 - 1) + 1.96^2(0.8)(0.2)}$$

$$n = 101$$

1.3.2.2. Clientes

Se considera el tipo de muestra censal ya que se seleccionarán el 100% de la población en este caso los clientes de VPSA de Arequipa Metropolitana que son 16 Clientes.

En este sentido Ramirez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. Es por esto que la población a estudiar se precisa como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

1.4. Estrategia de Recolección de Datos

La recolección de datos comenzará con el diseño de los cuestionarios y la ficha de observación para luego recolectar la información, procesarla, analizarla e interpretarla, así llegar a determinar las posibles conclusiones y recomendaciones respectivas.

1.4.1. Método

A la investigación se aplicará el método de Heinz Dieterich, en el cual se sigue las etapas principales de manera secuenciada y sistemática, de todos los pasos y procesos, partiendo desde el planteamiento del marco teórico, planteamiento de objetivos, formulación de las hipótesis, variables, contrastación de las hipótesis, resultados y conclusiones.

1.5. Recursos Necesarios

1.5.1. Humanos

- Dos personas: Encargadas de la investigación.
- Personal operativo y clientes de la empresa a investigar

1.5.2. Materiales

Los materiales requeridos para la investigación son:

- Computadora
- Impresora
- Hojas bond
- Memoria USB
- Útiles de escritorio
- CD
- Celular
- Libros

1.5.3. Financieros

Tabla 4 - Recursos Financieros

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Computadora	Horas de Uso	600	S/ 1.00	S/600.00
Impresora	Hoja Impresa	2000	S/ 0.10	S/150.00
Hojas bond	Millar	2	S/ 24.00	S/ 48.00
Memoria USB	Unidad	1	S/ 30.00	S/ 30.00
Lapiceros	Unidad	10	S/1.20	S/12.00
CD	Unidad	2	S/1.00	S/2.00
Cuaderno de notas	Unidad	2	S/ 3.00	S/ 6.00
Anillados	Unidad	6	S/ 8.00	S/ 48.00
Movilidad Local	Pasaje	160	S/ 1.00	S/ 160.00
Recurso Humano	Hora	300	S/ 10.00	S/3000.00
TOTAL:				S/4056.00

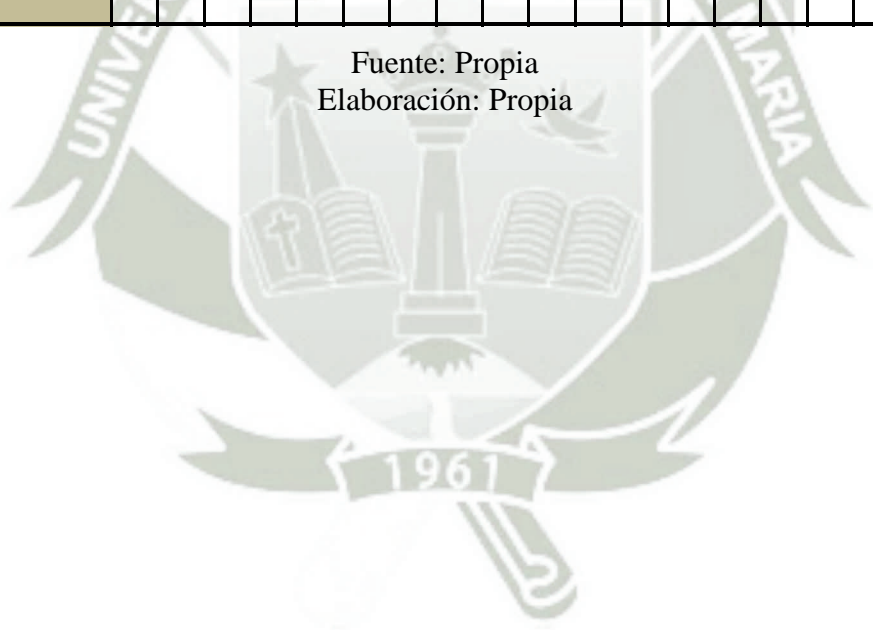
Fuente: Propia
Elaboración: Propia

1.5.4. Cronograma

Tabla 5 – Cronograma

Actividades	Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Preparación, Revisión y Aprobación del Plan de Tesis	X	X	X	X	X	X	X	X												
Recolección de información.									X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Preparación de Información																X	X	X		
Preparación de los Resultados.																	X	X	X	
Interpretación de los Resultados.																	X	X	X	
Revisión y aprobación del borrador de tesis.																				X

Fuente: Propia
Elaboración: Propia



CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación se presentan e interpretan los resultados obtenidos a través de las técnicas utilizadas.

1.6. Encuestas realizadas al personal operativo

1.6.1. Datos del Personal

1.6.1.1. Género del encuestado

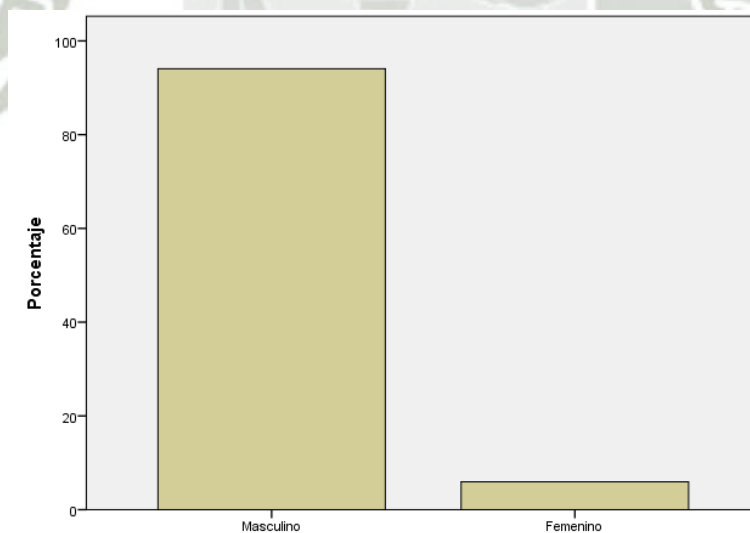
Tabla 6 - Género del encuestado

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	95	94.06%
Femenino	6	5.94%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.

Elaboración: Propia

Ilustración 24 - Género del encuestado



1. Genero del encuestado

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.

Elaboración: Propia

La información que se puede apreciar nos muestra que el 94.06% corresponde al género masculino y sólo el 5.94% al género femenino, demostrando que existe predominio del género masculino en el personal operativo de la empresa.

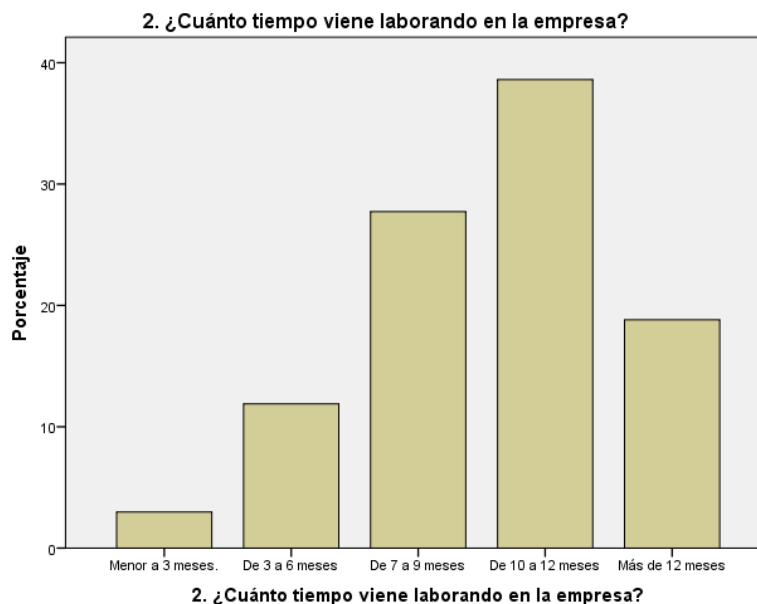
1.6.1.2. ¿Cuánto tiempo viene laborando en la empresa?

Tabla 7 – Antigüedad en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 3 meses.	3	2.97%
De 3 a 6 meses	12	11.88%
De 7 a 9 meses	28	27.72%
De 10 a 12 meses	39	38.61%
Más de 12 meses	19	18.81%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Ilustración 25- Antigüedad en la empresa



Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Esta información revela que al sumar los porcentajes del personal que labora menos de un año se alcanza un 81.19% lo cual demuestra el alto índice de rotación de personal existe dentro de la empresa. Considerando que este porcentaje de trabajadores aún se encuentran en proceso de aprendizaje con las actividades y labores que deben realizar. Esto a su vez representa un alto costo para la empresa en recursos por el tiempo y gastos que se invierte en capacitar al nuevo empleado, además de los recursos necesarios para realizar el proceso de selección.

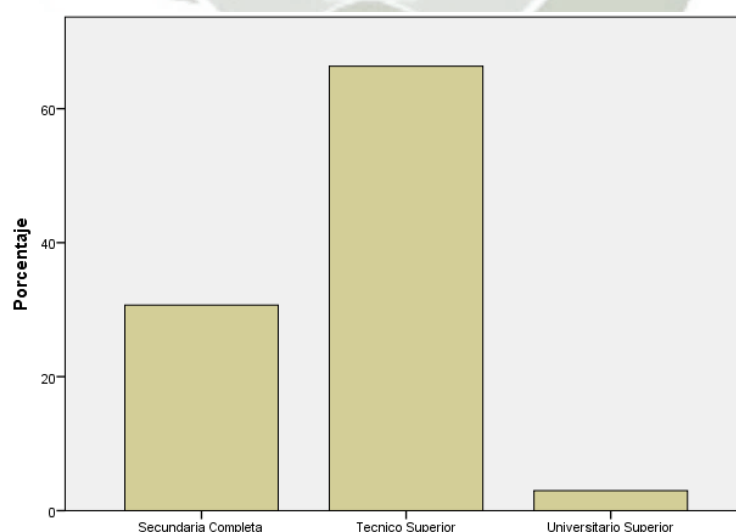
1.6.1.3. ¿Cuál es su grado de instrucción?

Tabla 8- Grado de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria Completa	31	30.69%
Tecnico Superior	67	66.34%
Universitario Superior	3	2.97%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Ilustración 26 - Grado de instrucción



3. ¿Cuál es su grado de instrucción?

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Podemos apreciar que la mayoría del personal operativo con 66.34% han llevado algún curso de especialización sobre algún oficio en particular. Existe un pequeño porcentaje de 2.97% de personal que poseen estudios universitarios y un 30.69% que cumplen con el grado mínimo de instrucción que es secundaria completa.

1.6.1.4. ¿Para qué cliente presta servicio Ud.?

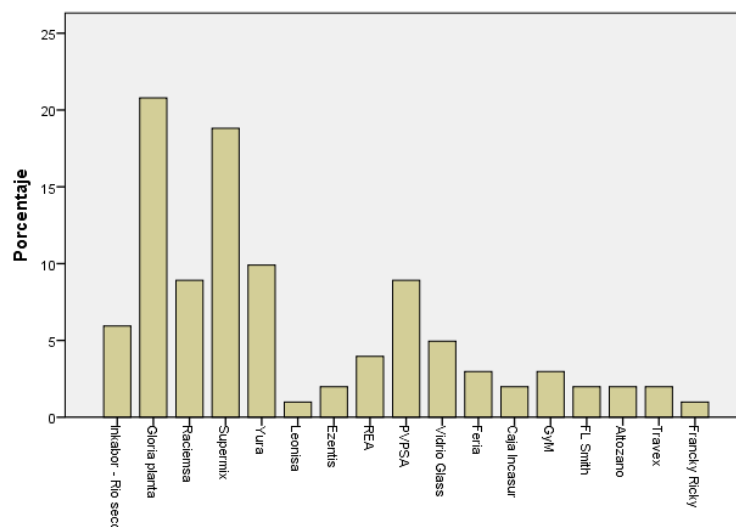
Tabla 9 - Empresa de destaque

	Frecuencia	Porcentaje
Inkabor - Rio seco	6	5.94%
Gloria planta	21	20.79%
Raciemsa	9	8.91%
Supermix	19	18.81%
Yura	10	9.90%
Leonisa	1	0.99%
Ezentis	2	1.98%
REA	4	3.96%
VPSA	9	8.91%
Vidrio Glass	5	4.95%
Feria	3	2.97%
Caja Incasur	2	1.98%
GyM	3	2.97%
FL Smith	2	1.98%
Altozano	2	1.98%
Travex	2	1.98%
Francky Ricky	1	0.99%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.

Elaboración: Propia

Ilustración 27 - Empresa de destaque



4. ¿Para qué cliente presta servicio Ud.?

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.

Elaboración: Propia

Se puede apreciar que el mayor porcentaje de agentes se encuentra laborando en el Grupo Gloria con un 58.42% por lo que podríamos decir que es nuestro cliente más grande en Arequipa Metropolitana. El menor porcentaje lo presentan Leonisa y Francky Ricky con un 0.99%.

1.6.2. Del Proceso de Selección y Contratación

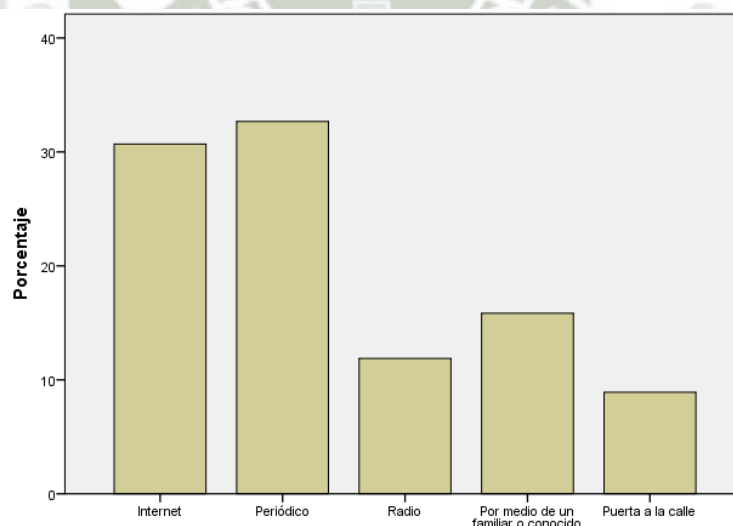
1.6.2.1. ¿A través de qué medio se enteró usted de la convocatoria de trabajo?

Tabla 10 - Fuente de reclutamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Internet	31	30.69%
Periódico	33	32.67%
Radio	12	11.88%
Por medio de un familiar o conocido	16	15.84%
Puerta a la calle	9	8.91%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Ilustración 28 - Fuente de reclutamiento



5. ¿A través de que medio se enteró usted de la convocatoria de trabajo?

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Los resultados nos muestran que un 30.69 % del personal se enteró de la convocatoria por Internet y 32.67% por periódico, siendo éstos los medios por los que se capta mayor porcentaje de personal y el menor es con un 8.91 % puerta a la calle, por ello se puede inferir que la ubicación de la empresa no es la adecuada para este tipo de medio de reclutamiento.

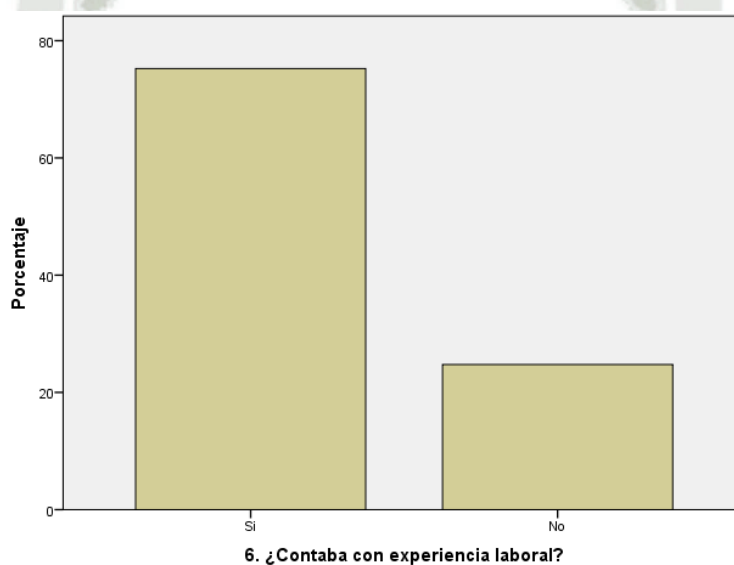
1.6.2.2. ¿Contaba con experiencia laboral?

Tabla 11 - Experiencia laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Si	76	75.25%
No	25	24.75%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Ilustración 29 - Experiencia laboral



Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Un 75.25 % del personal operativo contaba con experiencia laboral y 24.75% no contaba con ella, se conoce así que la empresa cuenta con personal que tiene conocimientos previos sobre la prestación de servicios de seguridad.

1.6.2.3. ¿Prestó servicio militar?

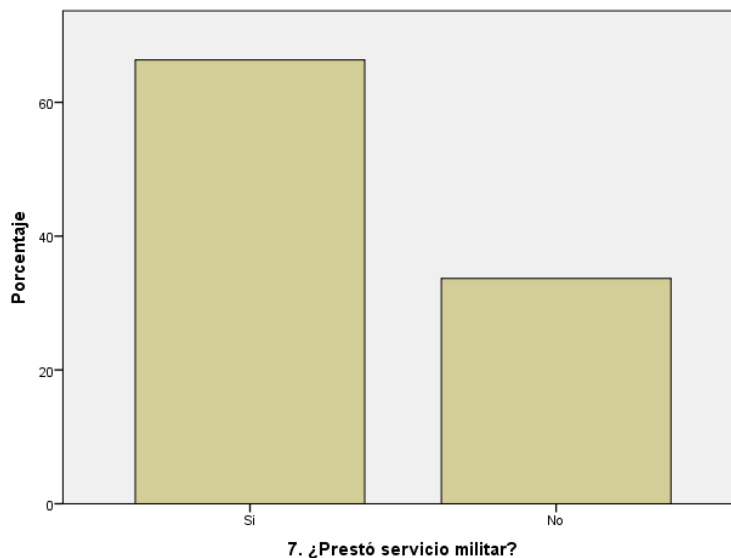
Tabla 12 - Servicio Militar

	Frecuencia	Porcentaje
Si	67	66.34%
No	34	33.66%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.

Elaboración: Propia

Ilustración 30 - Servicio Militar



Fuente: Vigilancia y Protección S.A.

Elaboración: Propia

Se puede apreciar que el 66.34% del personal operativo ha realizado servicio militar lo cual certifica que poseen conocimientos en cuanto a manejo de armas, destrezas físicas y comportamiento ante situaciones de peligro.

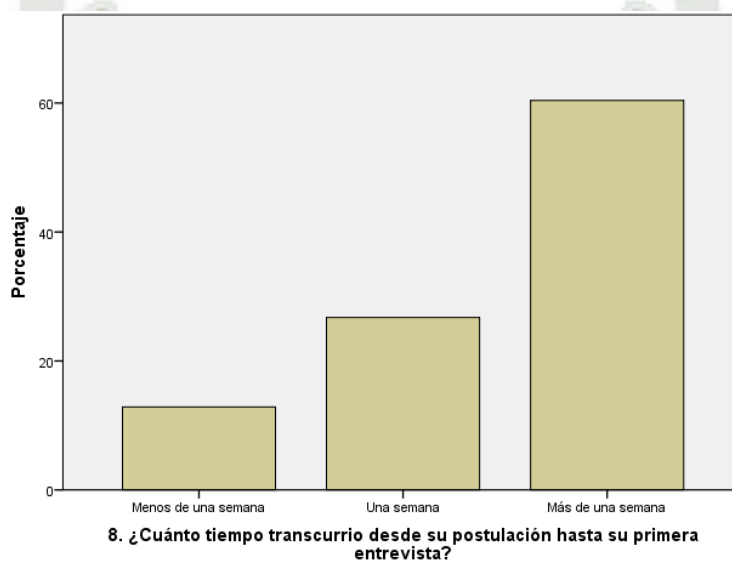
1.6.2.4. ¿Cuánto tiempo transcurrió desde su postulación hasta su primera entrevista?

Tabla 13- Tiempo transcurrido para entrevista

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de una semana	13	12.87%
Una semana	27	26.73%
Más de una semana	61	60.40%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Ilustración 31- Tiempo transcurrido para entrevista



Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

La tabla nos muestra que para un 69.40% del personal operativo transcurrió más de una semana para que sean contactados desde que realizó su postulación hasta su primera entrevista, este tiempo es prolongado, por lo que se puede suponer que en algunos casos más de una persona ya no se encontraba disponible.

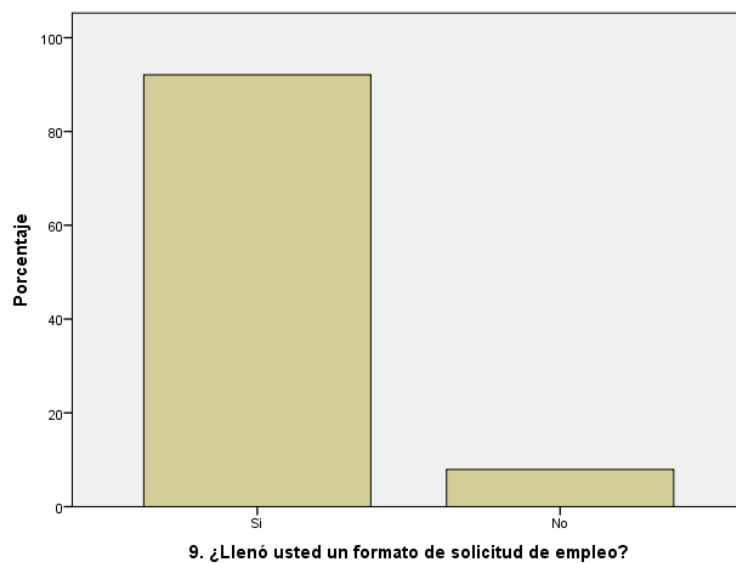
1.6.2.5. ¿Llenó usted un formato de solicitud de empleo?

Tabla 14 - Solicitud de empleo

	Frecuencia	Porcentaje
Si	93	92.08%
No	8	7.92%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Ilustración 32 - Solicitud de empleo



Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

El 92.08% del personal operativo manifiestan haber llenado la solicitud de empleo, este formato nos brinda información personal importante para continuar con el proceso de selección y contrastar información sobre referencias laborales.

1.6.2.6. ¿Se le hizo entrega de los resultados de su examen médico antes de firmar contrato?

Tabla 15 - Examen médico

	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	12.87%
No	88	87.13%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.

Elaboración: Propia

Ilustración 33- Examen médico



Fuente: Vigilancia y Protección S.A.

Elaboración: Propia

El 87.13% del personal no recibieron los resultados de su examen médico antes de firmar el contrato, por lo que se evidencia un retraso en la gestión de documentos.

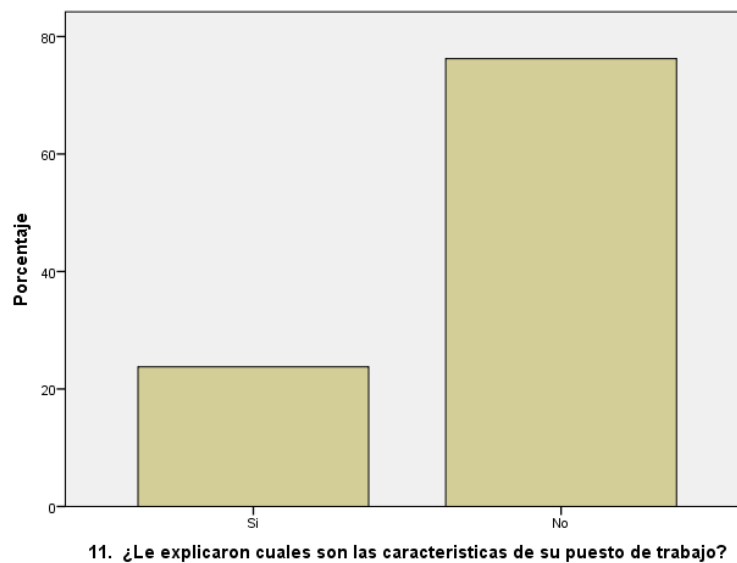
1.6.2.7. ¿Le explicaron cuáles son las características de su puesto de trabajo?

Tabla 16- Características puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	23.76%
No	77	76.24%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Ilustración 34 - Característica puesto de trabajo



Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Un 76.24% del personal operativo no tuvo conocimiento de las características de su puesto de trabajo hasta su primer día de servicio, lo que puede justificar la alta rotación de personal por las expectativas que se crea el postulante ante el puesto de trabajo.

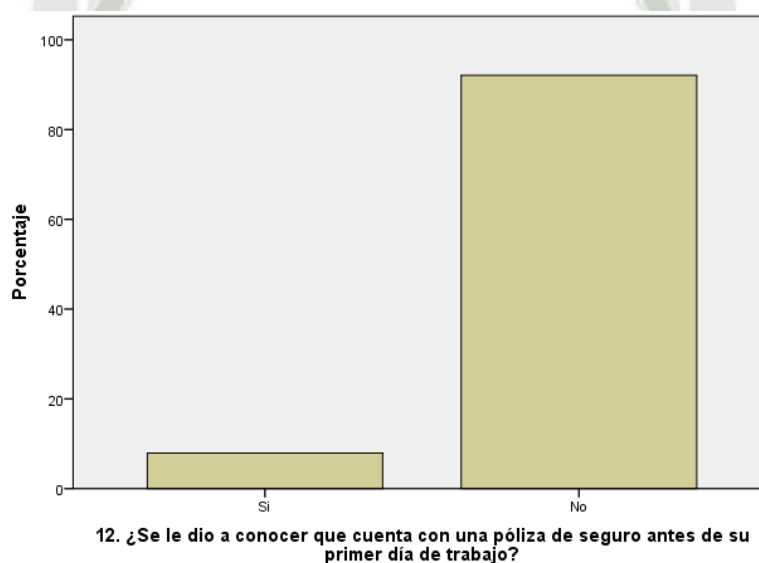
1.6.2.8. ¿Se le dio a conocer que cuenta con una póliza de seguro antes de su primer día de trabajo?

Tabla 17 - Póliza de seguro

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	7.92%
No	93	92.08%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Ilustración 35 - Póliza de seguro



Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Un 92.08% no tenía conocimiento de estar incluido en una póliza de seguro antes de su primer día de trabajo, éste puede ser considerado como un beneficio que se desconoce.

1.6.2.9. ¿Se le explicó qué tipo de contrato iba a firmar?

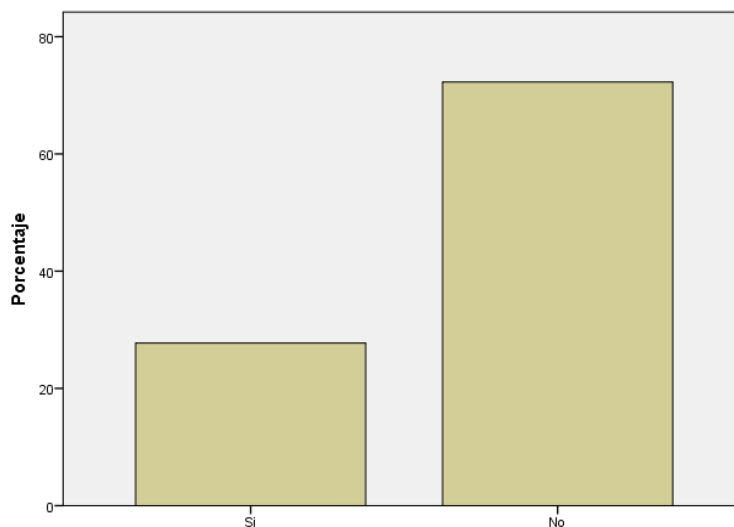
Tabla 18 - Tipo de contrato

	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	27.72%
No	73	72.28%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.

Elaboración: Propia

Ilustración 36 - Tipo de contrato



13. ¿Se le explico que tipo de contrato iba a firmar?

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.

Elaboración: Propia

Un 72.88% del personal operativo no conocía el tipo de contrato que celebraría con el empleador, por lo que se evidencia que el personal se encontraba desinformado de las características del proceso de selección y contratación por el que estaba pasando.

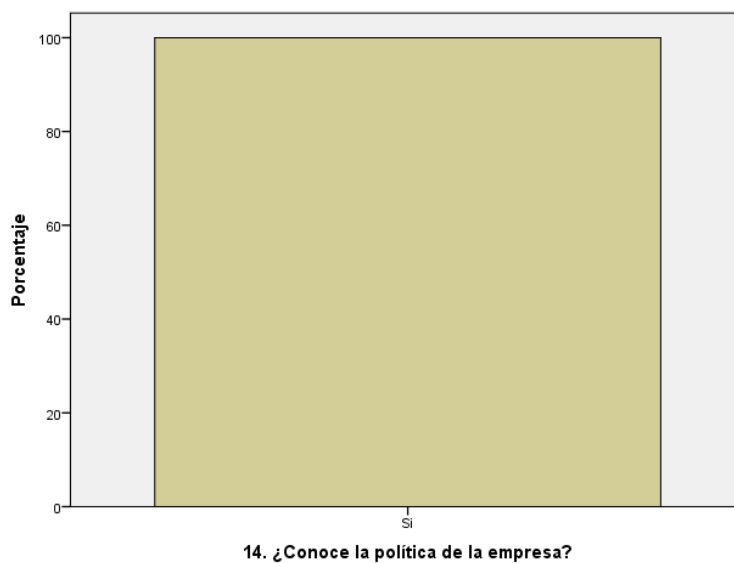
1.6.2.10. ¿Conoce la política de la empresa?

Tabla 19 - Política de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Si	101	100%
No	0	0%
Total	101	100%

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Ilustración 37 - Política de la empresa



Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Se evidencia que el 100% del personal operativo conoce la política de la empresa, lo cual es beneficioso pues los esfuerzos sean orientados a cumplir con los objetivos de la empresa.

1.7. Encuesta a los clientes

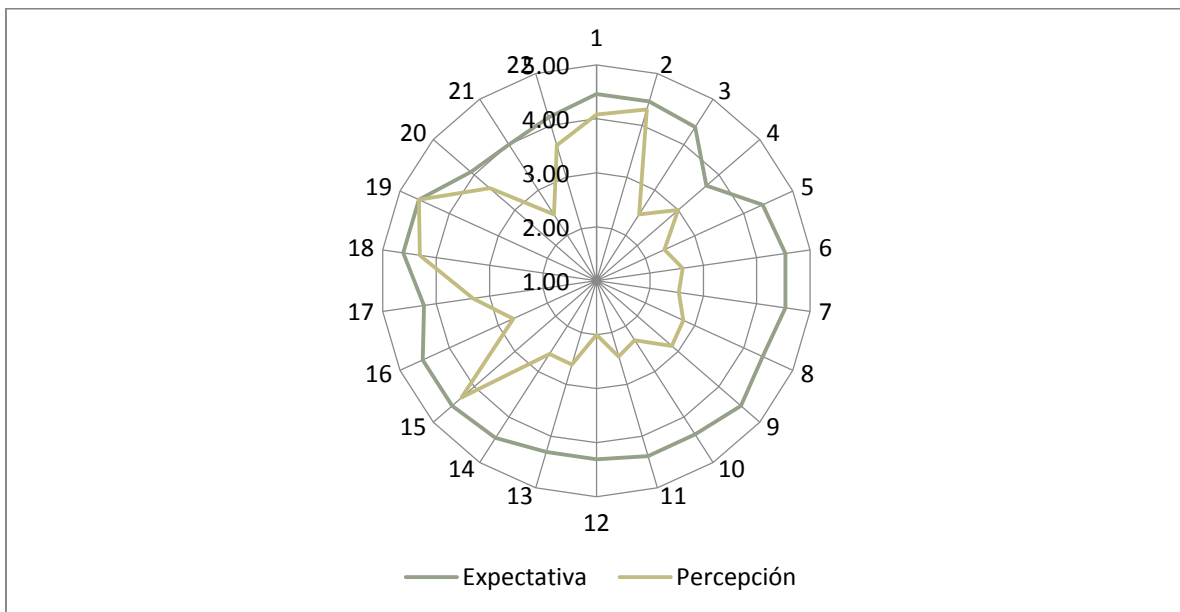
Tabla 20 - Análisis SERVQUAL clientes

Variables expectativas	Variables percepciones	Media expectativa	Media percepciones	Brecha entre expectativa y percepción
Pregunta N°1	Pregunta N°2	4.46	4.08	0.38
Pregunta N°3	Pregunta N°4	4.46	4.31	0.15
Pregunta N°5	Pregunta N°6	4.38	2.46	1.92
Pregunta N°7	Pregunta N°8	3.69	3.00	0.69
Pregunta N°9	Pregunta N°10	4.38	2.38	2.00
Pregunta N°11	Pregunta N°12	4.54	2.62	1.92
Pregunta N°13	Pregunta N°14	4.54	2.54	2.00
Pregunta N°15	Pregunta N°16	4.38	2.77	1.62
Pregunta N°17	Pregunta N°18	4.54	2.85	1.69
Pregunta N°19	Pregunta N°20	4.38	2.31	2.08
Pregunta N°21	Pregunta N°22	4.38	2.46	1.92
Pregunta N°23	Pregunta N°24	4.31	2.00	2.31
Pregunta N°25	Pregunta N°26	4.31	2.62	1.69
Pregunta N°27	Pregunta N°28	4.46	2.62	1.85
Pregunta N°29	Pregunta N°30	4.54	4.31	0.23
Pregunta N°31	Pregunta N°32	4.54	2.69	1.85
Pregunta N°33	Pregunta N°34	4.23	3.31	0.92
Pregunta N°35	Pregunta N°36	4.62	4.31	0.31
Pregunta N°37	Pregunta N°38	4.62	4.62	0.00
Pregunta N°39	Pregunta N°40	4.08	3.62	0.46
Pregunta N°41	Pregunta N°42	4.00	2.46	1.54
Pregunta N°43	Pregunta N°44	4.15	3.62	0.54

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.

Elaboración: Propia

Ilustración 38 - Brecha de expectativa y percepción



Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Podemos apreciar que existe una brecha entre la percepción y la expectativa que tienen los clientes de la calidad de servicio que ofrece la empresa Vigilancia y Protección.

La percepción que ellos tienen en cuanto a los aspectos tangibles, la fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía que genera la empresa al realizar el servicio es menor a la expectativa.

Tomando en cuenta los aspectos con mayor brecha se puede considerar que los clientes no están satisfechos en los siguientes aspectos.

Los clientes perciben que Vigilancia y Protección no cuentan con un personal de apariencia pulcra, el personal no realiza bien el servicio a la primera, no comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio y no siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.

Además se puede observar que los clientes se encuentran totalmente satisfechos con los horarios de trabajo que ofrece la empresa debido a que cuenta con turnos de 24 horas lo que permite garantizar a sus clientes la seguridad de sus instalaciones.

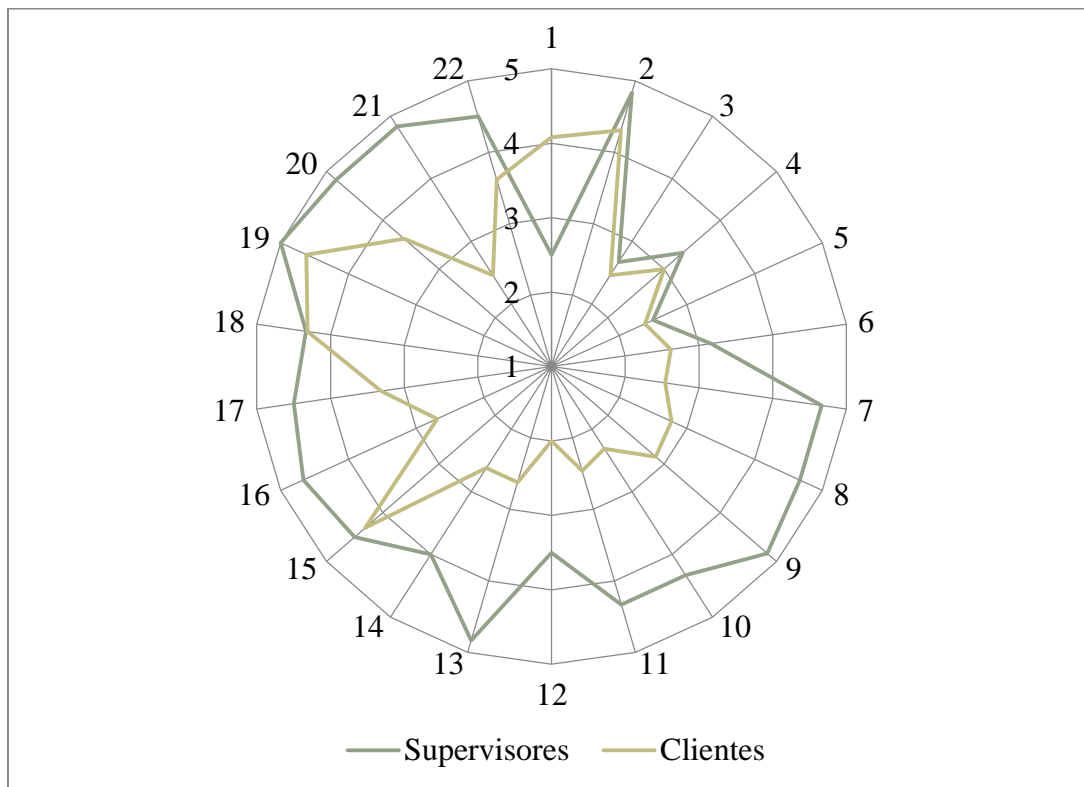
1.8. Relación de encuestas realizadas a los supervisores y clientes.

Tabla 21- Análisis SERVPEF supervisores

VARIABLES	Media Supervisores	Media Clientes	Brecha entre Supervisores y Clientes
Pregunta N°1	2.50	4.08	-1.58
Pregunta N°2	4.83	4.31	0.52
Pregunta N°3	2.67	2.46	0.21
Pregunta N°4	3.33	3.00	0.33
Pregunta N°5	2.50	2.38	0.12
Pregunta N°6	3.17	2.62	0.55
Pregunta N°7	4.67	2.54	2.13
Pregunta N°8	4.67	2.77	1.90
Pregunta N°9	4.83	2.85	1.98
Pregunta N°10	4.33	2.31	2.02
Pregunta N°11	4.33	2.46	1.87
Pregunta N°12	3.50	2.00	1.50
Pregunta N°13	4.83	2.62	2.21
Pregunta N°14	4.00	2.62	1.38
Pregunta N°15	4.50	4.31	0.19
Pregunta N°16	4.67	2.69	1.98
Pregunta N°17	4.50	3.31	1.19
Pregunta N°18	4.33	4.31	0.02
Pregunta N°19	5.00	4.62	0.38
Pregunta N°20	4.83	3.62	1.21
Pregunta N°21	4.83	2.46	2.37
Pregunta N°22	4.50	3.62	0.88

Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Ilustración 39 - Brecha calidad de servicio



Fuente: Vigilancia y Protección S.A.
Elaboración: Propia

Podemos observar la comparación entre la percepción del servicio que tiene el cliente y la percepción que tienen los supervisores en cuanto al servicio que brinda la empresa.

Analizando los aspectos del personal operativo de VPSA en:

Realizar bien el servicio a la primera, mantener registros exentos de errores, informar con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas y son siempre amables

Se puede apreciar que existe una brecha donde los supervisores otorgan una calificación mayor en comparación con la calificación del servicio que percibe el cliente.

1.9. Observación de Campo en las Instalaciones de la Empresa

En el trabajo de campo se lograron realizar 36 fichas de observación durante el periodo de observación que fue del 02 de octubre al 03 de noviembre, cada ficha se generó por candidato que inició el proceso de selección de las cuales podemos obtener los siguientes resultados:

- De 36 fichas, 4 han sido descartadas por registrar información de personal que no concluyeron el proceso de selección.
- A los 32 ingresos se les realizó a tiempo el examen médico pre ocupacional.
- Con 30 de 32 postulantes el proceso de selección y contratación demoró más 3 días.

Lo que nos permite inferir que el procedimiento de selección es extenso por los requisitos de firmas y conformidades para pasar a la siguiente etapa, esto debido a los procedimientos y normas que tiene la empresa.

- Los 32 puestos vacantes eran cubiertos temporalmente por personal que tenía conocimiento que no continuará laborando en la empresa, ya sea por despido o renuncia voluntaria, de los cuales 8 abandonaron sus puestos, siendo éstos cubiertos por personal de otros puestos que realizaron sobretiempos en sus días de descanso.
- De los 32 ingresos se obtuvo en promedio de 27 minutos que espera el candidato para ser atendido y 33 minutos que demora en trámites, llenado de formatos y firma de contrato con la asistente 4 de recursos humanos.

El postulante espera mucho tiempo para ser atendidos y firmar el contrato ya que el personal a cargo debe hacer un alto a sus funciones diarias para poder atenderlo

- Los 32 candidatos llenaron 20 formatos durante todo el proceso de selección y contratación como declaraciones juradas, memorándums, consentimientos, entre otros.

- Ningún candidato durante el periodo de observación fue informado sobre la inclusión de la póliza del seguro antes ser destacado en su puesto ni sobre los beneficios sociales.

El postulante no es informado sobre la inclusión en la póliza, lo que podría provocar inconvenientes en caso se dieran accidentes de trabajo.

- 20 de 32 candidatos no revisan las condiciones antes de firmar el contrato, 12 de ellos leen y preguntan sobre algunas cláusulas.

El postulante no revisa las condiciones antes de firmar el contrato lo que genera suposiciones erróneas.

- En 13 procesos de selección se registró un retraso inesperado por reuniones a la que debe asistir todo el personal administrativo convocadas por el gerente.

Las reuniones no programadas de gerencia retrasan las labores de la empresa como el proceso de selección y contratación.

- 18 postulantes realizaron el proceso de selección para un puesto y luego de haber firmado el contrato se le destacó en otro, pues el puesto inicialmente vacante ya había sido cubierto por rotación de personal, 7 de estos candidatos presentaron cartas de renuncias al no encontrarse conformes con el cambio.

- Los motivos de las vacantes en las fichas de requerimientos de personal fueron 27 renuncias y 6 despidos.

Existe una alta rotación de personal, lo cual se confirma con la revisión del cuadro de ingreso de personal que tiene a cargo la asistente 4 de recursos humanos con un promedio de 28 ingresos de personal operativo.

- De 32 ingresos, 6 de ellos eran puestos críticos a los cuales se les realizó una verificación domiciliaria a tiempo, como se detalla en el procedimiento.

CONCLUSIONES

Primero:

Se cumple con realizar el proceso de selección y contratación según las etapas determinadas por la empresa.

Segundo:

Los puestos vacantes son cubiertos temporalmente por personal que tiene conocimiento que no continuará laborando en la empresa, ya sea por despido o renuncia voluntaria, algunos de ellos abandonan sus puestos, y éstos son cubiertos por personal que realizan sobretiempos en sus días de descanso.

Tercero:

Los postulantes desconocen las características del puesto al que serán designados y al conocerlas pueden sentir malestar por la ubicación, condiciones de trabajo y horarios, generando abandonos y renunciaciones constantes.

Cuarto:

El personal desconoce que puede ser rotado de puesto de trabajo según la necesidad de servicio que presente la empresa, debido a que no revisan las cláusulas del contrato.

Quinto:

El desconocimiento de la inclusión en la póliza de trabajo puede generar problemas a futuro, en caso de un accidente de trabajo.

Sexto:

Los principales medios de reclutamiento son el internet y el diario que representan un gasto para la empresa, debido a la alta rotación de personal estos medios deben ser usados frecuentemente.

Séptimo:

Queda demostrado que los clientes se encuentran poco satisfechos con el personal que realiza el servicio por la brecha que se obtuvo al evaluar las expectativas con la percepción teniendo en cuenta los aspectos de limpieza, colaboración, responsabilidad y amabilidad de los agentes.

Octavo:

Existe una diferencia entre la percepción de la calidad de servicio que brinda la empresa con la percepción de la calidad de servicio que recibe el cliente.

Noveno:

El proceso de selección y contratación es lento para ambas partes, se toma un tiempo amplio para realizar el proceso de selección y contratación con un promedio de 03 días, por el tiempo empleado en el llenado de formatos e interrupciones por reuniones no programadas.

Décimo:

Existe una alta rotación del personal que se reflejó al conocer el tiempo de antigüedad en la empresa, en las fichas de requerimiento y en el cuadro de ingresos mensuales.

Décimo primero:

Mediante el conocimiento de la política de la empresa por parte de los agentes, VPSA orienta las actividades que se realizan al cumplimiento de los objetivos y los acerca cada vez más a cumplir la visión, por lo que éste punto se considera una gran fortaleza.

Décimo segundo:

Las certificaciones de calidad centran su atención en los procesos y controles administrativos y no en los productos resultantes, por lo que se puede inferir que ninguna certificación asegura que el cliente perciba un servicio de calidad, por lo que ésta es subjetiva y generalmente se da por la valoración del personal que realiza el servicio.



RECOMENDACIONES

Primero:

Contar con personal de apoyo bajo la denominación de retenes, los cuales podrán cubrir los puestos vacantes siendo estos la primera fuente de reclutamiento en el proceso de selección, evitando que se genere sobre tiempos.

Segundo:

Dar a conocer al postulante las características del puesto vacante al que está postulando para que con estos conocimientos previos él decida conscientemente si continuar con el proceso de selección y contratación.

Tercero:

Dar a conocer al postulante que trabaja para VPSA y que puede ser rotado de puesto según la necesidad del servicio que se presenta, para evitar inconvenientes a futuro basados en suposiciones erróneas.

Cuarto:

Dar a conocer al trabajador que se le incluye en una póliza de trabajo nos asegura que posea los conocimientos necesarios para desenvolverse adecuadamente ante un accidente de trabajo.

Quinto

Considerar como una fuente de reclutamiento las escuelas militares a las cuales se les puede emitir cartas de invitación a sus egresados convocándolos a participar del proceso de selección de la empresa.

Sexto:

Realizar visitas programas a los clientes periódicamente ayudará a tener conocimiento de la apreciación que tienen sobre el servicio, además de escuchar y tomar en cuenta sus sugerencias para demostrarle la importancia que tiene su satisfacción para la empresa.

Séptimo:

Crear una lista de verificación la cual será realizada por los supervisores en sus rondas diarias, se podrá revisar aspectos como aseo, correcto uso de uniforme y desempeño del personal operativo, lo cual servirá como referente para la evaluación de desempeño y habilidades.

Octavo:

Revisar proceso de selección y contratación con el fin de reducir la cantidad de documentación que debe firmar y llenar el trabajador.

Noveno:

Realizar un cronograma de reuniones con gerencia en las que se precise la asistencia de todo el personal administrativo de manera que ellos puedan organizar con anticipación sus actividades. De ser necesaria una reunión extraordinaria ésta deberá realizarse con los jefes de

área quienes expondrán al personal de área los puntos más relevantes en la reunión de 5 minutos.

Décimo:

Realizar un estudio para determinar las causas sobre la alta rotación de personal y así reducir costos.



BIBLIOGRAFÍA

- Stephen R. Covey. (2003). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. Buenos Aires – Barcelona – México: Paidós Plural.
- K. Douglas Hoffman. John E. G. Bateson. (2011). Marketing de Servicios. México: Cengage Learning. (2006). Excelencia en Servicio.
- Daniel Tigani. (2006) Excelencia en Servicio. Liderazgo 21.
- Germán Israel Galviz. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Jaime A. Grados. (2013). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción del Personal. México: Manual Moderno.
- Carlos A. Sabino. (1992). El Proceso de Investigación. Caracas: Panapo.
- Mérida Del Carmen Alfaro Castellanos. (2012). Administración de Personal. México: Red Tercer Milenio.
- Gary Dessler. Ricardo Varela. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson.
- Lourdes Münch Galindo. (2006). Fundamentos de Administración Casos y Prácticas. México: Trillas.
- César Camisón; Sonia Cruz; Tomás Gonzales. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Madrid: Pearson.
- Idalberto Chiavenato. (2007). Administración de Recursos Humanos el Capital Humano de las Organizaciones. México: McGraw Hill.
- Harold Koontz; Heinz Weihrich. (2007). Elementos de Administración un Enfoque Internacional y de Innovación. México: McGraw Hill.

- Heinz Dieterich. (2001). Nueva Guía para la Investigación Científica. México: Planeta Mexicana.
- Carlos Eduardo Méndez Álvarez. (2011). Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. México: Limusa.
- Roberto Hernández Sampieri. Carlos Fernández Collado. Pilar Baptista Lucio. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.
- Walter A. Shewhart. (1997). Control Económico de Productos Manufacturados. España: Díaz de Santos.
- Richard L. Sandhusen (2002). Mercadotecnia. México: CECSA
- Diario El Economista (Agosto 2017) CCL: Sector Servicios en el Perú 2017. Recuperado de: <http://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAm-peru/noticias/7835084/08/17/CCL-Sector-servicios-en-el-Peru-2017-.html>.
- Norma ISO 9001 (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Manual de Organización y Funciones de la empresa Vigilancia y Protección S.A.
- Proceso de Selección y Contratación de la empresa Vigilancia y Protección S.A.
- Organigrama de la empresa Vigilancia y Protección S.A.

ANEXOS

Cuestionario al personal operativo

Marque la opción que corresponda dando respuesta a las preguntas correspondientes al proceso de selección y contratación del personal de la empresa Vigilancia y Protección S.A.

ENCUESTA SOBRE PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA VPSA	
CÓDIGO DE ENCUESTA	
DATOS DEL PERSONAL	
1. Género del encuestado. <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	4. ¿Para qué cliente presta servicio Ud.? <input type="checkbox"/> Inkabor - Rio sec <input type="checkbox"/> Gloria planta <input type="checkbox"/> Raciemsa <input type="checkbox"/> Supermix <input type="checkbox"/> Yura <input type="checkbox"/> Leonisa <input type="checkbox"/> Ezentis <input type="checkbox"/> R.E.A <input type="checkbox"/> VPSA
2. ¿Cuánto tiempo viene laborando en la empresa? <input type="checkbox"/> Menor a 3 meses <input type="checkbox"/> De 4 a 6 meses <input type="checkbox"/> De 7 a 9 meses <input type="checkbox"/> De 10 a 12 meses <input type="checkbox"/> Más de 12 meses	<input type="checkbox"/> Vidrio Glass <input type="checkbox"/> Feria <input type="checkbox"/> Caja Incasur <input type="checkbox"/> GyM <input type="checkbox"/> FL Smith <input type="checkbox"/> Altozano <input type="checkbox"/> Travex <input type="checkbox"/> Francky Ricky
3. ¿Cuál es su grado de instrucción? <input type="checkbox"/> Secundaria Completa <input type="checkbox"/> Tecnico Superior <input type="checkbox"/> Universitario Supri	
CUESTIONARIO (PROCESO DE SELECCION Y CONTRATACION)	
5. ¿A través de qué medio se enteró usted de la convocatoria de trabajo? <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Periódico <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Por medio de un familiar o conocido <input type="checkbox"/> Puerta a la calle	10. ¿Se le hizo entrega de su Constancia de Salud Ocupacional antes de firmar contrato? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
6. ¿Contaba con experiencia laboral? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	11. ¿Le explicaron cuáles son las características de su puesto de trabajo? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
7. ¿Prestó servicio militar? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	12. ¿Se le dio a conocer que cuenta con una póliza de seguro antes de su primer día de trabajo? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
8. ¿Cuánto tiempo transcurrió desde su postulación hasta su primera entrevista? <input type="checkbox"/> Menos de una semana <input type="checkbox"/> Una semana <input type="checkbox"/> Más de una semana	13. ¿Se le explicó qué tipo de contrato iba a firmar? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
9. ¿Llenó usted un formato de solicitud de empleo? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	14. ¿Conoce la política de la empresa? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

Cuestionario SERVQUAL Clientes

Marque en el recuadro que corresponda al grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a las empresas del sector Arequipa Vigilancia y Protección S.A. En una escala de 1 a 5, donde 1 (Completamente en Desacuerdo) y 5 (Completamente de Acuerdo).

ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
Las empresas excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los equipos de V.P.S.A. tienen la apariencia de ser modernos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las instalaciones físicas de las empresas excelentes son visualmente atractivas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las instalaciones físicas de V.P.S.A. son visualmente atractivas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de las empresas excelentes tienen apariencia pulcra o totalmente limpia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. tienen apariencia pulcra o totalmente limpios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En una empresa excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc) son visualmente atractivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los materiales relacionados con el servicio que utiliza V.P.S.A. (folletos, estados de cuenta, etc), son visualmente atractivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FIABILIDAD	1	2	3	4	5
Cuando las empresas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando en V.P.S.A. prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando un cliente tiene un problema, las empresas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando usted tiene un problema con V.P.S.A. muestran un sincero interés en solucionarlo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las empresas excelentes realizan bien el servicio a la primera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En V.P.S.A. realizan bien el servicio a la primera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las empresas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En V.P.S.A. concluyen el servicio en el tiempo prometido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las empresas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En V.P.S.A. insisten en mantener registros exentos de errores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SENSIBILIDAD	1	2	3	4	5
En una empresa excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En una empresa excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. le sirven con rapidez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En una empresa excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. siempre están dispuestos a ayudarles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En una empresa excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SEGURIDAD	1	2	3	4	5
El comportamiento de los empleados de las empresas excelentes transmite confianza a sus clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El comportamiento de los empleados de V.P.S.A. le transmite confianza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los clientes de las empresas de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Usted se siente seguro en sus transacciones con V.P.S.A.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En una empresa excelente, los empleados son siempre amables con los clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. son siempre amables con usted.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En una empresa excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMPATIA	1	2	3	4	5
Las empresas excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En V.P.S.A. le dan una atención individualizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las empresas excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En V.P.S.A. tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Una empresa excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal a sus clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. le dan una atención personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las empresas excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En V.P.S.A. se preocupan por sus mejores intereses.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de las empresas excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. comprenden sus necesidades específicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Género	Femenino () Masculino ()				
Tiempo de cliente (años/meses)					

Cuestionario SERVPEF Supervisores

Marque en el recuadro que corresponda al grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la empresa Vigilancia y Protección S.A. En una escala de 1 a 5, donde 1 (Completamente en Desacuerdo) y 5 (Completamente de Acuerdo).

ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
Los equipos de V.P.S.A. tienen la apariencia de ser modernos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las instalaciones físicas de V.P.S.A. son visualmente atractivas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. tienen apariencia pulcra o totalmente limpios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los materiales relacionados con el servicio que utiliza V.P.S.A. (folletos, estados de cuenta, etc), son visualmente atractivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FIABILIDAD	1	2	3	4	5
Cuando en V.P.S.A. prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando el cliente tiene un problema con V.P.S.A. muestran un sincero interés en solucionarlo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En V.P.S.A. realizan bien el servicio a la primera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En V.P.S.A. concluyen el servicio en el tiempo prometido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En V.P.S.A. insisten en mantener registros exentos de errores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SENSIBILIDAD	1	2	3	4	5
Los empleados de V.P.S.A. informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. sirven con rapidez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. nunca están demasiado ocupados para responder las preguntas de los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SEGURIDAD	1	2	3	4	5
El comportamiento de los empleados de V.P.S.A. transmite confianza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El cliente se siente seguro en sus transacciones con V.P.S.A.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. son siempre amables con los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMPATIA	1	2	3	4	5
En V.P.S.A. dan una atención individualizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En V.P.S.A. tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. dan una atención personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En V.P.S.A. se preocupan por los intereses de sus clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de V.P.S.A. comprenden las necesidades específicas de los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Género	Femenino () Masculino ()				
Tiempo de Trabajo (años/meses)					

Ficha de observación

Lugar	
Fecha	
Situación	
Elaborado por	
Observación	Comentarios

Vigilancia y Protección S.A.	FICHA DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL	RE-REH-001
		VERSIÓN: 1

I. DATOS DEL SOLICITANTE

Área solicitante: _____

Jefe de Área: _____

Fecha de la Solicitud: _____

II. DATOS DE LA VACANTE:

Puesto vacante _____

Motivo de vacante _____

Número de vacantes _____

II. REQUISITOS DEL POSTULANTE

Grado de Instrucción _____

Carreras opcionales (mínimo 2) _____

Sexo M () F ()

Experiencia mínima _____

Rango de edad _____

Programas informáticos (nombre y nivel) _____

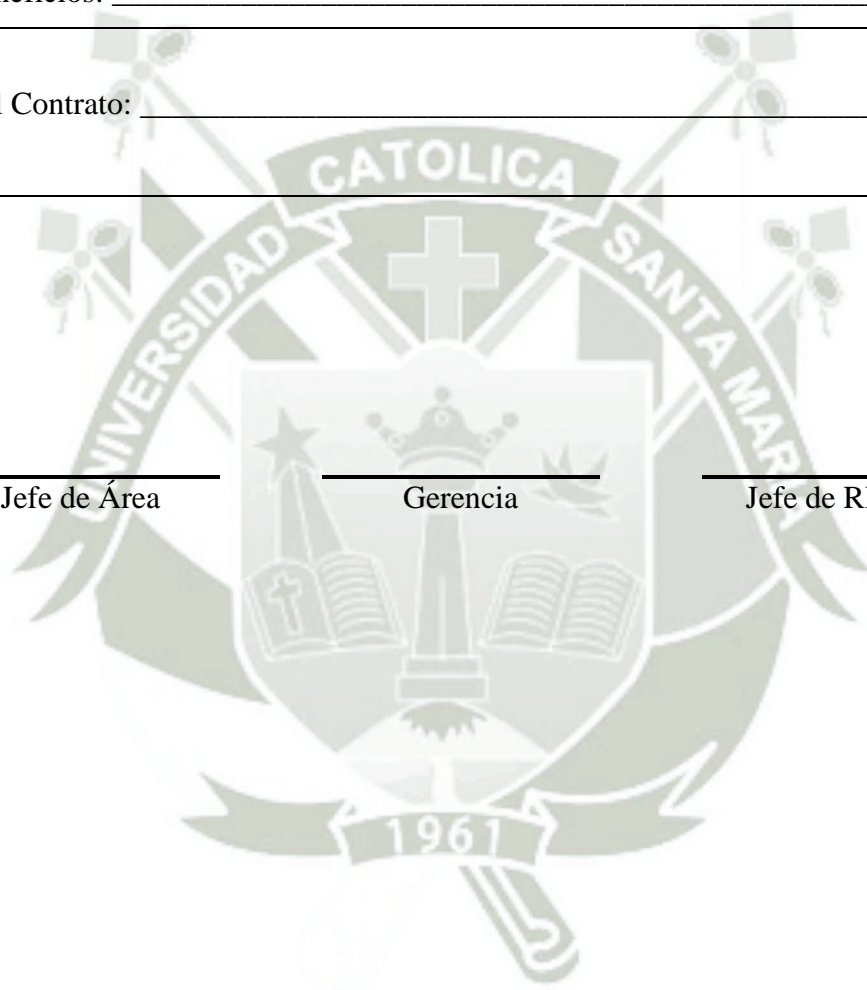
Otros: _____

II. CONDICIONES DE TRABAJO
Lugar de Trabajo: _____
Horario de Trabajo: _____
Promedio de Remuneración mensual: _____
Otros beneficios: _____
Plazo del Contrato: _____

Jefe de Área

Gerencia

Jefe de REH



Vigilancia y Protección S.A.	PERFIL DE PUESTO	RE-REH-002	
		VERSIÓN: 1	

NOMBRE DEL PUESTO	AGENTE DE SEGURIDAD		
INMEDIATO SUPERIOR	SUPERVISOR DE SEGURIDAD		
PERSONAL A SU CARGO	NO APLICA		
AUTORIZADO POR	GERENTE GENERAL	FECHA	20/06/2016

Edad	18-35 años	Sexo	Masculino – Femenino (según requerimiento del cliente)
-------------	------------	-------------	--

COMPETENCIA	MINIMO		OPTIMO			
EDUCACIÓN	Secundaria Completa		Con Servicio Militar			
FORMACIÓN			Seguridad y protección			
			Defensa personal			
			Relaciones Humanas			
			Primeros auxilios			
EXPERIENCIA	6 meses		1 año			
HABILIDADES	Razonamiento Lógico/Analítico	X	Tolerancia a la presión	X	Facilidad de aprendizaje	X
	Vocación de Servicio	X	Trabajo en equipo	X	Proactivo	X
	Dispuesto a aprender	X	Relaciones interpersonales	X	Comunicación efectiva	X
	Responsable con sus labores	X	Piensa estratégicamente		Liderazgo	
	Destreza física	X	Identificación institucional	X	Manejo de crisis y tensión	X

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES

- Velar por la seguridad y bienestar de las personas.
- Realizar rondas frecuentes en su área de responsabilidad, realizar la inspección de instalaciones de manera semanal y registrar en el cuaderno de novedades el inicio y término de la ronda así como las novedades que se presenten.
- Dar cuenta de las novedades relevantes suscitadas en el informe de novedades y dirigido al jefe de operaciones.
- Controlar el ingreso y salida de vehículos autorizados por el cliente, en el control de vehículos internos o control de vehículos externos.
- Control del ingreso y salida de personas y registrar en el control de asistencia del personal, en caso que el personal del cliente desea salir fuera de la instalación y este dentro del horario de trabajo del cliente, deberá registrar su salida y retorno en el control de salidas de comisión. De ser un visitante, solicitará que entregue su DNI, entregará el fotocheck de visitante y luego anotara en el control de visitas.
- Controlar materiales de carga o mercadería deberá solicitar el documento de autorización, guía de remisión, boleta o factura del material a ingresar. Anotar en el acta de intervención de materiales, en caso que no tenga documento de autorización de salida, deberá incautar el artículo y dar cuenta al encargado.
- Controlar documentos y paquete, realizara una inspección externa a los paquetes antes de ser distribuidos al destinatario, verificando que este correctamente lacrado y sellado.
- Identificar a las personas o vehículos que por su apariencia y comportamiento dudoso, ocasiona sospechas.
- Identificar personal con síntomas de embriaguez comunicando de inmediato al jefe de seguridad o responsable del cliente para que realice la prueba de alcoholemia y luego redactar el informe en el acta de síntomas de embriaguez.

OBJETIVOS GENERALES Y FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO DE:

Agente de Seguridad

Objetivos Generales
<ul style="list-style-type: none"> - Velar por la seguridad y bienestar de las personas e instalaciones donde se presta servicio.
Funciones Específicas
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar rondas frecuentes en su área de responsabilidad, realizar la inspección de instalaciones de manera semanal y registrar en el cuaderno de novedades el inicio y término de la ronda así como las novedades que se presenten. - Dar cuenta de las novedades relevantes suscitadas en el informe de novedades y dirigido al jefe de operaciones. - Controlar el ingreso y salida de vehículos autorizados por el cliente, en el control de vehículos internos o control de vehículos externos. - Control del ingreso y salida de personas y registrar en el control de asistencia del personal, en caso que el personal del cliente desea salir fuera de la instalación y este dentro del horario de trabajo del cliente, deberá registrar su salida y retorno en el control de salidas de comisión. De ser un visitante, solicitará que entregue su DNI, entregará el fotocheck de visitante y luego anotara en el control de visitas. - Controlar materiales de carga o mercadería deberá solicitar el documento de autorización, guía de remisión, boleta o factura del material a ingresar. Anotar en el acta de intervención de materiales, en caso que no tenga documento de autorización de salida, deberá incautar el artículo y dar cuenta al encargado. - Controlar documentos y paquete, realizara una inspección externa a los paquetes antes de ser distribuidos al destinatario, verificando que este correctamente lacrado y sellado. - Identificar a las personas o vehículos que por su apariencia y comportamiento dudoso, ocasiona sospechas. - Identificar personal con síntomas de embriaguez comunicando de inmediato al jefe de seguridad o responsable del cliente para que realice la prueba de alcoholemia y luego redactar el informe en el acta de síntomas de embriaguez.

Fecha de aprobación: Vie,17Jun16

Recibí conforme:

Vigilancia y Protección S.A.	SOLICITUD DE EMPLEO (Ficha de datos personales)	RE-REH-003
		VERSIÓN: 2

N° Correlativo

DATOS PERSONALES	
Nombres	
Apellidos	
Fecha de Nacimiento	
DNI	
Edad	
Domicilio actual	
Distrito	
Provincia	
Departamento	
Teléfono del domicilio	
Teléfono celular	
Estado Civil	
E-mail	
Cargo al que postula	

¿Cómo se enteró de la convocatoria?	Amigo () Web () Periódico () Radio () Referido ()
	Otro:

Prestó Servicio Militar	(SI) (NO)	Libreta militar _____
Fuerza Aérea ()	Marina ()	Ejército ()
Dependencia _____	Fecha de alta ___/___/___	Fecha de baja ___/___/___

Perteneció usted alguna FF.AA o PNP	(SI) (NO)
Especificar _____	

SUCAMEC	
N° Carné de Identidad (En otras empresas)	
N° de licencia para portar armas (En otras empresas)	

EDUCACIÓN		
Estudios Primarios (Nombre Centro de Estudios)		

Estudios Secundarios (Nombre Centro de Estudios)		

Estudios Superiores y/o Técnicos (Nombre de la Institución)		

DATOS DE LOS FAMILIARES DIRECTOS (padre, madre, esposa o conviviente)		
Apellidos y Nombres	Parentesco	Teléfono

EXPERIENCIA DE TRABAJO		
Empresa	Cargo	Tiempo de Servicio
Fecha de cese	Motivo de cese	
Nombre y cargo de Jefe Inmediato		Teléfono

Empresa	Cargo	Tiempo de Servicio
Fecha de cese	Motivo de cese	
Nombre y cargo de Jefe Inmediato		Teléfono

Empresa	Cargo	Tiempo de Servicio
Fecha de cese	Motivo de cese	
Nombre y cargo de Jefe Inmediato		Teléfono

CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO (Capacitaciones Recibidas)		
Tema	Fecha	Duración

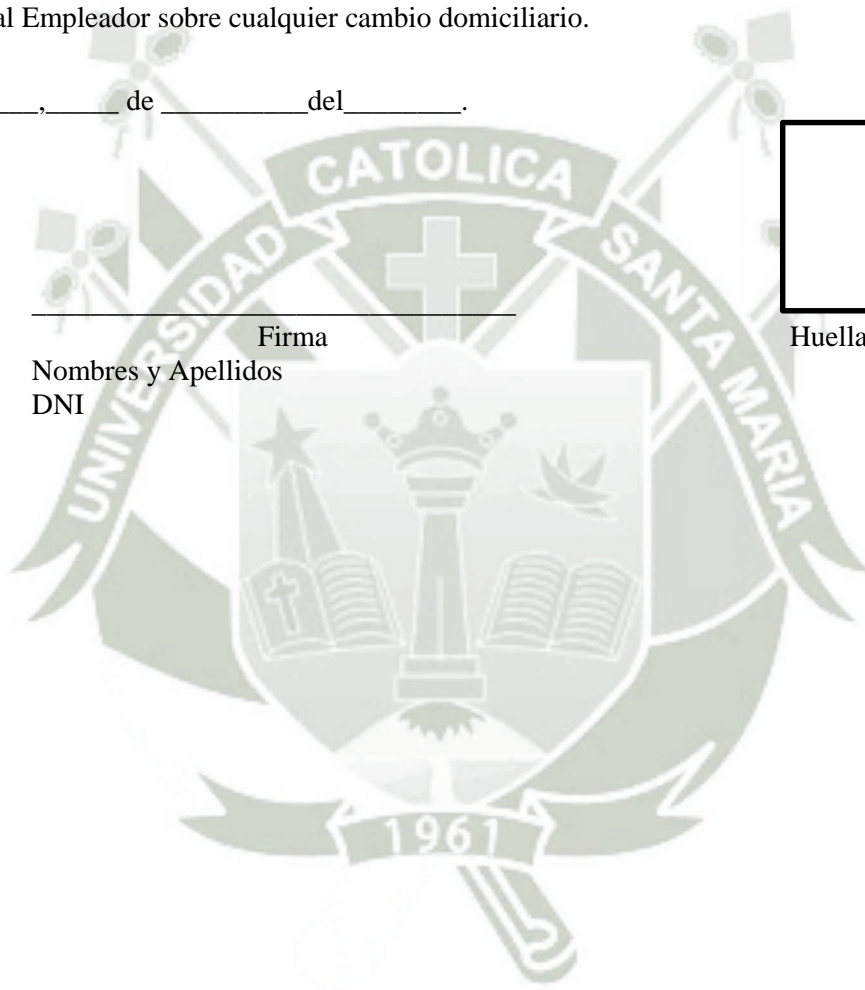
Declaro Bajo Juramento que los datos considerados en esta Ficha son verdaderos y podrán ser verificados en el momento que la empresa lo estime conveniente. Así mismo, me hago responsable de las consecuencias que se deriven de las declaraciones probadas como falsas, me comprometo a comunicar al Empleador sobre cualquier cambio domiciliario.

_____, de _____ del _____.

Firma
Nombres y Apellidos
DNI



Huella digital



Vigilancia y Protección S.A.	INFORME PSICOLÓGICO	RE-REH-004
		VERSIÓN: 2

I. DATOS GENERALES	
Apellidos y Nombres	: _____
Edad	: _____
Grado de Instrucción	: _____
Cargo al que postula	: _____
Fecha del Informe	: _____

II. OBSERVACIÓN DE CONDUCTA	
Presentación	<input type="checkbox"/> Adecuado <input type="checkbox"/> Inadecuado
Actitud	<input type="checkbox"/> Tranquilo <input type="checkbox"/> Impaciente
Orientación	Persona <input type="checkbox"/> Orientado <input type="checkbox"/> Desorientado
	Tiempo <input type="checkbox"/> Orientado <input type="checkbox"/> Desorientado
	Espacio <input type="checkbox"/> Orientado <input type="checkbox"/> Desorientado
Lenguaje	Articulación <input type="checkbox"/> Adecuado <input type="checkbox"/> Con alteraciones
	Ritmo <input type="checkbox"/> Fluido <input type="checkbox"/> Lento

III. COMPETENCIAS REQUERIDAS					
	<i>E</i>	<i>D</i>	<i>C</i>	<i>B</i>	<i>A</i>
<i>Competencias Cardinales</i>					
Comunicación Efectiva					
Orientación a Resultados					
Habilidades Interpersonales					
Trabajo en Equipo					
Tolerancia Trabajo Bajo Presión					
Ética e Integridad					

A : excepcional

B : destacado

C : bueno

D : necesita mejorar

E: : no desarrollada

<i>Competencias Específicas</i>	<i>E</i>	<i>D</i>	<i>C</i>	<i>B</i>	<i>A</i>
Proactividad					
R. Problemas y Toma de Decisiones					
Adaptabilidad-Flexibilidad					
Planificación y organización					
Liderazgo					
Habilidad Numérica					

A : excepcional

B : destacado

C : bueno

D : necesita mejorar

E : no desarrollada

IV. PROCESOS COGNITIVOS

Nivel Intelectual

Inferior
 Inferior promedio
 Promedio
 Superior Promedio
 Superior

Memoria

Conservada
 Con alteraciones

V. CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD

Escala	Decatipo									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Estabilidad Emocional										
Tolerancia a la Tensión										
Autocontrol										
Sociabilidad										
Sujeción a las Normas										

1-3 : bajo

4 : promedio bajo

5-6 : promedio

7 : promedio alto

8-10 : alto

VI. CONCLUSIONES

Se le considera

Apto
 Apto por mejorar
 No Apto

VII. COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS

Vigilancia y Protección S.A.	LISTA DE VERIFICACIÓN DE FILE DEL PERSONAL	RE-REH-005
		VERSIÓN: 1

N° Correlativo

Apellidos y Nombres: _____

Fecha: _____

Puesto al que Postula: _____

	SI	NO	OPCIONAL	OBSERVACIONES
Solicitud de Empleo (Ficha de datos postulante)				Para ser llenado por el candidato
Ficha de Firmas Huellas y DNI				Se realiza en VPSA
Croquis Domiciliario				Se realiza en VPSA
Informe psicológico				Entregado por Recursos Humanos (Psicología)
Ficha de Inducción				Desarrollado por Instrucción y Planeamiento.
Evaluación de inducción				Desarrollado por Instrucción y Planeamiento.
Guía de Ingreso de Personal				Se realiza en VPSA
Declaraciones Juradas				Se realiza en VPSA
Cargo de Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y Reglamento Interno de Trabajo				Se realiza en VPSA
Evaluación Técnica				Se realiza en VPSA
Curriculum Vitae				Lo trae el candidato
DNI (copias)				Lo trae el candidato
Certificado de Antecedentes Penales (original y copia)				Lo trae el candidato
Certificado de Antecedentes Policiales (original y copia)				Lo trae el candidato
Certificado de Antecedentes Judiciales (original y copia)				Lo trae el candidato
Declaración Jurada de Domicilio (original o copia)				Lo trae el candidato
Certificado de Salud (original y copia)*				Lo trae el candidato
Certificado de Estudios (original y copia)				Lo trae el candidato

Certificado de Trabajo (original y copia)				Se realiza en VPSA
Brevette (copia)**				Lo trae el candidato
Examen Toxicológico				Lo trae el candidato
Fotos (fotos carnet fondo blanco y/o camisa amarilla)***				Lo trae el candidato

* Requerimiento

** En caso maneje Vehículo

*** Según el puesto



Vigilancia y Protección S.A.	REFERENCIAS LABORALES PARA POSTULANTES	RE-REH-019
		VERSIÓN: 0

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA PERSONA QUE BRINDA LA REFERENCIA	
CARGO DE LA PERSONA QUE BRINDA LA REFERENCIA	
COMPLETAR, SEGÚN CORRESPONDA	
¿Conoce al candidato?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Referencia de las responsabilidades y funciones que tenía del candidato	
¿Podría calificar de satisfactorio el trabajo realizado por (el/la postulante)?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Cuál fue el motivo por el cual dejó de trabajar con ustedes?	
¿Contrataría a (el/la postulante) nuevamente?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Algo más que a su juicio pudiera ayudarme a tomar la decisión de contratar a (el/la postulante)?	
DE LA PERSONA QUE REALIZO LA REFERENCIA LABORAL	
Nombre:	
Fecha	Firma

Vigilancia y Protección S.A.	FICHA DE FIRMAS Y HUELLAS DIGITALES Y DNI	RE-REH-018
		VERSIÓN: 2

N°

APELLIDOS Y NOMBRES	<input type="text"/>
------------------------	----------------------

DNI	<input type="text"/>
-----	----------------------

FECHA	<input type="text"/>
-------	----------------------

TALLA	<input type="text"/>
-------	----------------------

PESO	<input type="text"/>
------	----------------------

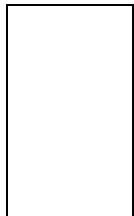
<input type="text"/>
DNI (Delante)

<input type="text"/>
Firma completa

<input type="text"/>
DNI (Atrás)

<input type="text"/>
Rúbrica (Solo Personal Administrativo)

Mano Derecha



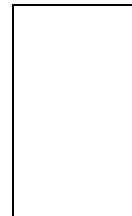
Pulgar



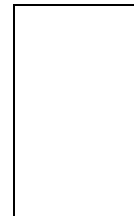
Índice



Medio

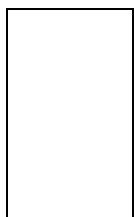


Anular



Meñique

Mano Izquierda



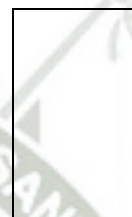
Pulgar



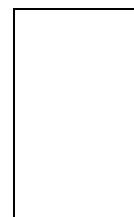
Índice



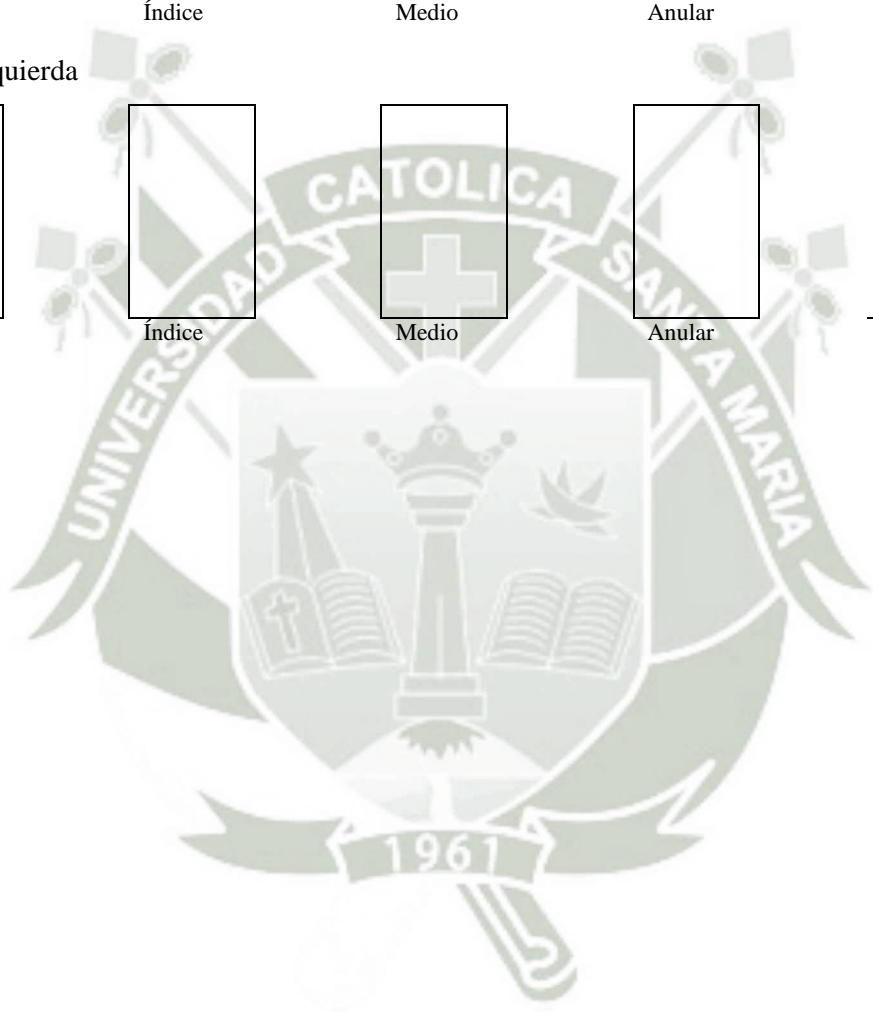
Medio



Anular



Meñique



Vigilancia y Protección SA	GUÍA DE INGRESO	RE-REH-013
		VERSIÓN: 2

Apellidos y Nombres del Postulante _____

Fecha _____

	Actividades	Responsable	Inicio	Término	Realizado		Aptitud		Firmas	Observaciones
					Si	No	Apto	No Apto		
1	Recepción y revisión de CV	Psicólogo (a)								
2	Verificación motivo de cese (sólo reingresantes)	Psicólogo (a)								
3	Verificación de Multas Electorales	Psicólogo (a)								
4	Charla informativa y Entrevista de Trabajo (condiciones de trabajo)	Jefe de Área o Psicólogo (a)								
5	Llenar ficha de solicitud de empleo	Psicólogo (a)								
6	Entrevista y Evaluación psicológica	Psicólogo (a)								
7	Evaluación Técnica (de acuerdo al puesto)	Psicólogo (a)								
8	Informe Psicológico	Psicólogo (a)								
9	Verificación de Referencias Laborales (si tuviera)	Asistente REH 1								
10	Evaluación Técnica (calificación)	Jefe de Área								
Puesto:					Fecha de ingreso:				Cargo de confianza (SI) (NO)	

11	Presentación y Entrevista Personal (sólo supervisores y administrativos)	Gerente								
12	Declaración Jurada (Sólo Agentes)	Asistente Seguridad								
13	Formulario N° - 001-1404-02 (Sólo Agentes)	Asistente Seguridad								
14	Formulario N° 002-170301 (Sólo Agentes)	Asistente Seguridad								
15	Autorización de descuentos	Asistente Seguridad								
16	DNI escaneado y copia	Asistente REH 1								
17	Foto (fondo blanco)	Asistente REH 1								
18	Base de datos personales	Asistente REH 1								
19	Croquis domiciliario	Asistente REH 1								
20	Ficha de Firmas, Huellas digitales y DNI	Asistente REH 1								
21	Programación Verificación domiciliaria	Asistenta Social								
22	Programación Exámenes Toxicológicos	Enfermera								
23	Programación Examen Médico Pre-empleo o Pre-ocupacional	Enfermera								
24	Pólizas	Asistente REH 5								
25	Entrega de Funciones (sólo personal administrativo)	Asistente REH 1								
26	Inducción	INP								
27	Firma de contrato, información adicional y Declaración Jurada	Asistente REH 4								
28	Entrega de informe	Asistente Almacén								
29	Entrega de Fotocheck (supervisores y administrativos)	Asistente Almacén								
30	Entrega de File	Asistente REH 1								

Vigilancia y Protección S.A.	CONSTANCIA DE SALUD OCUPACIONAL	RE-REH-SSP-002
		VERSIÓN: 0

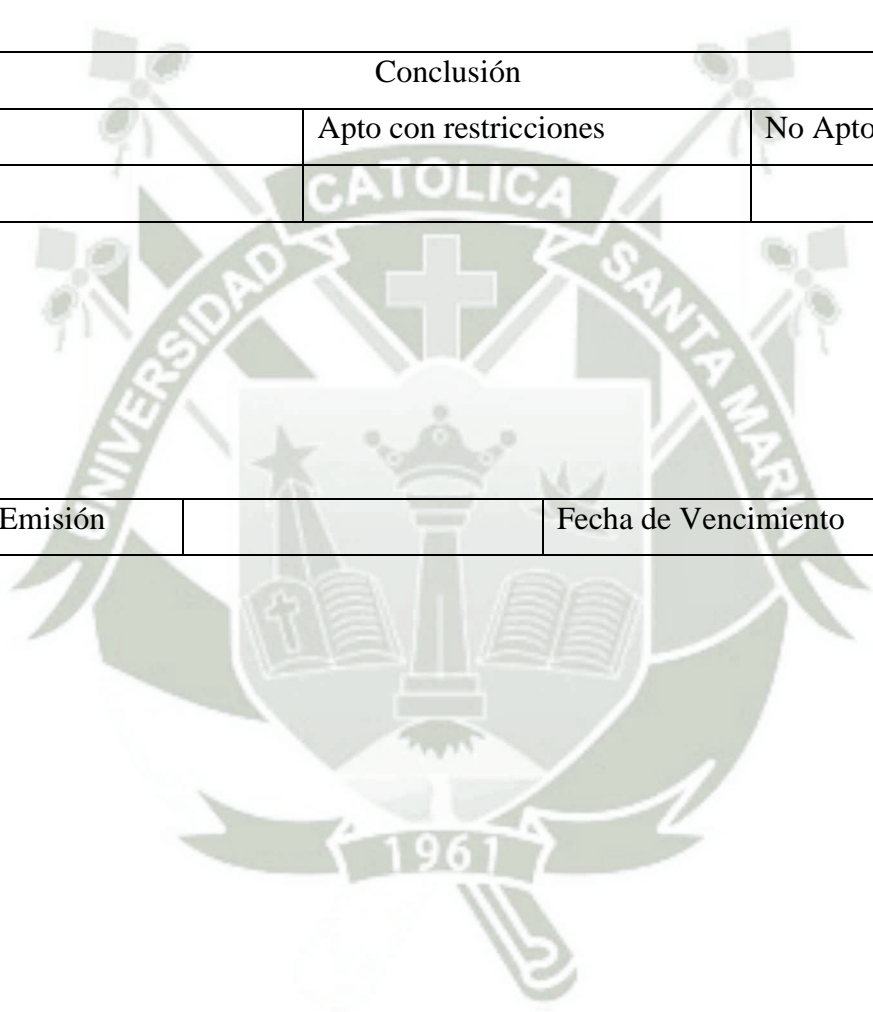
N° de legajo o Código	Perfil de Examen Médico	Fecha		
		Día	Mes	Año

Datos del Trabajador			Edad		Documento de Identidad
Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre	N° de DNI o CE	
Categoría del Examen					
Pre- Ocupacional	Periódico Anual	Periódico BIANUAL	Retiro	O tr os	
Tipo de Examen			Diagnóstico		
Examen Clínico					
Examen Musculo-Esquelético					
Oftalmología					
Audiometría					
Espirometría					
Radiografía de Tórax con lectura OIT					
Electrocardiograma					
Anexo 7D					
Psicología					
Test de Somnolencia y Fatiga					
Test de Estrés y Fobias					
Laboratorio					

Otros	
Recomendaciones	
1.	
2.	
3.	

Conclusión		
Apto	Apto con restricciones	No Apto

Fecha de Emisión		Fecha de Vencimiento	
------------------	--	----------------------	--



Vigilancia y Protección S.A.	HOJA DE VERIFICACION DOMICILIARIA	IT-REH-002
		VERSIÓN: 2

Vivienda Ubicada Si No
 Fecha de Verificación: _____

- I. Datos del trabajador
- Apellidos y Nombres _____
 - DNI _____
 - Dirección indicada _____
 - Teléfono _____
 - Estado civil Soltero Casado Conviviente Viudo
 - Indique nombre del conyugue _____

- II. Datos de la persona que recibió la visita:
- Apellidos y Nombres _____
 - Parentesco _____

1. ¿La dirección indicada por el trabajador coincide con la verificación?
- Si
 - No Indique dirección _____

Realice un croquis domiciliario al reverso de la hoja en caso de que el croquis adjunto no coincida con la dirección.

2. La vivienda actual está ubicada en:
 Área rural Área urbana

3. Descripción de la vivienda
 Casa Departamento Terreno Otro
 Especifique: _____

4. Situación de la vivienda:
 Alquilada Propia Familiar Otro
 Especifique: _____

5. Construcción de la vivienda:
 Material Noble Pre fabricada Material Ligero Adobe Otros
 Especifique: _____

6. ¿El domicilio cuenta con los servicios básicos?
- Si Indique servicios _____
 - No *Ejemplo: Luz, agua, desagüe, teléfono.*

7. La vivienda fue fácil de ubicar:
- Si
 - No Especifique _____

8. Mencione las referencias dadas por los vecinos del trabajador

9. Observaciones

Vigilancia y Protección S.A.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y HABILIDADES	RE-REH-007
		VERSIÓN: 2

Personal evaluado: _____

Puesto: _____ Área: _____

Evaluador: _____ Cargo: _____

Fecha de Evaluación: _____

Considerando el desempeño y habilidades del personal a evaluar escribir el puntaje según la escala del 1 al 5 donde 1 es el puntaje más bajo y 5 es el puntaje más alto.

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanente.	
Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones de su puesto.	
Destaca en la labor que realiza.	
Cumple con el reglamento interno, normas y política de la empresa.	
Participa activamente en las capacitaciones que otorga la empresa.	
Registra los incidentes y accidentes en los formatos establecidos por la empresa.	
Utiliza su uniforme correctamente al prestar el servicio.	
Se asegura que tanto su trabajo como el de los demás sean realizados dentro de las normas de seguridad de la empresa.	
Habilidad para recibir y/o transmitir información con claridad y precisión, verificando la comprensión del mensaje y utilizando un lenguaje que se ajuste a sus interlocutores.	
Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área.	
Inicia y lleva a cabo nuevos proyectos o tareas que van más allá de sus actividades.	

Crea y mantiene relaciones con su entorno generando redes de contacto que ayuden al logro de las metas.	
---	--

PUNTAJE TOTAL:	
----------------	--

<hr/> FIRMA DEL EVALUADOR	Comentarios:
----------------------------------	--------------

