

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADOS

Recruitment and selection of private security agents

Yolanda Bazán de Franco

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá.

Email. yolandabazandefranco@yahoo.com  <https://orcid.org/0000-0003-0842-8637>

Irán Mendoza Santos de Muy

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá.

Email. felicidad6802@yahoo.es  <https://orcid.org/0000-0002-8801-6853>

RESUMEN

La finalidad de este estudio es hacer una revisión de investigaciones realizadas sobre reclutamiento y selección de agentes de seguridad, previo a la investigación de campo que se ejecutará, posteriormente, con miras a proponer un manual que sirva de guía para este proceso.

En ese sentido, nos enfocaremos, en la etapa de la investigación, objeto de este artículo científico, en la búsqueda empírica y conceptual de dos áreas especializadas de la Administración de Recursos Humanos, a saber: Reclutamiento de Recursos Humanos y Selección de Recursos Humanos. La búsqueda empírica se basará en trabajos de investigación (tesis y artículos científicos) realizados sobre el reclutamiento y selección de agentes de seguridad en Panamá y otros países. La búsqueda teórica-conceptual se hará a través de la lectura de libros especializados en Administración de Recursos Humanos de autores reconocidos como teóricos de la materia para extraer las definiciones de los conceptos bajo estudio.

Palabras clave: reclutamiento, selección, agente de seguridad, agencias de seguridad, seguridad privada, vigilancia.

ABSTRACT

The purpose of this study is to review research conducted on recruitment and selection of security agents, prior to the field research that will be carried out, later, with a view to proposing a manual to serve as a guide for this process.

In this sense, we will focus, in the research stage, the subject of this scientific article, on the empirical and conceptual search for two specialized areas of Human Resources Management, namely: Human Resources Recruitment and Human Resources Selection. The empirical search will be based on research papers (theses and scientific articles) carried out on the recruitment and selection of security agents in Panama and other countries. The theoretical-conceptual search will be done through the reading of books specialized in Human Resources Management by authors recognized as theorists of the subject to extract the definitions of the concepts under study.

Keywords: recruitment, selection, security agent, security agencies, private security, surveillance.

INTRODUCCIÓN

A partir de la década del 70 se produjo, a nivel mundial, un crecimiento de las agencias de seguridad privadas como consecuencia del incremento de la criminalidad y la escasez de personal en los servicios de policía pública. (Amaris Prettel y Camacho de Casanova, 2013, p. 25). También se ha podido observar la preocupación por la ausencia de procesos científicos de reclutamiento y selección de los agentes de seguridad privados lo que conduce al incumplimiento de las expectativas de los clientes. (Lozano Caldera, 2015, p. 12; Fiallo Vaca, 2019, p. 12-13)

El propósito de este trabajo es el de determinar los avances realizados por otros investigadores para determinar competencias y procesos de reclutamiento y selección de los agentes de seguridad en ámbitos privados, que nos sirvan de base empírica-conceptual para la investigación de campo que se realizará posteriormente para establecer tanto la especificación del cargo de agente de seguridad o, en otras palabras su educación, experiencia, conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes así como los procedimientos científicos a seguir para su atracción y selección.

Además, se buscará las bases o fundamento legal por el cual se deben regir las agencias de seguridad privada en Panamá.

METODOLOGÍA

En cuanto al tipo y diseño de la investigación, utilizamos la investigación documental sobre el reclutamiento y selección de Recursos Humanos, con énfasis en el cargo de agente de seguridad. Por otro lado debemos acudir a las fuentes legales que fundamentan el ejercicio de la ocupación de agente de seguridad en Panamá y el funcionamiento de las agencias de seguridad privada.

Esperamos que el resultado general de esta investigación permita sentar las bases teóricas, conceptuales y legales que apoyen nuestra futura investigación empírica para elaborar la especificación del agente de seguridad y los procesos que deben seguir las agencias de seguridad para mejorar sus sistemas de reclutamiento y selección, en Panamá.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Incremento de agencias de seguridad y necesidad de agentes privados

Panamá, al igual que Ecuador, Venezuela, Chile, Colombia, entre otros, además de contar con organismos de seguridad pública, han tenido que buscar estrategias para poder suplir las demandas en cuanto a seguridad ciudadana y patrimonial. Alberto AMARIS PRETTEL y Aracelly CAMACHO DE CASANOVA, en el informe titulado **El Análisis de la seguridad interna y externa en Panamá su posición con respecto a la seguridad regional -situación de la seguridad pública-**, indican:

“Desde que inició el ascenso de los delitos, se incrementó en Panamá la cantidad de agencias de seguridad, las que comenzaron a ofrecer servicios desde custodia de bienes, hogares comercios y otros a la seguridad personal y escoltas. Añaden que, se consideraba que hay, en el 2013, en Panamá unos 16 mil guardias de seguridad privados debidamente armados, cifra ésta que supera al efectivo policial. Estas agencias han venido a reemplazar las funciones policiales, de brindar la seguridad y garantizar la vida y honra de los ciudadanos, es decir, el Estado le ha delegado funciones a las empresas privadas, privatizando la seguridad, la que comienza a estar accesible a quienes pueden pagar por el servicio.” (Amaris Prettel y Camacho de Casanova, 2013, p.25)

En el informe titulado **La Formación Policial, eje de los Procesos Modernizadores** del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, en conjunto con el Centro de Investigación y Docencia Económica de México se enfatiza que las profesiones relacionadas con el tema de seguridad tienen que estar en constante actualización. Se indica lo siguiente:

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

Karen PALACIOS (2003), en la revista titulada: **La seguridad privada en Centro América**, indicó que:

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

En este período, la seguridad privada se encontraba en un estado de estancamiento, algunos lo atribuyen a la figura del Estado paternalista que brindaba seguridad al 100% de las empresas estatales y aproximadamente al 80% de los locales comerciales o bancos; otros consideran que se trataba simplemente del proceso lógico de crecimiento de dicha industria. Según la Contraloría General de la República, en el Directorio de Establecimiento de 1990 hasta ese año, sólo existían 14 empresas de seguridad privada, datos que coinciden con el suministrado por la Dirección Nacional de Seguridad Pública del Ministerio de Gobierno y Justicia.

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

Por su parte, José VIGARA GARCÍA en su tesis doctoral titulada: **La Seguridad Privada en España: el sistema jurídico administrativo y su necesaria evolución** de la Facultad de Derecho de la Universidad Europea de Madrid determinó que:

“Las primeras teorías sobre la seguridad privada aparecen en América del Norte entre los años 60 y 70. Sin embargo, la palabra seguridad como protección de personas o bienes data de mucho tiempo antes (siglos antes) pues ya durante el feudalismo, los encargados de la guarda, vigilancia y seguridad del servicio rural eran los villanos o colonos de confianza del señor. En la década de los 80, los Estados Unidos y Gran Bretaña fueron el escenario privilegiado de la irrupción de estas actividades que, sin embargo, no quedaron acotados a sus límites. La configuración de los nuevos bloques económicos junto a la reorganización del orden mundial

ha conducido a que estas transformaciones se conviertan también en una realidad en gran parte de las naciones del mundo, como es el caso de la Unión Europea o muchos países de Latinoamérica.” (Vigara García, 2007, p.63)

Patricia ARIAS (2009), en la revista **Seguridad Privada en América Latina: el lucro y los dilemas de una regulación deficitaria**, manifestó que:

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

En ese mismo orden de ideas, nos encontramos que Mercedes MUÑOZ (2012), en su artículo científico **Estado y Seguridad Privada en Costa Rica, Análisis de Coyuntura**, indicó que:

“Superada la Guerra Fría el concepto de seguridad se redefine al amparo de amenazas que hasta ahora ocupaban un lugar secundario, como lo era el narcotráfico y el incremento de la delincuencia y la criminalidad. El año 1994 fue clave en la redefinición del concepto cuando como resultado del debate internacional; la Organización de Naciones Unidas amplió sus contenidos, uno de ellos el concepto de la seguridad humana, comprendido como el derecho de todo ser humano a sentirse seguro y libre de amenazas”. (Muñoz, 2012, p. 51)

Boris SAAVEDRA, en su tesis doctoral **La Privatización de la Seguridad en Centroamérica: El Caso de El Salvador** del Doctorado en Paz y Seguridad Internacional, del Instituto Universitario General Gutiérrez Mellado, de la Universidad Nacional de Educación a Distancia de El Salvador, explica la metodología empleada, así:

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

Reclutamiento y selección de agentes de seguridad

Alexis ROSALES CABEZAS en su tesis doctoral titulada: **Diseño de un Sistema de Gestión por Competencias para la selección de personal en Compañía de Seguridad Privada**, presentada en el Doctorado de Administración de Empresas de servicios y Recursos Humanos de la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador, tiene como objetivo específico: "Proporcionar a la compañía de un sistema que permita asegurar un alto grado de objetividad en el reclutamiento y selección de personas." (Rosales Cabezas, 2013, p. 2) En ese sentido, manifiesta en su Hipótesis:

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

José Luis BOSCH, Jaume FARRÁS, Manuel MARTÍN, Juli SABATÉ y Diego TORRENTE (2004), en su artículo **Estado, Mercado y Seguridad Ciudadana Análisis de la articulación entre la seguridad pública y privada en España** sostuvieron que:

"La regulación de la seguridad privada en la Unión Europea responde mayoritariamente y crecientemente al modelo del mercado condicionado. Sin embargo, existen diferencias en cuanto a la acotación de las actividades de seguridad privada, los requisitos exigidos para la entrada en el mercado, las exigencias del perfil y cualificaciones de directivos y vigilantes, y el tipo y grado de los controles sobre las actividades de las empresas.". (Bosch, Farras, Martín Sabaté y Torrente, 2004, p. 115)

Con relación al reclutamiento y selección de guardias de seguridad tenemos la tesis de Maestría de William Alberto BERNAL GUZMÁN y Sandra GUZMÁN DAZA, titulada: **Riesgo en el Proceso de Selección de Guardas de Seguridad para Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada**, de la Especialización en estándares Internacionales de Contabilidad y Auditoría de la Universidad de Bogotá, Jorge Tadeo Lozano. BERNAL GUZMÁN y GUZMÁN DAZA sostuvieron que:

"[...] El presente trabajo está dirigido al estudio de la medición y control del riesgo en la selección de guardas de seguridad empresarial ya que

estas compañías de seguridad privada, si bien son uno de los elementos utilizados para moderar el riesgo, también ellas como empresas prestadoras de servicio conllevan sus propios riesgos, lo que deben mitigar desde el inicio del proceso del servicio que prestan, considerando dicho inicio la selección de personal que desempeñara como guarda de seguridad.” (Bernal Guzmán y Guzmán Daza, 2013, p. 12-13)

Así también es importante considerar el artículo científico **El nuevo proletariado de la vigilancia: los agentes de seguridad privada en Argentina** de Federico LORENC VALCARCE y otros quienes consideran que:

“[...] La categoría más voluminosa de trabajadores de seguridad privada está constituida por los vigiladores. En su mayoría, se trata de trabajadores con calificación operativa que desempeñan tareas generales de vigilancia. Se les recluta a través de un procedimiento de selección fundamentado sobre las características personales y sociales consideradas adecuadas para el ejercicio de la función. Algunas de esas características operan como anticipaciones de la capacidad de los individuos para desarrollar ciertas tareas: los más cálidos y comunicativos serán destinados a lugares de residencia, mientras que los más instruidos o entrenados en lenguas extranjeras serán enviados a las oficinas de empresas transnacionales o a embajadas; quienes son menos locuaces serán desplegados en plantas industriales, fábricas o, depósitos, en los que hay poca interacción con el público; quienes tienen mayor fortaleza física trabajarán en servicios que requieran el uso de la fuerza disuasiva, como los espectáculos deportivos o los conciertos de rock.” (Lorenc y otros, 2012, p. 107-108)

La tesis de grado de Verónica FIGUEROA, denominada **Plan de Reclutamiento y Selección de Personal y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos en la Empresa Alert Security del Ecuador Cía. Ltda.**, de la Universidad Técnica de Ambato, plantea el problema así:

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

La oferta de seguridad privada, pasa a ser una mercancía producida por un conjunto indiscriminado de proveedores públicos y privados tan fuerte,

que paradójicamente hasta el propio Estado, se ve obligado a demandar estos servicios; creando así, un mercado en constante crecimiento, lo cual significa que tras de esta oferta de servicios de seguridad privada, exista un gran número de empresas que se dedican a prestar el servicio, lo que hace, por lo tanto, que el personal que se dedica a la seguridad privada sea escaso y bastante demandado.”(Figuroa, 2012, p.4-5)

Además, encontramos que Osmar Patricia LOZANO CALDERA, en su tesis de grado titulada: **Proceso de selección para empresas de Vigilancia y seguridad privada con énfasis en el establecimiento del nivel de riesgo y basada en entrevista de inteligencia emocional**, de la Universidad Militar Nueva Granada, buscaba establecer cómo debía ser el proceso de selección adecuado que pudieran implementar las empresas que brindan servicios de vigilancia y seguridad privada, para identificar y contar con la persona idónea y que se ajustara al perfil requerido. En ese sentido, señaló que:

“Debe ser adecuado, confiable teniendo en cuenta las políticas de la organización y los métodos que son utilizados para la implementación y la minimización de riesgos antes, durante y después, para garantizar el aspirante idóneo desde el punto de vista de seguridad.” (Lozano, 2015, p.12)

En ese mismo contexto, se considera oportuno mencionar la tesis de Maestría de Diana NAVARRETE ZAMBRANO, **Modelos de selección y reclutamiento del personal de guardia y su impacto en la productividad de las empresas de seguridad de Guayaquil**, de la Maestría en Finanzas y Proyectos Corporativos, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. La tesis de NAVARRETE tiene como objetivo general, lo siguiente:

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

La tesis de grado de Lorena Pamela FIALLO VACA, denominada **Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección, basado en competencias, para el personal**

de la empresa **Cuport Seguridad Integral**, de la Universidad de Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador indica lo siguiente:

“[...] Al ser el sector de los servicios uno de los más importantes en la economía ecuatoriana, se debería aprovechar las oportunidades brindadas para el desarrollo empresarial, la seguridad privada en el país ha tenido un importante crecimiento debido principalmente a que estas empresas se dedican a brindar protección a los ciudadanos, pues dado el incremento de actos delincuenciales no estamos totalmente protegidos por parte del Estado Ecuatoriano.” (Fiallo Vaca, 2019, p. 12)

Es oportuno mencionar la tesis de Maestría en Ingeniería Comercial de Diana Isabel CAMPOS LEÓN y Emma Beatriz FARFÁN ÁLVAREZ: **Diseño de un sistema basado en Competencias para el Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal para la Empresa Crime Stop Cía. Ltda. Período 2013**, de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, de la Universidad de Cuenca en la cual manifiestan que:

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

Marco legal de las agencias de Seguridad Privada en Panamá

Entre estas normas que regulan la seguridad privada en Panamá, se encuentran las siguientes:

1. **Decreto Ejecutivo N° 21 de 31 de enero de 1992, “Por el cual se regula el funcionamiento de las Agencias de Seguridad Privada”** promulgada en Gaceta Oficial 21974 del 31 de enero de 1992. El artículo 1 decreta que:

“**Artículo 1.** Sin perjuicio de las competencias atribuidas las Instituciones que componen la Fuerza Pública, el presente Decreto, regula la prestación de los siguientes servicios y actividades:

- a) Vigilancia y protección de toda clase de bienes muebles o inmuebles;

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

2. **Decreto Ejecutivo N°22 de 31 de enero de 1992, “Por el que se regulan las condiciones de aptitud, derechos y funciones de los Vigilantes Jurados de Seguridad”**, promulgado en Gaceta Oficial 21974 del 31 de enero de 1992. El artículo 1 del referido Decreto Ejecutivo establece que:

“**Artículo 1.** Los que aspiren a ser nombrados Vigilantes Jurados de Seguridad, habrán de reunir las siguientes condiciones:

- a) Poseer nacionalidad panameña;
- b) Ser mayor de 18 años y no exceder de 50. Para los candidatos que hayan pertenecido a alguna de las Instituciones que conforman la Fuerza pública, la limitación de edad se eleva a 55 años;
- c) Poseer la aptitud física y mental necesaria para el desempeño de su cometido, certificado por un médico de la localidad;
- d) Tener buena conducta, carencia de antecedentes penales;
- e) Poseer estudios primarios y
- f) No haber sido expulsado de ningún centro, organismo o institución de actividad en la Fuerza Pública.”

3. **Ley 56 del 27 de mayo de 2011. Que regula los servicios privados de seguridad y dicta otras disposiciones**, promulgada mediante Gaceta Oficial 26795-A del 30 de mayo de 2011. El artículo del Capítulo I, Disposiciones Generales, establece:

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

Marco teórico conceptual sobre reclutamiento y selección

1. Reclutamiento

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

“El reclutamiento consiste en las actividades de la empresa que tienen que ver con el número y el tipo de solicitantes que piden un trabajo y si aceptan el trabajo que se le ofrece. Así, el reclutamiento se relaciona directamente con la planeación y la selección de recursos humanos; además de representar el primer contacto entre las organizaciones y los posibles empleados.” (Ivancevich, 2005, p.196)

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

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

De igual forma, tenemos que Pedro ROJAS en su libro **Reclutamiento y Selección 2.0: la nueva forma de encontrar talento**, define reclutamiento así:

“El reclutamiento y la selección 2.0 permiten evaluar el perfil del candidato de forma eficiente y al mismo tiempo, confirmar que está en concordancia tanto con el puesto vacante como la cultura de la empresa, lo que representa un aspecto crucial para los tiempos que corren, pues es bien sabido que no dar con la persona correcta para cubrir una vacante en particular puede resultar desastroso para una empresa”. (Rojas, 2010, p. 11)

Wayne MONDY y Robert Mark NOE, en su libro **Administración de Recursos Humanos**, definen, también, el reclutamiento así:

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

Gabriela RIBES GINER; María del Rosario PERELLO MARIN y Aurelio HERRERO BLASCO en su libro titulado **Dirección de Recursos Humanos: gestión de personas**, precisan conceptualmente el subsistema de reclutamiento, señalando que:

“El reclutamiento (recruiting) constituye la primera fase del proceso de captación de RR. HH. Se trata del conjunto de actividades llevadas a cabo a fin de atraer un número suficiente de candidatos cualificados para ocupar un determinado puesto de trabajo.” (Rines, 2018. p. 113)

Yolanda BAZÁN DE FRANCO, en su libro **Análisis, Clasificación y Descripción de Cargos**, detalla el concepto de Reclutamiento, en los siguientes términos:

“a) Reclutamiento. Este proceso comprende todas aquellas actividades que desarrolla el Departamento de Recursos Humanos y que se producen como consecuencia de una vacante actual o potencial. El proceso de Reclutamiento se inicia con la solicitud de llenado de la vacante y culmina con la lista de recursos humanos elegibles para el cargo vacante.” (Bazán de Franco, 2009, p. 60- 61)

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

“Es el proceso de ubicar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes de la organización. Este proceso, que se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleos, permite obtener solicitantes de trabajo, de los cuales se debe seleccionar a los nuevos empleados.” (Werther et al, 2014, p. 112)

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

“El reclutamiento de personal implica encontrar y atraer a candidatos para los puestos vacantes del empleador.” (Dessler, 2015, p. 95)

Simón L. DOLAN en su libro **La gestión de los Recursos Humanos: cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación** en manifiesta lo siguiente, sobre el reclutamiento:

“Con el proceso de reclutamiento se inicia una de las actividades más importantes de las organizaciones, como es la de detectar dónde debe dirigirse la empresa para «adquirir» los recursos humanos que necesita. La decisión de buscar fuera de la organización mercado de trabajo externo y reclutamiento externo o dentro mercado de trabajo interno y reclutamiento interno es una decisión estratégica que se identifica con la decisión de «comprar» versus «fabricar». La búsqueda del personal necesario para una organización constituye, con frecuencia, un desafío para los directores de los departamentos de recursos humanos.” (Dolan, 2007, p.109)

Paloma RAMOS RAMOS en su libro titulado **Recursos Humanos**, conceptualiza así del subsistema de reclutamiento:

“El reclutamiento es el proceso de identificar y atraer a candidatos capacitados para llenar una vacante. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.” (Ramos, 2012, p. 63)

2. Selección de Recursos Humanos

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

“Selección es el proceso por el que una organización escoge en una lista de solicitantes a la persona o personas que cumple mejor con los criterios para ocupar un puesto vacante, considerando las condiciones ambientales del momento.” (Ivancevich, 2005, p. 223)

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

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

Gabriela RIBES GINER; María del Rosario PERELLO MARIN y Aurelio HERRERO BLASCO en su libro titulado **Dirección de Recursos Humanos: gestión de personas**, precisan, conceptualmente, el subsistema de selección, señalando que:

“El proceso de selección se puede definir como el conjunto de técnicas que nos permite encontrar a las personas más adecuadas para desempeñar determinados puestos de trabajo. Así, una vez especificados los requisitos y cualidades que han de reunir los candidatos para determinadas labores, identifica y mide las cualidades actuales y potenciales, las características de la personalidad, los intereses y las aspiraciones de los diversos participantes en el proceso, para elegir al que más se aproxima a las necesidades requeridas para el puesto.” (Ribes, et al, 2018, p. 117)

Por otra parte, Wayne MONDY, en su libro **Administración de Recursos Humanos**, define también la **selección de recursos humanos** en los siguientes términos:

“La selección es el proceso de elegir, a partir de un grupo de solicitantes, al individuo que mejor se adapte a un puesto en particular y a la organización. El acoplamiento adecuado de las personas con los puestos de trabajo y con la organización es la meta del proceso de selección.” (Wayne, 2010, p. 158)

Paloma RAMOS RAMOS en su libro titulado **Recursos Humanos**, define así del subsistema de selección:

“El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.” (Ramos, 2012, p. 62)

En lo que respecta al subsistema de Selección Yolanda BAZÁN DE FRANCO, determina lo siguiente:

“Este consiste en el proceso, a cargo del Departamento de Recursos Humanos, que busca escoger, a partir de la lista de elegibles, al candidato más idóneo, es decir el que mayormente se acerque al perfil de requisitos mínimos o de competencias que establece el cargo vacante. El proceso de Selección se inicia con la lista de elegibles y culmina con la escogencia y contratación.” (Bazán de Franco, 2009, p. 60)

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

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

CONCLUSIONES

Los países de América Latina, no han logrado escapar del problema de la criminalidad creciente, de allí que como indican PRETTEL y CAMACHO DE CASANOVA (2013, p. 25) se han ido aumentando las agencias de seguridad privadas para la custodia de bienes y personas. Al año 2013 ya existía un contingente de 16,000 guardias de seguridad armados en Panamá, que reemplazan, en gran medida las funciones de la Policía Nacional. El crecimiento acelerado de la industria de seguridad privada en muchos de nuestros países de América Latina obedece, en gran parte, a lo lucrativa de la misma y la escasa reglamentación de la materia. (Figueroa, 2012, p. 4-5).

La primera agencia de seguridad privada en Panamá inició funciones en junio de 1976 con el nombre de Primera Agencia de Seguridad, S.A. (PROSEGUR), misma que tiene filiales en España, Portugal, Italia, Alemania, Suiza, Argentina, Chile y Uruguay. Ya para el año 1990 se registraban cerca de 14 empresas de seguridad privada en Panamá, indicándose por Karen PALACIOS (2015, p. 177) que las mismas operaban bajo la ausencia de una normativa que las reglamentara. Sin embargo, como señala José VIGARA GARCÍA (2007, p. 63) ya en Estados Unidos habían aparecido las primeras teorías sobre seguridad privada entre los años 60 y 70, al igual que se revela información por Federico LORENC VALCARCE, Esteban KHALIL y Tomás GUEVARA (2012, p. 11) sobre el desarrollo de la industria de la seguridad privada en Argentina a partir de los años 60. Esta industria es amplia porque incluye desde agentes para cuidar puertas, guardespaldas e incluso algunos muy especializados que dominan varios idiomas y artes marciales que tienen como clientes a figuras mediáticas, deportistas, artistas nacionales y extranjeros. (Lorenc Valcarce, 2012, p. 107-108; Campos León y Farfán Álvarez, 2013, p. 17).

El crecimiento acelerado de agencias seguridad privadas, debido a la ineficiencia en la respuesta de los Estados para enfrentar el fenómeno delictual es una preocupación señalada por Patricia ARIAS (2009, p. 23). Frente al escenario de crecimiento de la criminalidad, por un lado, y de las agencias de seguridad para dar respuesta a las limitaciones que presenta la seguridad pública se ha despertado gran interés por el mejoramiento de los sistemas de reclutamiento y selección de los agentes de seguridad con miras a lograr que puedan brindar un servicio de óptima calidad a los clientes. (Rosales Cabezas, 2013, p. 2-13). Se determina que los agentes de seguridad llevan a espaldas el compromiso de salvaguardar vidas y recursos, de allí la necesidad de contar con personal idóneo y con competencias actualizadas. (Rosales Cabezas, 2013, p. 14). Sobre este punto se considera que se requiere de un marco regulatorio, con elevadas exigencias de perfil y cualificaciones para quienes participen en el mercado de seguridad privada. (Bosch, Farrás, Sabaté y Torrente, 2004, p. 115). Para garantizar la calidad de los agentes de seguridad se recomienda utilizar matrices de riesgo que permitan evaluar y monitorear, controlar y corregir los procesos de reclutamiento y selección de agentes de seguridad privados. (Bernal y Guzmán, 2013, p. 12-13)

En cuanto al perfil del agente de seguridad, Osmay Patricia LOZANO CALDERA establece que para garantizar una persona idónea hay que realizar pruebas especializadas que van desde pruebas psicológicas, exámenes médicos, pruebas psicotécnicas, polígrafo y otras. (2015, p. 12). A estos efectos se dispone de un modelo de selección y un manual desarrollado como tesis de grado por Diana NAVARRETE ZAMBRANO con el propósito de evitar lo que la autora denomina “un caos” frente a la escasez de perfiles de agentes bien definidos y de planes para su búsqueda y selección. (2015, p. 5). Sobre el punto de las deficiencias entre el perfil requerido y los recursos humanos seleccionados se plantea por Pamela FIALLO VACA, que al no contar con procesos sistematizados se incurre en costos elevados durante el reclutamiento y selección y se termina contratando personal con escaso o ningún conocimiento de armas de fuego y defensa personal. (2019, p. 12-13)

A partir de la década del 90, comienzan a aprobarse leyes y decretos que tienen como finalidad reglamentar la seguridad privada en Panamá. Entre estos instrumentos jurídicos están: Decreto Ejecutivo N°21 de 31 de enero de 1992 “Por el cual se regula el funcionamiento de las agencias de seguridad privada. En este decreto se listan todos los servicios que pueden ser cubiertos por las agencias de seguridad privada y se define el concepto de agencia de seguridad. Por otro lado, el Decreto Ejecutivo N°22 de 31 de enero de 1992 “Por el que se regulan las condiciones de aptitud, derechos y funciones de los Vigilantes Jurados de Seguridad”, establece los requisitos generales y conocimientos que debe demostrar poseer el Vigilante Jurado. Finalmente, está la Ley 56 de 27 de mayo de 2011 que regula los servicios privados de seguridad y dicta otras disposiciones. Esta ley no solo deroga los Decretos N°21 y 22 sino que sienta las bases para el proceso de reclutamiento y selección de los agentes de seguridad privada.

Los teóricos sobre la Administración de Recursos Humanos han definido lo que se entiende por reclutamiento y en sus conceptualizaciones se extraen elementos en común, como los siguientes:

- ❖ Es el primer contacto de las organizaciones con los posibles empleados. (Ivancevich, 200, p. 196).
- ❖ Utiliza técnicas y procedimientos de atracción para ocupar puestos en la organización. (Chiavenato, 2011, p. 128).
- ❖ Permite evaluar el perfil del candidato de forma eficiente en concordancia con el perfil del puesto. (Rojas, 2010, p. 11).
- ❖ Busca atraer individuos en el momento oportuno, en cantidades suficientes y con cualidades apropiadas al puesto. (Mondy, 2011, p. 128; Rines, 2018, p. 113).
- ❖ Proceso que comprende todas las actividades que desarrolla el Departamento de Recursos Humanos y que se producen como consecuencia de una vacante actual o potencial. (Bazán de Franco, 2009, p. 60-61; Werther, 2014, p. 112; Dessler, 2015, p. 95; Ramos Ramos, 2012, p. 63).

❖ Es una de las actividades más importantes de las organizaciones que es la de adquirir los recursos humanos que necesita. (Dolan, 2007, p. 109)

Por otro lado se tiene que los expertos en Administración de Recursos Humanos también han establecido definiciones sobre la selección de Recursos Humanos. Así tenemos que se define así:

❖ Proceso de escoger, de una lista, la persona que mejor cumple con los criterios del puesto vacante. (Ivancevich, 2005, p. 223; Mondy, 2010, p. 158; Bazán de Franco, 2009, p. 60-61).

❖ Es una comparación entre dos variables: el perfil del puesto y el perfil del candidato. (Chiavenato, 2011, p. 145; Dessler, 2015, p. 124).

❖ Conjunto de técnicas para encontrar las personas más adecuadas para los puestos de trabajo. (Ribes Giner, Perello Marín y Herrero Blasco, 2018, p. 117).

❖ Proceso de prever cuáles candidatos tendrán éxito si son contratados. (Fernández López, 2017, p. 41).

❖ Serie de pasos para decidir que solicitantes deben ser contratados. (Ramos Ramos, 2012, p. 62).

REFERENCIAS

AMARIS PRETTEL, Alberto; CAMACHO DE CASANOVA, Aracelly. (2013). **Análisis de la seguridad interna y externa en Panamá su posición con respecto a la seguridad regional -situación de la seguridad pública**, Insumo al grupo de trabajo en seguridad regional de la FES en América Central. 25 páginas. Disponible en http://www.fesamericacentral.org/files/fes-america-central/actividades/costa_rica/Actividades_cr/130911%20La%20seguridad%20regional/presentaciones/131010%20Panama%20Análisis%20de%20la%20seguridad%20interna%20y%20externa%20-%20Anuario%202013.pdf

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

BAZÁN DE FRANCO, Yolanda. (2009). **Análisis, Clasificación y Descripción de Cargos.** Movimiento Editores. Panamá. 235 páginas.

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

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

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

CAMPOS LEÓN, Diana Isabel y Emma Beatriz FARFÁN ÁLVAREZ, Emma Beatriz. (2013). **Diseño de un Sistema Basado en Competencias para el Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal para la Empresa Crime Stop Cía. Ltda. Período 2013** Tesis de Grado. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Cuenca. Cuenca. 82 páginas. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/3750>

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

Decreto Ejecutivo No 21 de 31 de enero de 1992. **Se Regula el Funcionamiento de las Agencias de Seguridad Privada.** Gaceta Oficial 22036 de 18 de mayo de 1992. Panamá. Disponible en <https://docs.panama.justia.com/federales/decretos-ejecutivos/21-de-1992-may-18-19>

Decreto Ejecutivo N° 22 de 31 de enero de 1992. **Regula las condiciones de aptitud, derechos y funciones de los vigilantes jurados de seguridad.** Gaceta Oficial 21794 de 14 de febrero de 1992. Panamá. Disponible en http://gacetas.procuraduria-admon.gob.pa/21974_1992.pdf

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

DOLAN, Simón L. (2007). **La gestión de los recursos humanos: cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación**. McGraw-Hill España. 511 páginas. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upanamasp/reader.action?docID=3194829>

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

FIGUEROA, Verónica. (2012). **Plan de Reclutamiento y Selección de Personal y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos en la Empresa ALERT SECURITY DEL ECUADOR CIA. LTDA**. Tesis de Grado. Facultad Ciencias Administrativas. Universidad de Ambato, Ecuador. 168 páginas. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1446/1/245%20Ing.pdf>

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

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

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

LOZANO CALDERA, Osmar Patricia. (2015). **Proceso de Selección para Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada con Énfasis en el Establecimiento del Nivel de Riesgo y Basado en Entrevista de Inteligencia Emocional**. (Tesis Doctoral). Universidad Militar de Nueva Granada. Cartagena. 43 páginas. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14194/LozanoCalderaOsmar2016.pdf;jsessionid=312C66CDD3146C57B356D16DB4685DCB?sequence=1>

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

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

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

PALACIOS, Karen. (2015.) **La seguridad privada en Centro América**. Revista Diálogo Centroamericano. Panamá. 178 páginas. Disponible en: http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/2607/La_seguridad_privada_en_Centroamerica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

RAMOS RAMOS, Paloma. (2012). **Recursos humanos**. Editorial ICB. España. 87 páginas. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upanamasp/reader.action?docID=5809757&query=recursos%2Bhumanos%2Blinea%2BBy%2Bstaff>

RIBES GINER, Gabriela, PERELLO MARIN, María del Rosario y HERRERO BLASCO Aurelio. (2018). **Dirección de recursos humanos: gestión de personas**. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. 215 páginas. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upanamasp/reader.action?docID=5635044>

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

ROSALES CABEZA, Alexis Paul. (2013). **Diseño de un Sistema de Gestión por Competencias para la Selección de Personal en Compañía de Seguridad Privada INVIN**. (Tesis Doctoral). Universidad de Servicios y Recursos Humanos del Ecuador, Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultades: Ciencias Económicas y Negocios. Ecuador. 228 páginas. Disponible en: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1112/1/53839_1.pdf

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

S/A. (2008). **La Formación Policial, Eje de los Procesos Modernizadores**. Informe del II Seminario Internacional. Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile en conjunto con el Centro de Investigación y Docencia Económicas de México. México. 18 páginas. Disponible en http://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/proy_inv_memsem.pdf

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

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