



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Marketing

**"IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS
DIGITALES PARA OPTIMIZAR EL PROCESO
DE CAPTACIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD
EN LA EMPRESA VIPROSEG S.A.C., LIMA,
2024"**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Licenciado en Administración y Marketing

Autor:

Augusto Manuel Chavez Malpartida

Asesor:


Mg. Giovanni Paolo Figari Salas

<https://orcid.org/0000-0001-8353-1437>

Lima - Perú

2025

Informe de Similitud

 Página 2 de 57 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega: trrcoid::1:232691755

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)


Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

 Página 2 de 57 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega: trrcoid::1:232691755

Dedicatoria

A mi querida familia, por ser siempre mi refugio, mi fuerza y mi motivación en cada paso que doy.

A mis padres, con todo mi amor y gratitud, por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo, la humildad y la perseverancia. Gracias por su apoyo incondicional, sus consejos llenos de sabiduría y el cariño infinito que me guía en todo momento.

Agradecimiento

A mis padres, les debo todo lo que soy y lo que he logrado. Gracias por su amor incondicional, por cada sacrificio silencioso y por enseñarme con su ejemplo a luchar por mis sueños. Su apoyo, sus consejos y su confianza en mí han sido la base sobre la que construyo cada paso de mi vida.

Tabla de contenidos

Informe de Similitud.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Índice de tablas	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	18
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	39
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS	47

Índice de tablas

Tabla1. Cuadro Comparativo 1.....	39
Tabla1. Cuadro Comparativo 1.....	41
Tabla1. Cuadro Comparativo 1.....	42

Índice de Figuras

Figura. 1 Logo Comercial.....	12
Figura N° 02 Mapa de Ubicación de VIPROSEG S.A.C	13
Figura N°03 Organigrama de la Empresa Viproseg S.A.C	14
Figura N°04 Hospital Rebagliati	15
Figura N°05 Red Asistencial La Libertad	16
Figura N°06 Hospital Anexo Canta Callao	16
Figura N°07 Diagrama de Ishikawa	29
Figura N°08 Campaña CompuTrabajo	34
Figura N°09 Campaña Indeed	34
Figura N°10 Anuncio VIPROSEG	39
Figura N°11 Anuncio VIPROSEG 2	36
Figura N°12 Plataforma Pandape VIPROSEG.....	36
Figura N°13 Base de Datos VIPROSEG.....	37
Figura N°14 Resultados de Publicación CompuTrabajo.....	39
Figura N°15 Resultados Optimización de la Visibilidad de la empresa.....	40
Figura N°16 Postulantes VIPROSEG Mensual.....	42

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajado de suficiencia profesional titulado “Implementación de herramientas digitales para optimizar el proceso de captación de agentes de seguridad en la empresa VIPROSEG S.A.C., Lima, 2024”. Fue desarrollado con el objetivo de incrementar las postulaciones de agentes de seguridad durante el proceso de reclutamiento y selección, implementando el uso correcto de las herramientas digitales. La empresa enfrentaba un problema como la falta de postulantes debido a la falta de un sistema adecuado para incrementar las postulaciones de agentes de seguridad a través de Plataformas Digitales. Para solucionar este problema se utilizaron herramientas digitales como Facebook, WhatsApp Business, CompuTrabajo, LinkedIn y Además un software llamado pandape que ayuda a gestionar el ciclo de vida del empleado hasta la captación y selección del talento. El programa implementado mejoro el nivel de postulantes y facilito el proceso de reclutamiento generando un orden y disminuyendo el índice de rotación del personal y se logró un crecimiento significativo en postulaciones y captación de nuevos agentes de seguridad, así como un mejor control y manejo de bases de datos del personal contratado. Las competencias profesionales aplicadas incluyeron la gestión de redes sociales, capacidad de análisis de selección de personal, Gestión del talento y gestión de análisis de Competencias que ayudaron a desarrollar este programa.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El rubro de la seguridad privada puede definirse como el conjunto de servicios, medidas y acciones implementadas por personas físicas o jurídicas, de carácter no estatal, orientadas a la protección de personas, bienes, infraestructuras, información y procesos, tanto en el ámbito público como privado. Estas acciones se realizan bajo un marco legal específico, con el objetivo principal de prevenir riesgos, delitos y situaciones de vulnerabilidad, complementando, pero sin sustituir, las funciones de la seguridad pública. (Pérez, C.,2018)

Según Villalba, N., 2018. La seguridad privada se convierte como un complemento del sistema de seguridad del Estado, prestando servicios de protección en aquellos espacios o situaciones donde la intervención estatal no es continua ni suficiente, especialmente en ámbitos como el comercial, industrial, residencial, financiero e institucional.

En varios países de Latinoamérica, el trabajo en el sector de seguridad privada se caracteriza por que los requisitos de ingreso suelen ser mínimos en comparación con otros sectores, lo que facilita el acceso a un amplio espectro de personas que buscan una fuente rápida de empleo. Esta flexibilidad en la contratación, si bien amplía las oportunidades laborales, también genera una serie de consecuencias estructurales que afectan la calidad del servicio y la estabilidad del recurso humano. (Pérez, C.,2018)

Uno de los principales efectos de esta situación es el alto índice de rotación de personal, es decir, la constante entrada y salida de trabajadores del sector. Esta inestabilidad laboral suele estar vinculada a la falta de formación profesional, las condiciones laborales precarias, la escasa valorización social del rol del vigilante y la

ausencia de planes de carrera o incentivos a largo plazo. (Cortez, A., 2018)

Según Miranda et al., 2019. Las organizaciones buscan de manera constante nuevas estrategias de marketing digital, dado que la comunicación en entornos digitales se ha convertido en una de las principales fuentes de información. Además, el uso efectivo de las distintas herramientas que ofrece el marketing digital contribuye significativamente a mejorar su competitividad en el mercado.

En la actualidad, el marketing digital se ha convertido en una herramienta clave dentro de las organizaciones, no solo para promover productos o servicios, sino también como una estrategia fundamental para atraer talento humano. Cada vez más empresas están incorporando plataformas digitales en sus procesos de reclutamiento, conscientes de que estas tecnologías permiten optimizar tiempos, ampliar el alcance y mejorar la eficacia del proceso. De hecho, algunas herramientas digitales pueden reducir el tiempo de selección de candidatos a tan solo 10 minutos, lo que representa una mejora significativa frente a los métodos tradicionales. (Roca et al., 2016)

Con relación a lo anteriormente planteado y marcado por el avance tecnológico, las plataformas digitales se han consolidado como herramientas clave para facilitar y optimizar los procesos de reclutamiento de personal a distancia. Ante la disminución de la eficacia de los métodos tradicionales, se ha vuelto imprescindible que las organizaciones adapten su presencia a los entornos digitales. (Rodríguez et al., 2021).

Finalmente, a partir de lo expuesto anteriormente, se puede afirmar que el uso de herramientas digitales aplicadas al proceso de reclutamiento representa un recurso que podría ser beneficioso para la empresa VIPROSEG S.A.C, particularmente en el sector de la seguridad privada. Ya que, este rubro se caracteriza por tener una alta demanda de

personal operativo y se necesita estar en constante necesidad de incorporar personal, Por el cual, se necesita procesos de selección ágiles, eficientes y alineados con criterios específicos como antecedentes limpios, aptitudes físicas, habilidades interpersonales y disponibilidad horaria. Por lo tanto, la implementación de estrategias y el uso de herramientas digitales orientadas al ámbito profesional permite a empresas como VIPROSEG S.A.C acortar el tiempo de los procesos de selección como elevar la calidad de los perfiles reclutados asegurando un flujo constante de postulantes que cumplen con los requisitos

Asimismo, a continuación, se presenta información relevante sobre la empresa Viproseg, que incluye una descripción general de la organización, su logotipo institucional, la estructura organizativa que la compone, así como su posicionamiento dentro del sector de la seguridad privada. Esta información resulta fundamental para comprender las particularidades del entorno en el que se desarrollan los procesos de reclutamiento y selección de personal, así como para identificar los desafíos y oportunidades que enfrenta la organización en un mercado cada vez más competitivo y digitalizado.

Descripción de la empresa

VIPROSEG S.A.C es una empresa dedicada al rubro de la seguridad, que tiene como objetivo principal garantizar la seguridad y protección de los usuarios, bienes e inmuebles mediante la implementación de servicios de seguridad privados eficientes y confiables adaptados a las necesidades específicas de cada cliente o institución. El cual lo respaldan más de 30 años de experiencia, innovación constante y un equipo humano altamente capacitado, comprometido con la excelencia operativa y la confianza mutua.

Logrando tener posicionamiento en ciudades como Arequipa, Ica, Trujillo y Lima.

incidentes y tener una respuesta oportuna y eficaz antes situaciones de riesgo.

1.2 Logo de la empresa de Seguridad

Figura N°1 Logo Comercial le



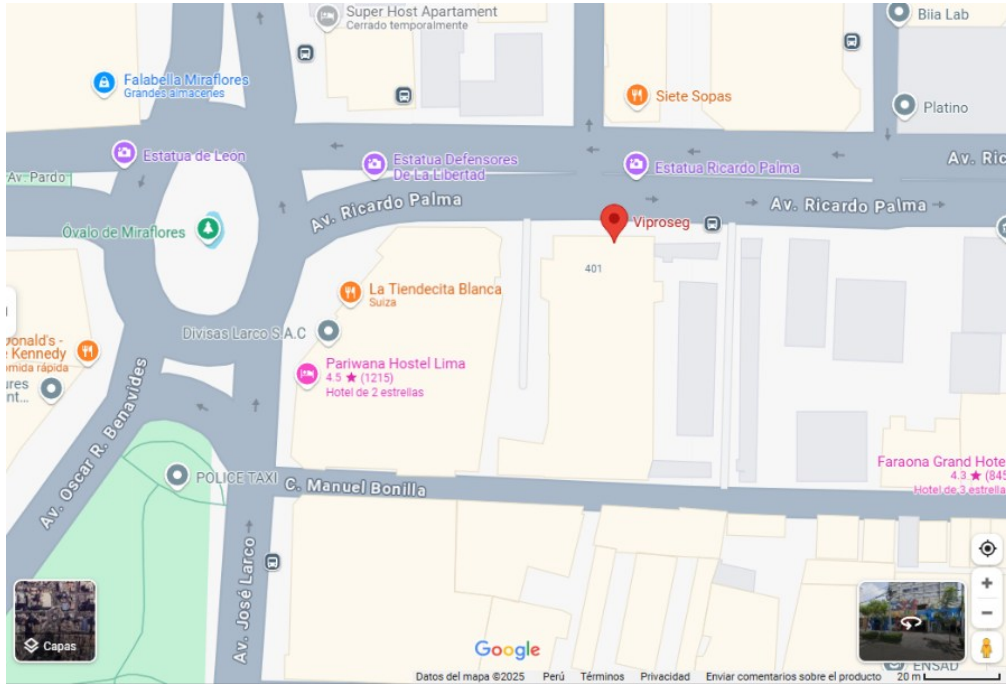
Nota. Figura obtenida a través de su página de Facebook

1.3 Ubicación de la empresa de Seguridad

La empresa VIPROSEG S.A.C se encuentra ubicado actualmente en AV.

RICARDO PALMA NRO. 248 INT. 1102 LIMA - LIMA – MIRAFLORES; la empresa tiene más de 30 años en el mercado, fue fundada el 30 de setiembre de 1988.

Figura N° 02 Mapa de Ubicación de VIPROSEG S.A.C



Fuente: Google Maps, (octubre,2024) Ubicación de Viproseg S.A.C

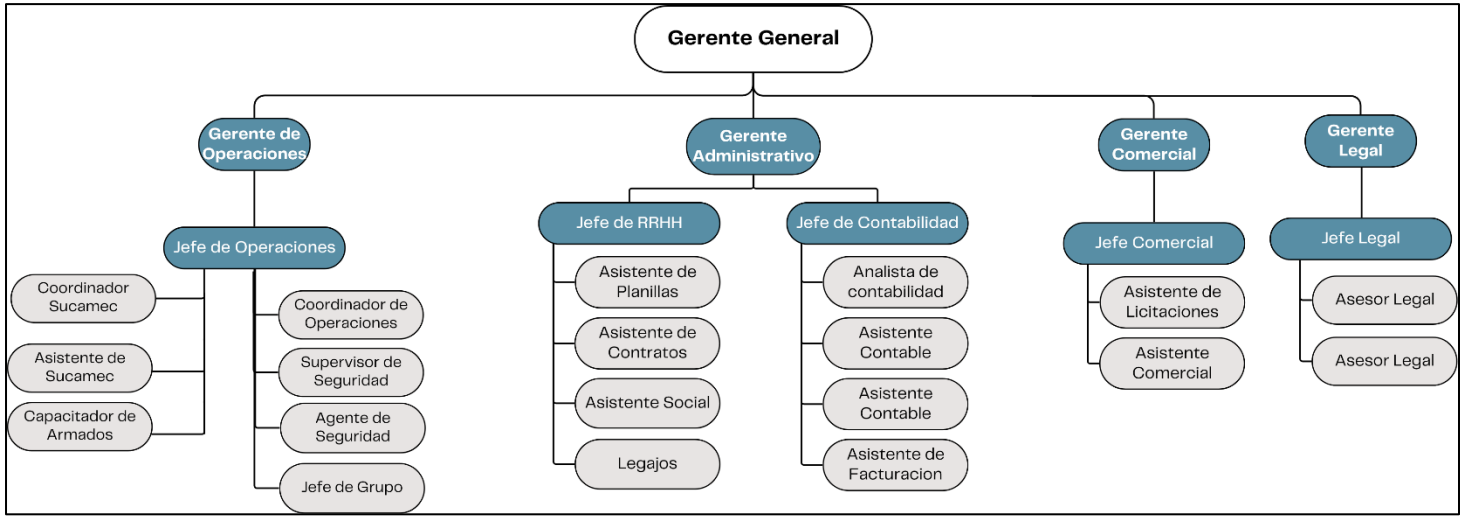
Misión y Visión

Misión: Proteger la integridad de personas, bienes e instalaciones mediante servicios profesionales de seguridad privada, con personal altamente capacitado, ética, compromiso y vigilancia continua, brindando confianza y tranquilidad a nuestros clientes.

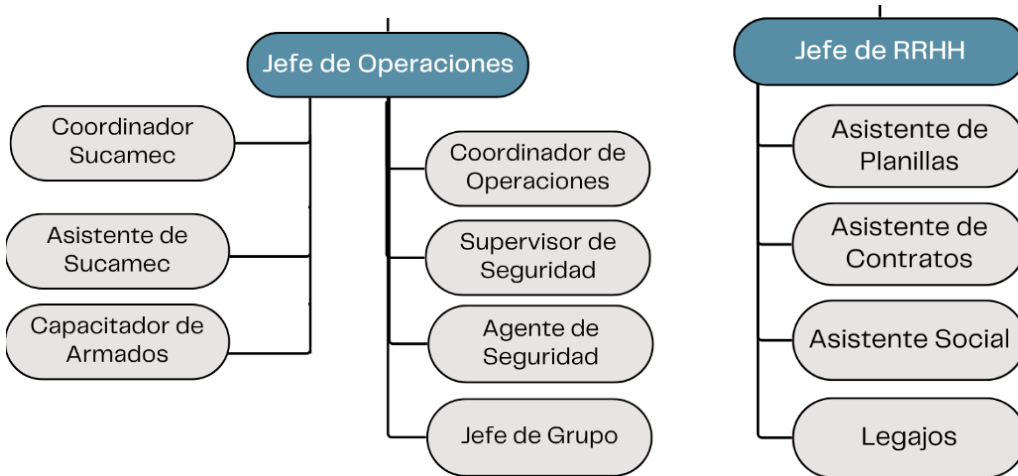
Visión: Ser la empresa de seguridad privada líder en el país, reconocida por su excelencia operativa, confiabilidad, profesionalismo y capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes del entorno, promoviendo una cultura de prevención y seguridad integral.

1.5 Organigrama

Figura N°03 Organigrama de la Empresa Viproseg S.A.C



Nota: Elaboración Propia, 2025



Nota: Elaboración Propia, 2025

El área de Recursos Humanos y el departamento de Operaciones tienen un rol esencial en el proceso de contratación dentro de una empresa de seguridad, ya que la selección de personal influye de manera directa en la seguridad de las instalaciones, los clientes y la reputación de la compañía. Ambas áreas colaboran estrechamente para asegurar que los candidatos seleccionados cumplan con los estándares necesarios en cuanto a calidad, competencias y características, con el fin de desempeñar funciones

críticas en el ámbito de la seguridad. La contratación en este tipo de empresas va más allá de un proceso administrativo; el área de reclutamiento y selección deben ser capaces de reaccionar rápidamente, seguir protocolos estrictos y tomar decisiones que afecten directamente la seguridad de las personas y los activos. La cooperación entre Recursos Humanos y Operaciones garantiza que los nuevos empleados no solo posean los requisitos básicos, sino también las habilidades y la disposición para manejar situaciones de alta presión.

Servicios de VIPROSEG S.A.C

La empresa VIPROSEG S.A.C es una empresa que brinda el servicio de seguridad privada a instituciones del Estado a nivel nacional, estando presente en departamentos como: Lima, La Libertad, Ica, Arequipa, Tiene como clientes las siguientes entidades: Essalud (Hospitales y postas a nivel nacional), Ministerio de Salud, (MINSA) Dirección de Redes Integradas de Salud este (DIRIS), Ministerio de Educación (MINEDU), entre otros.

FIGURA N°04 Hospital Rebagliati



Nota: Reunión de Supervisores y RRHH en el Hospital Rebagliati. Foto extraída

de los archivos de Viproseg

FIGURA N°05 Red Asistencial La Libertad



Nota: Formación de agentes de seguridad en La libertad. Foto extraída de los archivos de Viproseg

Figura N° 06 Hospital Anexo Canta Callao



Nota: Reunión de Supervisores Red Sabogal con el Área de Operaciones. Foto Extraída de los Archivos de Viproseg

Objetivo General

El objetivo del presente trabajo de suficiencia profesional es implementar el uso de herramientas digitales que hagan más fácil el proceso de reclutar agentes de seguridad en VIPROSEG S.A.C., con la intención de mejorar la búsqueda, atraer mejores candidatos y elegir a los más adecuados. Con esta propuesta, se plantea aprovechar la tecnología para agilizar estos procesos, aumentar la presencia de la empresa en plataformas digitales y así responder de manera efectiva a las necesidades del área de Recursos Humanos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El siguiente trabajo nace de la necesidad de darle un enfoque más profesional y ordenado a las prácticas que se han observado, apoyándose en teorías actuales sobre la gestión del talento humano. En especial, toma en cuenta ideas sobre el reclutamiento digital, o e-recruitment, de autores como Strohmeier (2007) y Stone et al. (2015), quienes destacan cómo el uso de la tecnología puede hacer que los procesos de selección sean más eficientes, claros y con mayor alcance.

El marketing digital y sus diversas estrategias han transformado significativamente el entorno empresarial, haciéndolo más ágil e innovador. Estas herramientas no solo modernizan los procesos internos, sino que también se han convertido en aliados estratégicos clave para mejorar la eficiencia y alcanzar los objetivos organizacionales. (Ramos de rosas et al., 2022)

Las estrategias de marketing digital se han convertido en herramientas fundamentales para que las empresas puedan gestionar y analizar la información que comparten con sus distintos públicos. Además, permiten mejorar su presencia en el entorno digital y facilitan el cumplimiento de sus metas comerciales, fortaleciendo su posicionamiento frente a la competencia. (Plangger et al., 2022). Las estrategias y las herramientas digitales tienen como objetivo ayudar a las empresas a ser más eficientes en el uso del tiempo, los recursos económicos y la gestión de sus operaciones. Esta eficiencia se refleja principalmente en el aprovechamiento de herramientas como las redes sociales, el diseño y gestión de páginas web, y el uso estratégico de palabras clave. (Olivier, 2020).

En el ámbito Digital, las redes sociales se han convertido en una de las herramientas más poderosas para las empresas. Su capacidad para segmentar audiencias permite llegar de forma directa y personalizada a distintos mercados y perfiles de consumidores, ofreciendo un excelente equilibrio entre inversión y resultados. Para muchas organizaciones, son el canal ideal para fortalecer su presencia digital, generar vínculos con sus públicos y promover productos o servicios de manera dinámica y eficaz. (Veríssimo, 2021). Las páginas web como las plataformas digitales se han convertido en una ventana esencial para las empresas, ya que permiten mantener una comunicación más directa y organizada con clientes, proveedores, personas interesadas en trabajar en la empresa y otros públicos clave. A través de ellas, es posible brindar información clara, responder consultas y generar confianza en quienes interactúan con la organización. (Gazca et al., 2022).

Para llevar a cabo un proceso de reclutamiento efectivo, es fundamental contar con herramientas que faciliten cada etapa de la selección. Estas herramientas permiten organizar mejor el proceso y se aplican en aspectos clave como la identificación de los candidatos adecuados, la realización de entrevistas y el análisis detallado de los perfiles postulantes. (Espinosa et al., 2021)

Las redes sociales se han convertido en canales de comunicación muy efectivos para apoyar los procesos de reclutamiento y selección de personal. No solo permiten difundir ofertas laborales de forma rápida y masiva, sino que también facilitan la identificación de candidatos con perfiles alineados a lo que busca la empresa. Además, brindan acceso a información más completa y actualizada sobre los postulantes, lo que permite tomar decisiones con mayor precisión y confianza. (Orellana, D. 2022)

Antecedentes

La investigación presenta antecedentes importantes sobre el tema de reclutamiento y selección y herramientas digitales.

En Perú, La siguiente Investigación realizada por Pérez, J. J. M., & Barral, O. P. artículo publicado en la revista académica Contabilidad y Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), volumen 16 en Perú en el 2021 con título “Tendencias y perspectivas del marketing en las pymes. Contabilidad y Negocios”. En este trabajo se utilizaron Pequeñas y medianas empresas (pymes) en entornos digitales Con un tipo de investigación de revisión teórica y documental. La investigación revelo muchas pymes están incorporando el marketing digital como una herramienta esencial para mantenerse vigentes y crecer en mercados cada vez más competitivos. Se observa que las redes sociales ofrecen una forma directa y económica de conectar con los clientes. A su vez, el uso de estrategias como SEO, email marketing y contenido digital ha fortalecido su presencia en línea y su relación con el público. También se destaca que contar con personal capacitado en entornos digitales y fomentar una mentalidad innovadora son claves para aprovechar al máximo estas estrategias.

En Perú, la Investigación realizada por Cruz Asto, J. L, 2023 en su tesis de licenciatura en la universidad peruana de los andes en su estudio titulado “Marketing estratégico y gestión del talento humano en la empresa ENSIL”. En este trabajo se utilizó una muestra censal conformada por 47 trabajadores de la empresa ENSIL en Huancayo. Con un tipo de investigación No experimental. En el cual los resultados obtenidos detallan que se aplicaron instrumentos de medición a fin de evaluar la relación entre el marketing estratégico y la gestión del talento humano. La confiabilidad de dichos instrumentos fue validada a través del coeficiente Alfa de Cronbach,

obteniéndose valores de 0.933 en marketing estratégico y 0.943 en gestión del talento humano, lo cual refleja una consistencia interna muy sólida. Los resultados estadísticos mostraron, además, una correlación positiva significativa de 0.745, confirmando que existe una vinculación directa y relevante entre ambas variables. A partir de estos hallazgos, el estudio concluye que las estrategias de marketing estratégico aplicadas por ENSIL han mostrado ser efectivas, y se recomienda mantener la actual gestión del personal, dado que ha demostrado ser eficiente para alcanzar los objetivos de la organización.

En España, La siguiente investigación realizada por Soriano Arnanz, A. artículo publicado en la revista académica del Instituto Nacional de administración Pública (INAP), Edición Núm. 9 en España en el año 2022 con título “El uso de la inteligencia artificial en la selección y gestión del personal de las administraciones públicas” se analiza en profundidad cómo la inteligencia artificial (IA) puede integrarse de manera efectiva en los procesos de selección y gestión del talento humano dentro del sector público. El estudio plantea que la implementación de estas tecnologías no solo es viable, sino también altamente beneficiosa para modernizar y agilizar los procedimientos administrativos relacionados con el proceso de reclutamiento. La automatización permitiría simplificar tareas repetitivas, reducir tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia en la toma de decisiones, todo ello respetando los principios fundamentales de la administración pública, como la transparencia, el mérito y la igualdad de oportunidades. Por eso se recomienda que su aplicación debe hacerse con cautela, garantizando el cumplimiento de los marcos legales, éticos y técnicos que rigen la función pública. La tecnología, bien utilizada, puede convertirse en una poderosa aliada para hacer más eficiente, justa y moderna la gestión del talento en el Estado.

En Perú, La investigación realizada Culqui Quiñones, S. J., & Bacigalupo Pozo,

J. A.,2022 en su tesis de pregrado en la universidad Ricardo Palma Titulado “Marketing digital en las redes sociales LinkedIn, Facebook e Instagram y su relación con la captación de clientes en una empresa de seguros de vida”. Esta investigación tuvo como muestra a empresa del sector seguros de vida (muestra enfocada en clientes y estrategias de redes sociales) y su investigación fue de tipo cuantitativa, correlacional. Donde se encontró una correlación positiva significativa entre las variables estudiadas, con un coeficiente de Pearson de 0.750, lo que indica que existe una relación directa entre el aumento de las estrategias de marketing digital en redes sociales como LinkedIn, Instagram y Facebook y la captación más alta de clientes en la empresa aseguradora. Además, el resultado fue estadísticamente relevante, con un intervalo de confianza entre el 95 % y el 99 % ($p < 0,05$), lo que garantiza la fiabilidad de los hallazgos reportados. En conclusión, se identificó que el uso de estrategias de marketing digital en redes sociales mantiene una relación significativa y consistente con la captación de nuevos clientes. Esto demuestra que plataformas como LinkedIn, Facebook e Instagram no solo cumplen la función de difundir información o promocionar servicios, sino que también se han consolidado como aliadas estratégicas para atraer oportunidades de negocio, fortalecer la confianza del público y ampliar la cartera de clientes de la empresa

En España La investigación realizada por García et al., en su artículo científico publicado en la revista del Colegio Oficial de la Psicología de Madrid, volumen 36 en España en el año 2020 en su estudio Titulado “Desarrollo de biodata para la selección de directivos públicos: una comparación entre la lógica difusa y los métodos tradicionales” Esta investigación, de carácter cuantitativo y experimental, se enfocó en analizar cómo este tipo de instrumento puede contribuir a seleccionar de manera más objetiva y eficaz a los mejores candidatos para puestos de alta responsabilidad. La finalidad del estudio se basó en evaluar a un grupo de aspirantes a cargos directivos, aplicando una batería de ítems de biodata

cuidadosamente diseñados. Como resultado, se logró identificar a 26 postulantes que cumplían con los requisitos del cargo. Estos candidatos fueron clasificados de forma detallada, no solo en función de sus capacidades técnicas y experiencia, sino también considerando otros factores como liderazgo, resolución de problemas, adaptabilidad y valores organizacionales. Los resultados determinan que el uso del biodata no solo facilita un proceso de selección más estructurado y transparente, sino que también contribuye a mejorar la calidad de las decisiones en la contratación de líderes y directivos, promoviendo una evaluación más integral y basada en evidencias

En Colombia, La investigación realizada por Torres et al., en su artículo científico publicado en la revista académica de la universidad simón bolívar, volumen 14 en Colombia en el año 2020, en su estudio Titulado “El perfil de los responsables del área de gestión humana en las PYMES: caso Villavicencio, Colombia”. Esta investigación de estudio exploratorio. Se baso en analizar el rol y la preparación del personal encargado del área de gestión humana en pequeñas y medianas empresas (pymes), y cómo este perfil influye en la adopción de herramientas digitales para la gestión del talento. Los resultados de este estudio resultan valiosos para la presente investigación, ya que pone en evidencia que el éxito de una estrategia digital en el reclutamiento y gestión del talento depende, en gran medida, de la capacidad del área de recursos humanos para integrar tecnología con conocimiento del entorno organizacional.

Bases Teóricas

Marketing

El marketing puede entenderse como un proceso en el que las empresas buscan generar valor real para las personas, ofreciéndoles productos o servicios que respondan a sus necesidades y expectativas. No se trata solo de vender, sino de construir vínculos

de confianza y de largo plazo con los clientes. A través de estas relaciones, las organizaciones no solo logran satisfacer a sus consumidores, sino que también reciben beneficios a cambio, como lealtad, recomendaciones y sostenibilidad en el mercado (Kotler & Armstrong, 2017). Asimismo, Más allá de ser solo una técnica de ventas, el marketing busca generar un intercambio beneficioso: por un lado, las empresas logran alcanzar sus metas posicionarse o fidelizar cliente, y por otro, los consumidores reciben soluciones que realmente les aportan valor en su vida cotidiana. (Lamb, Hair & McDaniel, 2011), En otras palabras, el marketing no solo se centra en colocar un producto en el mercado, sino en crear experiencias y relaciones sostenibles que satisfagan tanto a las personas como a las organizaciones, contribuyendo al bienestar mutuo y al desarrollo de la sociedad. (Stanton, Etzel & Walker, 2007).

Marketing digital

El marketing digital consiste en diseñar, comunicar, distribuir y establecer precios de bienes y servicios a través de internet y otras herramientas tecnológicas, con el propósito de atender las necesidades de un público objetivo y, al mismo tiempo, fortalecer los vínculos entre la empresa y su cliente. (Strauss et al., 2014). Asimismo, El marketing digital puede verse como una estrategia que cambia por completo la forma en que las empresas se conectan con las personas. Gracias a los canales digitales, hoy es posible tener una comunicación más directa, interactiva y en dos vías, donde las marcas hablan con sus clientes, pero también los escuchan. (Tiago & Veríssimo, 2014). El marketing digital no es simplemente una adaptación del marketing tradicional a internet, sino que constituye un nuevo entorno donde las empresas se apoyan en la tecnología, las redes sociales y el análisis de datos para conocer mejor a las personas y poder ofrecerle experiencias y soluciones hechas a su medida. (Kannan y Li, 2017)

Reclutamiento y selección

El reclutamiento puede definirse como una fase esencial dentro de la gestión del talento humano, cuyo propósito es atraer a personas que posean las competencias, conocimientos y cualidades necesarias para responder a los requerimientos de la organización. Este proceso va más allá de la simple publicación de vacantes, pues implica diseñar y ejecutar estrategias que permitan captar el interés de candidatos idóneos, tanto en el ámbito. (Chiavenato, 2017). (Mondy y Noe, 2005) explican que el éxito del reclutamiento y la selección depende de que la organización sea capaz de atraer suficientes candidatos y de evaluar a cada uno con métodos claros y confiables. Cuando estos procesos se llevan a cabo correctamente, ayudan a que la empresa sea más productiva y competitiva, porque garantizan que se incorpore el talento adecuado a los equipos de trabajo.

Seguridad Privada

La seguridad privada puede entenderse como un conjunto organizado de servicios y acciones desarrolladas por empresas o individuos autorizados, orientadas a resguardar a las personas, los bienes y las instalaciones frente a posibles riesgos o amenazas, actuando como un complemento de la seguridad pública. (García, 2015).

Según Méndez, 2019 menciona que la seguridad privada ya es parte de la vida diaria de empresas y comunidades, ya que brinda tranquilidad a través de servicios como la vigilancia, el control de accesos y la gestión de riesgos. Además de prevenir incidentes, este trabajo ayuda a que las organizaciones sean más productivas y a que las personas convivan en un entorno más seguro y armonioso.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Mi experiencia laboral se inició cuando realicé mis prácticas preprofesionales en la empresa HERTS S.A.C, en el año 2019 lo que me permitió adquirir mis primeros conocimientos y habilidades en el ámbito laboral. Después en el 2020 formé parte de la empresa TERRAVERDE S.AC, donde trabajé en el área de Recursos Humanos, esta experiencia me permitió involucrarme en la gestión de personas, aprender de los procesos internos y desarrollar habilidades relacionadas con la atención al personal y el trabajo en equipo. En el año 2021 inicié mi experiencia profesional en la empresa VIPROSEG S.A.C., asumiendo el cargo de Analista de Recursos Humanos. En esta primera etapa, participé activamente en los procesos de apoyo y gestión vinculados al talento humano, lo que me permitió adquirir conocimientos prácticos en áreas como la administración de personal, la organización de procesos de reclutamiento y selección, así como en la coordinación de actividades relacionadas con el bienestar laboral.

Posteriormente, en el año 2024, fui promovido al puesto de jefe de Recursos Humanos, cargo que desempeñó hasta la actualidad. Desde esta posición, he tenido la responsabilidad de liderar de manera integral las actividades del área, diseñando e implementando estrategias orientadas a fortalecer la gestión del talento dentro de la organización. Entre las funciones más relevantes se encuentran la planificación de políticas de recursos humanos, la conducción de procesos de incorporación de personal, la supervisión del desempeño y desarrollo de los colaboradores, así como la promoción de un clima laboral favorable.

Mi trayectoria en la empresa ha estado marcada por una constante

búsqueda de innovación y mejora en los procesos de gestión del capital humano, contribuyendo con ello al logro de los objetivos institucionales de VIPROSEG S.A.C., y reafirmando la importancia del área de recursos humanos como un pilar estratégico para la organización.

Descripción del Puesto

El jefe de Recursos Humanos es el responsable de dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la administración y gestión del talento humano dentro de una organización. Su función principal es garantizar que los procesos de recursos humanos estén alineados con los objetivos estratégicos de la empresa, contribuyendo al desarrollo del capital humano y a la mejora del clima laboral. Teniendo como responsabilidades como:

Planificación estratégica del talento humano:

Definir políticas y planes que aseguren la adecuada gestión del personal, alineando las necesidades de la organización con el desarrollo profesional de los colaboradores.

Reclutamiento y selección:

Diseñar y dirigir procesos para atraer, evaluar y seleccionar candidatos idóneos, garantizando que sus competencias y valores se ajusten a la cultura organizacional.

Inducción y bienvenida:

Implementar programas de integración que faciliten la adaptación de los nuevos trabajadores y fortalezcan su sentido de pertenencia desde el inicio.

Capacitación y desarrollo:

Identificar necesidades de formación, organizar programas de capacitación y promover el crecimiento profesional, con el objetivo de potenciar el talento dentro de la empresa.

Gestión del desempeño:

Supervisar y evaluar el rendimiento de los colaboradores, brindando retroalimentación constructiva y estableciendo planes de mejora y reconocimiento.

Clima y cultura organizacional:

Fomentar un entorno laboral positivo, motivador y saludable, que estimule el compromiso y la productividad de los equipos de trabajo.

Gestión de compensaciones y beneficios:

Administrar políticas salariales y de beneficios de manera justa y equitativa, garantizando la competitividad en el mercado laboral y la satisfacción interna.

Relaciones laborales:

Velar por el cumplimiento de la legislación laboral, mantener relaciones armoniosas con los colaboradores y prevenir o resolver conflictos de manera justa y efectiva.

Bienestar y salud ocupacional:

Impulsar programas orientados al cuidado físico y emocional de los trabajadores, promoviendo su bienestar integral.

Identificación del problema

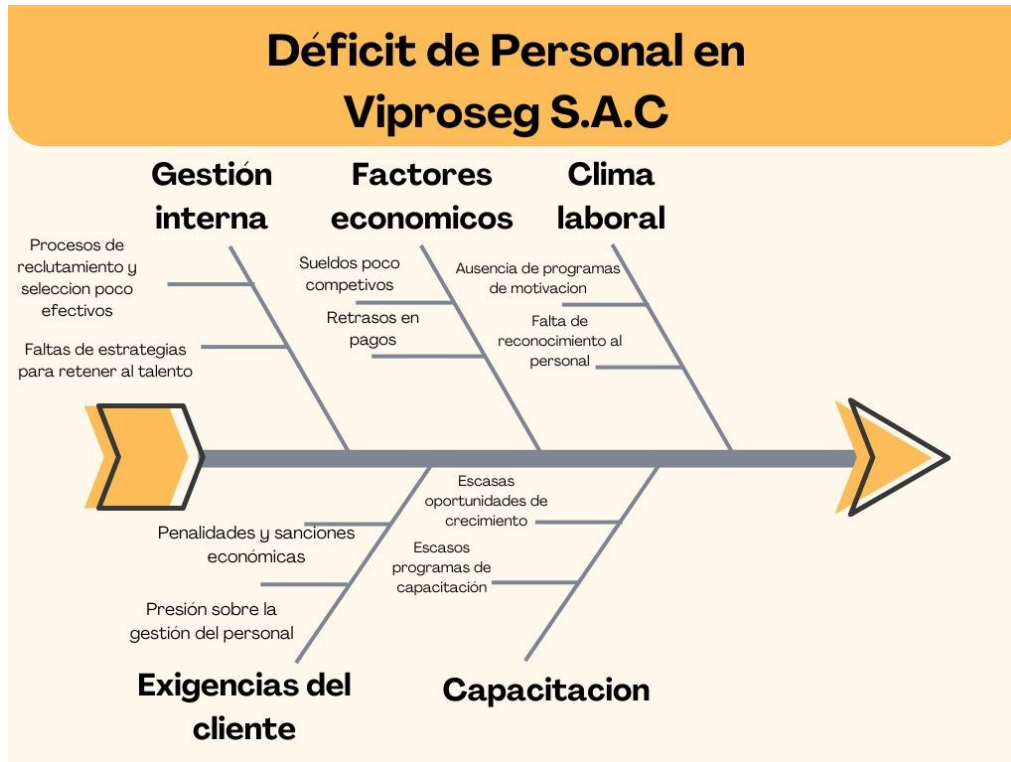
En la empresa VIPROSEG S.A.C. se vive una situación complicada debido a la alta rotación de personal de agentes de seguridad, lo que ha generado un déficit

constante de trabajadores en diferentes unidades. Este problema no solo deja puestos sin cubrir, sino que también afecta el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes, porque cuando las vacantes no son cubiertas a tiempo, la empresa incurre en incumplimientos de los acuerdos de servicio, lo que trae consigo penalidades económicas y sanciones que perjudican directamente su estabilidad financiera. A esto se suma que los colaboradores que permanecen en la organización se ven obligados a asumir una mayor carga laboral, generando estrés, desmotivación y cansancio, lo cual en muchos casos termina siendo otra causa para que decidan renunciar.

Más allá del impacto económico, la alta rotación de personal dificulta la formación de equipos sólidos y estables, necesarios para mantener un buen clima laboral y una cultura organizacional fuerte. Esto también afecta la imagen de VIPROSEG S.A.C. frente a sus clientes, quienes esperan un servicio confiable y constante, así como frente a los trabajadores actuales y potenciales, que podrían percibir a la empresa como un lugar poco estable para desarrollarse.

Diagrama de Ishikawa

Figura N°07 - Diagrama de Ishikawa



Nota: Elaboración propia, 2025

El siguiente diagrama de Ishikawa permite identificar y analizar las posibles causas que generan el déficit de personal y la alta rotación en la empresa VIPROSEG S.A.C. Dichas causas se agrupan en diferentes categorías que contribuyen a comprender de manera integral la problemática.

Causas identificadas

Gestión Interna

Procesos de reclutamiento y selección poco efectivos

Los procesos de reclutamiento y selección no están funcionando de la mejor manera, ya que muchas veces no logran atraer a los candidatos adecuados ni elegir al personal que realmente se ajusta a las necesidades de la empresa. Esto trae como

resultado más rotación de trabajadores, retrasos en cubrir puestos importantes y dificultades para responder a las exigencias de los clientes.

Falta de estrategias para retener talento.

No se han desarrollado suficientes estrategias para mantener motivado y comprometido al personal. Como consecuencia, muchos trabajadores deciden dejar la empresa en busca de mejores oportunidades. Esto no solo significa empezar de nuevo con nuevos colaboradores, sino también perder experiencia valiosa, gastar más en contrataciones y afectar la estabilidad de los equipos

Factores económicos:

Sueldos poco competitivos en relación con el mercado

los salarios que se ofrecen no están al mismo nivel que los que brindan otras empresas del sector. Esto hace que los trabajadores se sientan poco valorados y busquen mejores oportunidades en otro lugar. Como resultado, la empresa tiene problemas para atraer y mantener al personal que necesita, lo que afecta el desarrollo de sus actividades y la satisfacción de sus clientes.

Retrasos en Pagos.

Los trabajadores no siempre reciben su salario en la fecha establecida, lo que genera malestar y descontento. Estos retrasos afectan la confianza en la empresa, ya que muchos colaboradores dependen de su sueldo para cubrir gastos básicos. Con el tiempo, esto provoca que el personal pierda motivación y busque otras oportunidades laborales más estables.

Clima laboral:

Ausencia de programas de motivación

No existen programas que impulsen la motivación de los trabajadores. Esto hace que muchos empleados sientan que su esfuerzo no es reconocido y que no tengan incentivos para dar lo mejor de sí. Con el tiempo, la falta de motivación afecta el ánimo de los equipos, disminuye la productividad y provoca que algunos busquen mejores oportunidades en otras empresas.

Falta de reconocimiento al personal.

Muchos trabajadores sienten que su esfuerzo diario no es valorado ni reconocido. Esta falta de reconocimiento provoca desmotivación y desinterés, ya que los colaboradores no perciben que su aporte tenga un verdadero impacto en la empresa. Con el tiempo, esto puede llevar a que busquen empleo en lugares donde sí se reconozca y valore su trabajo.

Capacitación:

Escasas oportunidades de desarrollo profesional

Muchos empleados sienten que no tienen opciones claras para crecer profesionalmente dentro de la empresa. La falta de capacitaciones, ascensos o programas de desarrollo hace que pierdan motivación y busquen otras oportunidades en lugares donde puedan aprender más y progresar en su carrera.

Formación continua.

Los trabajadores no cuentan con capacitaciones o espacios de formación que les permitan mejorar sus habilidades y crecer profesionalmente. Esto hace que muchos

colaboradores sientan que se estancan en su desarrollo, lo que puede desmotivarlos y afectar la calidad de su trabajo día a día.

Exigencias del cliente:

Penalidades y sanciones económicas

Los clientes han empezado a aplicar multas y sanciones económicas porque la empresa no siempre cumple con lo que se acordó en los contratos. Esto no solo genera pérdidas de dinero, sino que también pone en riesgo la confianza de los clientes y la reputación de la empresa en el sector.

Presión sobre la gestión de personal.

Los clientes suelen presionar mucho para que siempre haya personal disponible en sus unidades. Esta exigencia constante provoca que la empresa tenga que cubrir vacantes a la carrera, lo que genera estrés en el equipo de recursos humanos y afecta tanto a los trabajadores como al servicio que se brinda.

Conclusión

El análisis mediante el diagrama de Ishikawa evidencia que la problemática del déficit de personal en VIPROSEG S.A.C. no responde a una sola causa, sino a un conjunto de factores interrelacionados. Para mitigar estos problemas, es necesario implementar mejoras en la gestión de recursos humanos, fortalecer las condiciones laborales, así como desarrollar políticas de motivación y retención que permitan asegurar la estabilidad de la plantilla, es por ello que se planteó el siguiente proyecto de mejora:

Desarrollo del proyecto

Objetivo General

Implementar el uso de herramientas digitales de reclutamiento para incrementar el número de postulaciones de candidatos calificados en la empresa VIPROSEG S.A.C contribuyendo a una mayor cobertura de vacantes y a la mejora de la eficiencia en sus procesos de selección de personal.

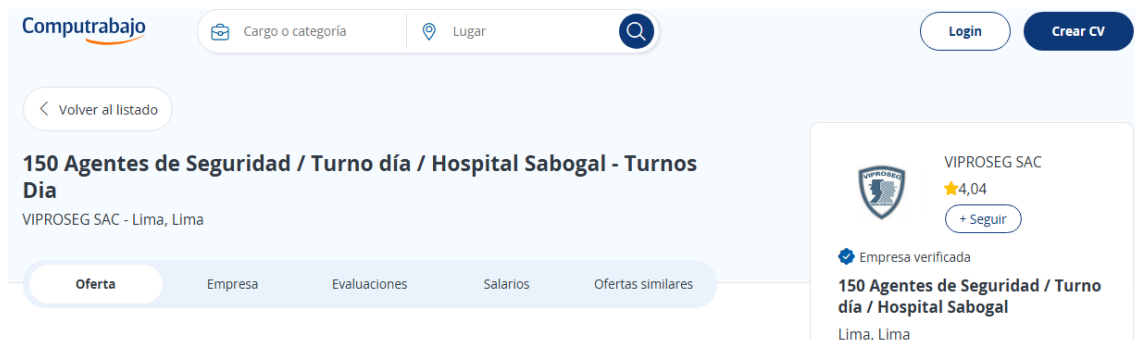
Implementación de Programas

La implementación tuvo varias etapas teniendo en cuenta que se realizó en diferentes plataformas y acciones, es por ello que se procede a detallar por cada una de ellas.

Implementación 1 - Diseñar y poner en marcha campañas digitales de reclutamiento en redes sociales, portales de empleo y plataformas especializadas, con el fin de atraer un mayor número de postulantes

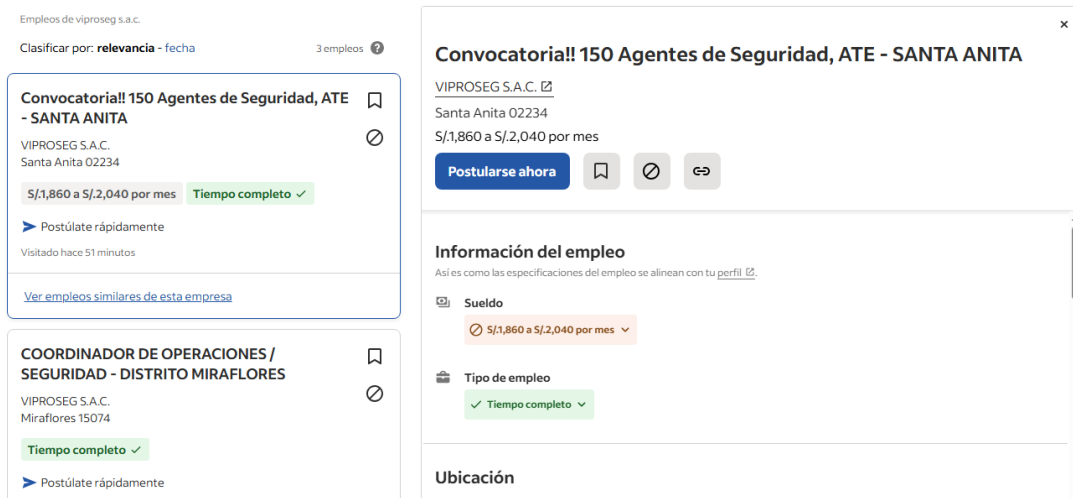
Se implementaron campañas en CompuTrabajo, Facebook y en diversos portales de empleo con el objetivo de incrementar la visibilidad de las ofertas laborales y, de esta manera, generar un mayor número de postulaciones para la empresa VIPROSEG S.A.C

Figura N°08 – Campaña CompuTrabajo



Fuente: Perfil CompuTrabajo VIPROSEG

Figura N°09 – Campaña Indeed



Fuente: Perfil Indeed VIPROSEG

Implementación de paso 2 – Optimizar la visibilidad de la empresa mediante estrategias de marketing digital y contenidos que refuercen la confianza y el interés de los postulantes.

Se diseñaron y difundieron anuncios, así como contenidos de interés en plataformas digitales, con el propósito de captar la atención de potenciales postulantes. Esta estrategia se orientó a incrementar el alcance de la empresa VIPROSEG S.A.C en el mercado laboral digital y a fortalecer sus procesos de atracción y reclutamiento de personal.

Figura N°10 – Anuncio VIPROSEG

**CON MÁS DE
30 AÑOS
DE EXPERIENCIA
EN EL RUBRO**

NUESTROS SERVICIOS

- ✓ VIGILANCIA PRIVADA
- ✓ PROTECCIÓN PERSONAL
- ✓ PERFILES DE RIESGO Y PLANES DE SEGURIDAD

CONTACTÁMNOS ☎ +51 966 526 508 🌐 www.viproseg.com

Nota: Fuente elaboración propia

Figura N°11 – Anuncio VIPROSEG

**BUSCAMOS
AGENTE ARMADO**

- CENTRO DE LIMA
- CALLAO

BENEFICIOS:

- ☑ TE UBICAMOS CERCA DE TU DOMICILIO.
- ☑ SUELDO ACORDE AL MERCADO.
- ☑ PAGOS PUNTUALES.

REQUISITOS:

- ☑ LICENCIA L4 VIGENTE. (INDISPENSABLE)
- ☑ CURSO VIGENTE. (INDISPENSABLE)
- ☑ CARNET VIGENTE. (INDISPENSABLE)
- ☑ CERTIFICADO DE ESTUDIOS. (DESEABLE)
- ☑ 01 AÑO DE EXPERIENCIA COMO AGENTE DE SEGURIDAD. (DESEABLE)

AV. RICARDO PALMA 248, MIRAFLORES, EDIFICIO TRADICIONES OFICINA 1102 (PISO 11), FRENTE AL RESTAURANTE 7 SOPAS.

SI ESTAS INTERESADO ENVÍANOS TU CV AL WHATSAPP **966 526 508**

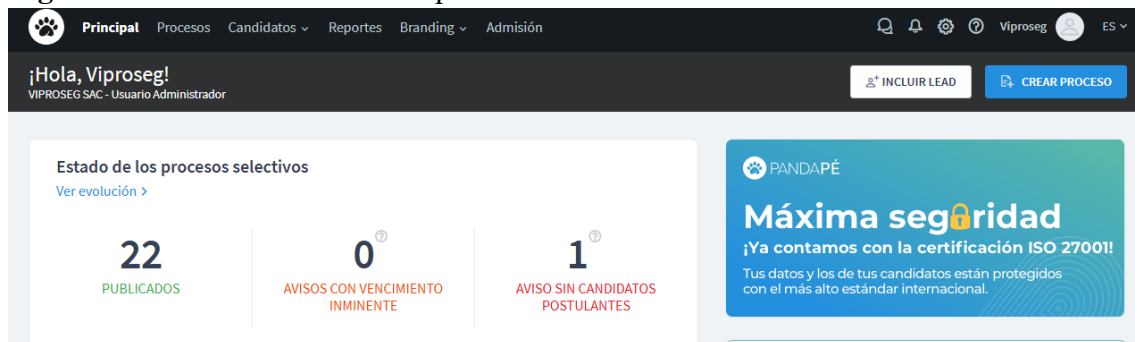
Nota: Fuente elaboración Propia

Implementación de paso 3 - Reducir los tiempos de cobertura de vacantes, asegurando que las unidades de la empresa cuenten con el personal necesario y disminuyendo las penalidades derivadas del incumplimiento de contratos.

La implementación de diversas herramientas digitales de reclutamiento, la empresa VIPROSEG logrará captar y ampliar su base de datos de postulantes, lo que permitirá disponer de diferentes perfiles laborales acordes a los requerimientos de cada puesto. De esta manera, se facilitará la cobertura oportuna de vacantes, garantizando la continuidad del servicio y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En la figura N°12 Se muestra la el programa Pandapé que digitaliza y ordena todo el ciclo de gestión de talento, lo que puede ayudar a VIPROSEG S.A.C a reducir rotación, mejorar el reclutamiento y cumplir con los clientes sin tanta presión, en donde hace referencia que de 22 procesos de selección 1 no tuvo interacción.

Figura N°12 – Plataforma Pandape VIPROSEG



Fuente: Perfil de pandape VIPROSEG

Implementación de paso 4 - Implementar un sistema de gestión de base de datos de candidatos que permita clasificar y segmentar perfiles según los requerimientos de la empresa.

La creación de una base de datos de postulantes permitirá a la empresa VIPROSEG S.A.C identificar y clasificar los diferentes perfiles que participan en los procesos de selección. Este sistema facilitará el registro de variables relevantes como las unidades de preferencia laboral, características personales, lugar de residencia, historial de deudas, capacitaciones realizadas y certificaciones vigentes. De esta manera, la organización contará con información estructurada y actualizada que le permitirá segmentar candidatos, agilizar la cobertura de vacantes y asegurar la idoneidad del personal asignado a cada unidad.

La Figura N° 13, denominada Base de datos VIPROSEG, muestra un registro organizado de los postulantes, donde se incluyen datos importantes como su dirección, nivel de estudios, edad y la unidad en la que podrían trabajar. Esta información sirve de apoyo para que la empresa tome decisiones más rápidas y acertadas.

Figura N°13 – Base de Datos VIPROSEG

#	F	CENTRO	REDES	ENTREVISTADO POR	EMPRESA	CARGO	TURNO	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CARNET	CURSO	FECHA DE NACIMIENTO	SEXO	CELULAR #1	CELULAR #2	FECHA DE FIRMA DE CONTRATO	DIRECCIÓN ACTUAL
4728	18/07/2025	HOSPITAL USLIDARCO BOCCA	RED DESCENTRADA REAGI...	DANIA	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	TORRES QUIRP BRAMAN JESUS	74509111	NO TIENE	NO TIENE	26/05/2005	MASCULINO	910 121 082	NO TIENE	16/07/2025	ASETEC H. JOSE C. MARRATEGUI MZ. H.1. 3.
4729	18/07/2025	HOSPITAL NEERHOS	RED DESCENTRADA SABOGAL	ANDRUEL	VIPROSEG	AVP	NOCHE	PERAJA BAROJADA EXAROT SHANDERS	75398043	NO TIENE	NO TIENE	31/03/2005	MASCULINO	939 526 868	NO TIENE	17/07/2025	PSL CERRO DE VILLA A.R. VILLA ESPERANZA MZ. Y.1. 8
4730	18/07/2025	HOSPITAL REBAGLIATI	REBAGLIATI CENTRAL	DANIA	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	BARDELLI VALENCIA JORGE GREGO	89673285	CEASADO	NO TIENE	15/05/2028	MASCULINO	933 608 869	NO TIENE	17/07/2025	CALLE ARICA 643 OPT. 301 - MIRAFLORES
4731	18/07/2025	CAP 01 SAN	RED DESCENTRADA REAGI...	CARLOS	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	VILLA MARTINEZ SANTOS ALBERTO	52967775	CEASADO	NO TIENE	15/05/2028	MASCULINO	972 932 127	NO TIENE	17/07/2025	GR MZ. GDE. DE DONA D. LUIS MIRAFLORES PO
4732	18/07/2025	HOSPITAL GUILLERMO ALMENDARA	CENTRAL ALMENDARA	DANIA	VIPROSEG	AVP	DIA	DIAZ CORREA ALEJO GUILLERMO	10555173	NO TIENE	NO TIENE	11/06/2001	MASCULINO	940 705 525	NO TIENE	17/07/2025	MZ. LA TIERRA ANCO-PU. LAS PERLAS DE PUNTE PRIMA.
4733	18/07/2025	HOSPITAL GUILLERMO ALMENDARA	CENTRAL ALMENDARA	CARLOS	VIPROSEG	AVP	DIA	MAURICIO CASTELLO ERRAIN MICHAEL	73633222	NO TIENE	NO TIENE	5/04/2004	MASCULINO	924 189 455	NO TIENE	17/07/2025	MZ. 10. 17. 2 BARRIO - SIL
4734	18/07/2025	POKULIBKO SAN LUIS	RED DESCENTRADA ALMEND...	CARLOS	VIPROSEG	AVP	DIA	VILLALOBOS DIAZ JORGE MIGUEL	74025288	NO TIENE	NO TIENE	06/04/2001	MASCULINO	983 495 559	NO TIENE	17/07/2025	CALLE CARLOS LEON DELGADO MZ. H.1. 34 INTERIOR 402 URB
4735	18/07/2025	POKULIBKO PISABARRO	RED DESCENTRADA ALMEND...	DANIA	VIPROSEG	AVP	DIA	STENLOS CHAVEZ HANDEL RAMY	43848240	CEASADO	VENCIDO	17/11/1998	MASCULINO	933 239 807	NO TIENE	17/07/2025	A.H. SAN JUAN DE AMARQUES MZ. 12. 17. 2B
4736	18/07/2025	HOSPITAL SABOGAL	PRESIDENCIAL SABOGAL	DANIA	VIPROSEG	AVP	DIA	MENDOZA BASTIDAS CARLOS PRODRIO	1650698	NO TIENE	NO TIENE	11/06/2001	MASCULINO	943 405 528	NO TIENE	18/07/2025	CALLE LAS BELONAS 327 URB. VINC. 200 PISC
4737	18/07/2025	HOSPITAL MARIANO MOLINA	RED DESCENTRADA SABOGAL	CARLOS	VIPROSEG	AVP	DIA	AGUIRRE ESQUIVEL LUCAS MARTIN	74040755	NO TIENE	NO TIENE	17/07/2004	MASCULINO	929 184 113	NO TIENE	18/07/2025	CALLE ANNA CACH 111 E ESPAÑA SAN AGUSTIN
4738	18/07/2025	HOSPITAL USLIDARCO BOCCA	RED DESCENTRADA SABOGAL	ANDRES	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	ACOSTA PACHECO ERICK SEBASTIAN LEANDRO	74044525	NO TIENE	NO TIENE	01/09/2001	MASCULINO	903 112 599	NO TIENE	18/07/2025	MZ. 12. 11. 2 A. VILLA SAN CARLOS - VN
4739	20/07/2025	HOSPITAL USLIDARCO BOCCA	RED DESCENTRADA REAGI...	CARLOS	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	RODRIGUEZ MENEM KEVIN LEANDRO	60857235	NO TIENE	NO TIENE	13/08/2006	MASCULINO	966 408 806	NO TIENE	19/07/2025	MZ. O.11. 3 GRUPO 24 SECTOR TERCERO PS VILLA EL N
4740	23/07/2025	HOSPITAL MARIANO MOLINA	RED DESCENTRADA SABOGAL	CARLOS	VIPROSEG	AVP	DIA	RIVERA GARCERAN MARCE	43122086	VENCIDO	VENCIDO	30/05/1991	MASCULINO	931 881 071	NO TIENE	21/07/2025	MZ. 11. 26 AN. LA ARBOREDA VLA ROSA SAN
4741	23/07/2025	HOSPITAL MARIANO MOLINA	RED DESCENTRADA SABOGAL	CARLOS	VIPROSEG	AVP	DIA	ALCÁZAR FERNANDEZ ZANFRANCO	74836773	NO TIENE	NO TIENE	15/02/2005	MASCULINO	946 517 268	NO TIENE	21/07/2025	CALLE ANTONIO ORRIGO 2553 U. POP CONDORVALL
4742	23/07/2025	HOSPITAL ALMENDARA	CENTRAL ALMENDARA	CARLOS	VIPROSEG	AVP	DIA	REYES LAZARO ELLIS ELD	46437048	CEASADO	VENCIDO	15/05/1996	MASCULINO	982 772 438	NO TIENE	21/07/2025	AV. GENERAL SANTA CRUZ 272 OPT 702 - RESU
4743	22/07/2025	HOSPITAL ALCANTARA	RED DESCENTRADA REAGI...	CARLOS	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	SUAREZ GENTE ANTHONY DEHILSON	74771513	CEASADO	VIGENTE	30/04/2000	MASCULINO	917 492 313	NO TIENE	21/07/2025	LAS CALANDRIAS ROSAL SEGUNDA ETAPA MANZANA
4744	23/07/2025	HOSPITAL MARIANO MOLINA	RED DESCENTRADA SABOGAL	DANIA	VIPROSEG	AVP	DIA	CEAS RAMOS HERNANDEZ LUIS FERNANDO	73992527	NO TIENE	NO TIENE	15/04/2004	MASCULINO	914 440 456	NO TIENE	22/07/2025	CA. CANTORA LA 15 - URB. ALBERDOR - CC
4745	23/07/2025	HOSPITAL REBAGLIATI	REBAGLIATI CENTRAL	DANIA	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	NICOTI ARRIETA LUIS FERRISSE	74630277	NO TIENE	NO TIENE	25/01/1999	MASCULINO	948 914 272	NO TIENE	23/07/2025	URB. SAN HILARION CARP. 19. MZ. 17.11.18
4746	23/07/2025	HOSPITAL ALCANTARA	RED DESCENTRADA REAGI...	DANIA	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	RAMOS LAZO MARINO ALEXANDER	75765539	VIGENTE	VENCIDO	20/11/1999	MASCULINO	933 051 807	NO TIENE	22/07/2025	LA MAR 159 27 DE ABRIL MZ. AL. 11. 18 - SANTI
4747	23/07/2025	HOSPITAL USLIDARCO BOCCA	RED DESCENTRADA REAGI...	DANIA	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	MEDRANO CRUCHON JENIFFER TEOCODO	70988878	CEASADO	NO TIENE	28/02/2025	FEMENINO	902 162 375	NO TIENE	22/07/2025	MZ. D.15.17 2 AMPLIACION VIRGEN DEL BUEN P
4748	26/07/2025	HOSPITAL REBAGLIATI	REBAGLIATI CENTRAL	CARLOS	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	VILLE RAMOS MARCE ALFREDO	77499757	NO TIENE	NO TIENE	24/12/1995	MASCULINO	986 864 134	NO TIENE	24/07/2025	JR. LOS ASPES 2228 COOP. LA HUAYLIPOMA
4749	23/07/2025	HOSPITAL REBAGLIATI	REBAGLIATI CENTRAL	CARLOS	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	CALDERON LUCASANDREA JOSE ALEXANDER	72546128	NO TIENE	NO TIENE	28/12/1998	MASCULINO	940 209 961	NO TIENE	24/07/2025	AV. LOS ALMIRANTES 1308 CHAUQUE MZ. 11. 12
4750	26/07/2025	HOSPITAL REBAGLIATI	REBAGLIATI CENTRAL	CARLOS	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	BRIVAS ANGILO DIEGO NAHUIT	71383572	NO TIENE	NO TIENE	03/12/2005	MASCULINO	932 237 783	NO TIENE	24/07/2025	CALLE LAZO FRANCISCO 1949 - URUC
4751	26/07/2025	HOSPITAL USLIDARCO BOCCA	RED DESCENTRADA REAGI...	CARLOS	VIPROSEG	AVP	ROTATIVO	RIVERA BERNALES JOSE LUIS	42246625	CEASADO	VENCIDO	12/11/1984	MASCULINO	910 181 404	NO TIENE	24/07/2025	AV. SANTA CRUZ MZ. 21. 11. 18 URB. SANTA TERESA DE V
4752	26/07/2025	HOSPITAL ALMENDARA	CENTRAL ALMENDARA	CARLOS	VIPROSEG	AVP	DIA	INFANTAS MORENO LUIS JESUS	72859239	VIGENTE	NO TIENE	12/04/2027	MASCULINO	947 073 547	NO TIENE	24/07/2025	AV. PETIT THOMAS 1183 - CERCAJO LIMA

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Los resultados alcanzados en la presente implementación de las estrategias propuestas generaron un impacto positivo en el cumplimiento de los objetivos planteados. Se logró reducir los tiempos de cobertura de vacantes, optimizar los procesos de selección y mejorar la gestión de la base de datos de postulantes, lo que permitió contar con perfiles más adecuados y disponibles de manera oportuna. Asimismo, los indicadores de eficiencia evidencian que las herramientas digitales aplicadas fortalecieron la capacidad de respuesta de la organización frente a la alta rotación de personal, contribuyendo a minimizar riesgos de sanciones y mejorando la relación con el cliente.

Resultado al objetivo general

Los resultados alcanzados en relación con el objetivo general evidencian que la implementación de herramientas digitales de reclutamiento en la empresa VIPROSEG S.A.C. permitió incrementar de manera significativa las postulaciones de candidatos calificados. Este avance favoreció una mayor cobertura de vacantes y fortaleció la eficiencia de los procesos de selección, al optimizar los tiempos de respuesta y garantizar un mejor ajuste entre los perfiles de los postulantes y los requerimientos de los puestos. En consecuencia, se confirma que la estrategia aplicada es efectiva y aporta valor a la gestión de recursos humanos en la organización.

Resultados a la implementación de programas

Implementación 1 - Diseñar y poner en marcha campañas digitales de reclutamiento en redes sociales, portales de empleo y plataformas especializadas, con el fin de atraer un mayor número de postulantes

Figura N°14 – Resultados de Publicación CompuTrabajo



Fuente: Perfil CompuTrabajo VIPROSEG 2025

La publicación realizada en la plataforma CompuTrabajo evidenció un alto nivel de efectividad, al generar un tráfico superior a los 150 candidatos en menos de una semana. Este resultado se explica por la adecuada segmentación del público objetivo y la aplicación de una estrategia de medios correctamente diseñada, lo que permitió que la convocatoria alcanzara a perfiles idóneos y con mayor disposición a postular. La experiencia demuestra que el uso estratégico de herramientas digitales no solo amplía el alcance de las ofertas laborales, sino que también optimiza la captación de talento calificado en un tiempo significativamente reducido.

Tabla 1

Indicadores	Antes de La mejora	Después de la mejora
Numero de candidatos por publicación	76	152
Tiempo promedio de personal reclutado (días)	6	2
Alcance geográfico	Lima	Lima y Provincias

Nota. La tabla compara los principales resultados antes y después de la mejora

Según la Tabla 1, se puede evidenciar que antes de la mejora se lograba recolectar un promedio de 76 candidatos, mientras que después de la implementación se obtiene un promedio de 152 personas, lo que representa un crecimiento del 100%. Asimismo, el tiempo de cobertura de vacantes se redujo considerablemente, pasando de 6 días en promedio a un máximo de 2 días. A su vez, anteriormente la búsqueda de postulantes estaba limitada únicamente a Lima, mientras que ahora se ha logrado abarcar también el Callao y diversas provincias, ampliando de manera significativa el alcance y la base de postulantes disponibles

Implementación de paso 2 – Optimizar la visibilidad de la empresa mediante estrategias de marketing digital y contenidos que refuercen la confianza y el interés de los postulantes.

Figura N°15 – Resultados Optimización de la Visibilidad de la empresa



Fuente: Pagina de Facebook VIPROSEG 2025

La adecuada implementación de anuncios digitales y la elaboración de contenidos de interés permitieron alcanzar hasta la actualidad más de 11,000 seguidores y 10,000 interacciones de “me gusta” en las plataformas utilizadas. Estos resultados reflejan un crecimiento sostenido en la visibilidad de la empresa VIPROSEG S.A.C., así como un fortalecimiento de su presencia dentro del rubro de seguridad. La consolidación de una comunidad digital activa no solo contribuye a posicionar a la organización en el mercado laboral, sino que también facilita la atracción de candidatos potenciales, incrementando el alcance y efectividad de las estrategias de reclutamiento digital.

Tabla 2

Indicadores	Antes de La mejora	Después de la mejora
Número total de seguidores antes de iniciar el programa	5632	11000
Cantidad x mes de aumento de seguidores	62	281

Nota. La tabla compara los principales resultados antes y después de la mejora

Según la Tabla 2, se puede evidenciar que antes de la mejora se contaba con 5,632 seguidores en la página de Facebook, mientras que en la actualidad se tiene más de 11,000 seguidores, lo que representa un incremento aproximado del 95%. Asimismo, el promedio mensual de nuevos seguidores mostró un crecimiento importante, pasando de 62 seguidores a aproximadamente 281 seguidores por mes, lo que refleja un incremento cercano al 353% y evidencia un mayor alcance, visibilidad e interacción.

**Implementación de paso 3 - Reducir los tiempos de cobertura de vacantes,
asegurando que las unidades de la empresa cuenten con el personal necesario y
disminuyendo las penalidades derivadas del incumplimiento de contratos.**

Figura N° 16 – Postulantes VIPROSEG Mensual



Fuente: Reportes Pandape VIPROSEG 2025

En base al objetivo planteado, se puede evidenciar que actualmente se logra captar un promedio de 1,917 postulantes mensuales gracias a la implementación de herramientas digitales y la ejecución de campañas de reclutamiento. Este resultado ha contribuido de manera significativa a cubrir de forma oportuna las vacantes faltantes de agentes de seguridad, fortaleciendo así la capacidad operativa de la empresa y reduciendo los riesgos asociados a la falta de personal en las diferentes unidades de servicio.

Tabla 3

Indicadores	Antes de La mejora	Después de la mejora
Cantidad total mensual de postulantes	1012	1917
Cantidad total por cada 3 meses de postulantes	3036	5751

Nota. La tabla compara los principales resultados antes y después de la mejora

Según la Tabla 3, se puede observar que antes de la mejora se lograba captar un promedio de 1,012 postulantes para agentes de seguridad, mientras que en la actualidad se obtiene un promedio mensual de 1,917 postulantes, lo que representa un incremento aproximado del 89%. Este resultado evidencia el impacto positivo de las mejoras implementadas en los procesos de captación y reclutamiento.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El uso correcto de herramientas digitales en el proceso de reclutamiento y selección permitió optimizar la eficiencia operativa, ya que se redujeron significativamente los tiempos de cobertura de vacantes, pasando de varios días a un plazo máximo de dos días.

La implementación de estas herramientas posibilitó ampliar el alcance geográfico de la captación de postulantes, extendiéndose de un espacio limitado a Lima hacia Callao y diversas provincias, lo cual incrementó la visibilidad y disponibilidad de candidatos, asimismo, el tiempo de cobertura de las vacantes se redujo de manera considerable, de un promedio de 6 días a un máximo de 2 días, lo que evidencia una mayor eficiencia en la gestión del personal.

Actualmente se logra obtener un promedio mensual de 1,917 postulantes, frente a los 1,012 previos, lo que representa un incremento del 89%. Este crecimiento ha sido clave para cubrir las vacantes de agentes de seguridad de manera oportuna, reduciendo los riesgos operativos y las sanciones por incumplimientos, adicional a ello, la digitalización del proceso permitió un aumento significativo en el volumen de postulantes, lo que se traduce en una base de datos más amplia y con mayores posibilidades de selección de perfiles idóneos.

Recomendaciones

Mantener y fortalecer el uso de herramientas digitales en el proceso de reclutamiento y selección, asegurando su actualización constante para adaptarse a las tendencias del mercado laboral.

Diversificar las plataformas digitales de captación (portales de empleo, redes sociales profesionales y comunidades especializadas) con el fin de atraer perfiles más variados y especializados.

Implementar métricas de seguimiento y análisis de datos que permitan medir en tiempo real la efectividad de las campañas digitales, identificando las fuentes que generan mayor cantidad y calidad de postulantes.

Potenciar la marca empleadora mediante la creación de contenidos de valor en redes sociales, transmitiendo confianza, estabilidad y oportunidades de desarrollo para atraer talento más competitivo.

Optimizar la experiencia del postulante, simplificando los procesos de postulación en línea y garantizando una comunicación fluida durante todas las etapas de selección.

REFERENCIAS

- Aguado, D., Rico, R., Rubio, V. J., & Fernández, L. (2016). Reacciones de los candidatos ante el uso de las redes sociales en selección y evaluación de personal.
- Bermeo-Giraldo, M. C., Valencia-Arias, A., Ramos de Rosas, J. D., Benjumea-Arias, M., & Villanueva-Calderón, J. (2022). Factores que influyen en el uso del marketing digital por parte de las pequeñas y medianas empresas durante el COVID-19.
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (10.^a ed.). McGraw-Hill.
- Cruz Asto, J. L. (2023). *Marketing estratégico y gestión del talento humano en la empresa ENSIL, Huancayo – 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA.
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/7532>
- Cubillos Calderón, C. H., Cáceres Mayorga, J. X., & Montealegre González, J. V. (2022). *Prácticas de talento humano en pequeñas organizaciones*. Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Culqui Quiñones, S. J., & Bacigalupo Pozo, J. A. (2022). *Marketing digital en las redes sociales LinkedIn, Facebook e Instagram y su relación con la captación de clientes en una empresa de seguros de vida* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP.
- Espinosa, M., & Galindo, S. (2021). El impacto del marketing digital en los procesos de reclutamiento y selección de personal en empresas del sector servicio.
- García, J. (2015). *La seguridad privada en la sociedad actual*. Editorial Jurídica.
- García Izquierdo, A. L., Ramos Villagrasa, P. J., & Lubiano, M. A. (2020). Developing biodata for public manager selection purposes: A comparison between fuzzy logic and traditional methods. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 36(3), 231–242. <https://doi.org/10.5093/jwop2020a22>
- Gazca, L., Mejía, C., & Ramos, J. (2022). Análisis del marketing digital versus marketing tradicional. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*.
- Kannan, P. K., & Li, H. (2017). Digital marketing: A framework, review and research agenda. *International Journal of Research in Marketing*, 34(1), 22–45.
<https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2016.11.006>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Marketing*. Pearson Educación.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2011). *Marketing* (11.^a ed.).

Cengage Learning.

- Olivier. (2020). Análisis del marketing digital versus marketing tradicional: Eficiencia en campañas empresariales. *Redalyc*.
- Orellana, D. (2022). El uso de redes sociales como estrategia de reclutamiento en empresas medianas.
- Paredes, B., Del Olmo, S., Santos, D., Gandarillas, B., & Briñol, P. (2019). The evaluation of candidates in a personnel selection process: Preference for experience over potential in unfavorable contexts. *Anales de Psicología*, 35(3), 514–520. <https://doi.org/10.6018/analesps.35.3.334771>
- Pérez, J. J. M., & Barral, O. P. (2021). Tendencias y perspectivas del marketing en las pymes. *Contabilidad y Negocios*.
- Plangger, K., Grewal, D., De Ruyter, K., & Tucker, C. (2022). The future of digital technologies in marketing.
- Soriano Arnanz, A. (2022). El uso de la inteligencia artificial en la selección y gestión del personal de las administraciones públicas. *Documentación Administrativa: Nueva época*, (9), 11–25. <https://doi.org/10.24965/da.11148>
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2007). *Fundamentos de marketing* (13.ª ed.). McGraw-Hill.
- Strauss, J., & Frost, R. (2014). *E-marketing* (7.ª ed., traducción al español). Pearson Educación.
- Tiago, M. T. P. M. B., & Veríssimo, J. M. C. (2014). Digital marketing and social media: Why bother? *Business Horizons*, 57(6), 703–708. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2014.07.002>
- Torres, J., Pérez, M., & Ramírez, L. (2020). Estrategias digitales para el reclutamiento de personal en las pymes de Colombia. En *Gestión humana y transformación digital en Latinoamérica* (pp. 100–120). Editorial Universitaria de Colombia.
- Torres Flórez, D., Cedaño Parrado, L., & Pérez Sánchez, M. P. (2020). El perfil de los responsables del área de gestión humana en las PYMES: Caso Villavicencio, Colombia. *Clío América*, 14(27), 430–440. <https://doi.org/10.22579/23463910.211>
- Tripathi, & Morya. (2022). Strategic use of digital marketing in IT recruitment.
- Veríssimo, D. (2021). Trends in digital marketing for biodiversity conservation.