



**Miguel Caballero**<sup>®</sup>

Protección Personal Especializada  
Specialized Personal Protection

**La Organización:** Miguel Caballero.

**Su Industria:** Seguridad (soluciones de protección personal especializada).

**País:** Colombia (sede), con oficinas en México.

**Página Web:** www.miguelcaballero.com.

## El Reto

Contratar empleados calificados a través de procesos de selección de personal eficaces.

## La Solución

Business Process Outsourcing (BPO) de recursos humanos.

## Los Beneficios

Selección y retención de talento clave para la organización; reducción de gastos de operación de recursos humanos; enfoque en el core del negocio al dejar en manos de terceros la administración del capital humano; eficiencia en los procesos, incremento en la productividad y mejora del clima organizacional.

# Miguel Caballero “asegura” su talento clave con el apoyo de Carvajal Tecnología y Servicios

## Perfil del Cliente

Miguel Caballero es una comercializadora de soluciones integrales de protección personal de alta tecnología, principalmente ropa blindada. Estas soluciones cumplen con los estándares internacionales de calidad.

La compañía nació en Colombia, en 1992, como respuesta a las crecientes necesidades de seguridad personal en ese país. Hoy en día, el 70% de la producción de ropa blindada de Miguel Caballero se distribuye fuera de Colombia. Sus exportaciones llegan a 52 países, entre los que destacan Arabia Saudita, España y Centro y Sudamérica. En 2006 la empresa abrió su primera boutique de prendas blindadas en México.

## Problemática

Hace tres años, Miguel Caballero experimentaba una alta rotación en su fuerza de ventas y no obtenía la productividad esperada en el negocio. Si bien los postulantes conocían y deseaban integrarse a la compañía, por tratarse de una organización reconocida internacionalmente, a la alta dirección de Miguel Caballero le resultaba muy difícil encontrar colaboradores de un perfil comercial, con pasión por las ventas y el compromiso de participar en un trabajo que salva vidas.

Cuando Eduardo Díaz López, actual director de Administración y Finanzas, ingresó a la compañía en 2009, se dio cuenta de la falta de procesos adecuados en la contratación de personal, por lo cual se decidió a buscar una empresa especializada en tercerización de procesos de negocio que los ayudara a encontrar y retener el talento clave que impulsaría a Miguel Caballero a otro nivel de éxito.

“Antes de trabajar con Carvajal Tecnología y Servicios, teníamos un alto nivel de rotación de personal, porque no realizábamos una correcta selección de candidatos. La empresa contrataba ‘vendedores’, pero carecían del perfil comercial adecuado. Habían pasado los filtros durante las entrevistas, pero no

poseían las habilidades ni la ‘sangre’ de un buen vendedor”, explica Díaz López.

Las consecuencias negativas de esa falta de eficacia en la búsqueda y selección de personal no se hacían esperar, ya que la alta rotación implicaba costos y una disminución de la productividad y continuidad del negocio, incluso llevando a la empresa a enfrentar problemas legales. El deterioro del clima organizacional comenzaba a afectar al resto del capital humano. “Nuestros procesos de búsqueda y selección de personal no estaban dando los resultados que esperábamos”, recuerda Díaz López. “Entonces comenzamos a trabajar con Carvajal Tecnología y Servicios, y nos dieron un servicio tan bueno eficaz que nos ha llevado a confiar la totalidad de nuestros procesos de reclutamiento”.

- *Carvajal Tecnología y Servicios es la unidad de negocio de Organización Carvajal, líder en la integración y tercerización de procesos de negocio y TI, a través de las capacidades de BPO, ITO y Aplicaciones orientadas a la optimización del desempeño y mejoramiento continuo de las empresas.*
- *Cuenta con más de 17 años de experiencia, presencia en 17 países y brinda a más de 10 mil clientes soluciones innovadoras de punta a punta con el objetivo de incrementar la productividad y competitividad de las empresas en sectores como Consumo Masivo, Gobierno y Financiero.*
- *Carvajal Tecnología y Servicios se hace cargo del reclutamiento, selección, contratación, nómina, compensación y administración de personal, además de otros procesos de negocio, con el objetivo de que las empresas puedan enfocarse en lo que saben hacer, es decir, en su core business.*

*“Nuestros procesos de búsqueda y selección de personal no estaban dando los resultados que esperábamos. Entonces comenzamos a trabajar con Carvajal Tecnología y Servicios y nos dieron un servicio eficaz que nos ha llevado a confiar la totalidad de nuestros procesos de reclutamiento”.*

Eduardo Díaz López  
Director de Administración y Finanzas  
Miguel Caballero

## La Solución y los Beneficios

A través de la Embajada de Colombia en México, Miguel Caballero se acercó a Carvajal Tecnología y Servicios, compañía experta en la integración y tercerización de procesos de negocio a través de las capacidades de BPO (Business Process Outsourcing), ITO (Information Technology Outsourcing) y Aplicaciones orientadas a la optimización del desempeño y mejoramiento continuo de las empresas.

“Decidimos que Carvajal Tecnología y Servicios fuera nuestro proveedor de tercerización de personal, porque nos ofrecieron un servicio profesional superior a lo que ofrecían otros proveedores, gracias al uso de tecnología y a la integración con otros servicios de BPO para otros procesos de negocio”, explica el ejecutivo.

Miguel Caballero contrató los servicios de BPO (Business Process Outsourcing por sus siglas en inglés) para tercerizar sus procesos de recursos humanos, principalmente la búsqueda, detección y selección de personal.

Tercerizar sus recursos humanos le permite a una empresa hacerse de las mejores prácticas, estrategias y tecnología, sin necesidad de contar con especialistas en administración de capital humano dentro de la organización. Eso le facilita enfocarse en su core business y dejar en manos de un tercero los procesos de back office. La empresa también puede disminuir los riesgos, al contar con el expertise del proveedor en el cumplimiento de las leyes y normas de las dependencias gubernamentales, como el IMSS y la Secretaría de Hacienda.

De la mano de Carvajal Tecnología y Servicios, Miguel Caballero reestructuró su área comercial en México y Centroamérica. “Ellos detectaron las causas de la rotación de personal que nosotros no habíamos identificado. Además de ayudarnos a implementar procesos de mejora continua, ese análisis nos sirvió para renovar nuestra cultura y ambiente laboral”, profundiza el director de Administración y Finanzas. “Como a la empresa ingresó gente más preparada y proactiva, el personal de mayor antigüedad mejoró su actitud y, por ende, ello contribuyó con un óptimo clima organizacional”.

Ahora en Miguel Caballero se respira un ambiente de excelencia: todos los empleados tienen títulos profesionales y cuentan con las capacidades para un alto desempeño en la organización. Con Carvajal Tecnología y Servicios, el proceso de selección del personal se ha profesionalizado, porque se han implementado diferentes técnicas de evaluación de personal para la búsqueda de candidatos con habilidades y competencias específicas, como determinación, actitud positiva, energía, entusiasmo, paciencia, perseverancia, persuasión, empatía, facilidad de palabra y ética laboral.

La mejora en los procesos de búsqueda y selección de personal también redujo los costos de recursos humanos, debido a que ya no era necesario iniciar procesos de selección con frecuencia, o invertir en las mismas capacitaciones en innumerables ocasiones. Más aún, Miguel Caballero pudo consolidar un equipo de trabajo de alto rendimiento, con menos integrantes, pero más productivos.

Sobre la alta rotación que tenían anteriormente, dice Díaz López: “los empleados ahora sí concluyen su ciclo en la compañía y la reconocen como el espacio de crecimiento profesional y oportunidades que realmente es. Incluso cuando deciden incorporarse a otra empresa, la relación con Miguel Caballero permanece en excelentes condiciones”.

Otro beneficio de la tercerización de la gestión humana con BPO es que Miguel Caballero nunca tuvo que preocuparse de realizar los trámites de seguridad social correspondientes en tiempo y forma, “porque Carvajal Tecnología y Servicios nos brinda un servicio eficiente y calificado en ese rubro. Una vez nos ayudaron a inscribir ante el seguro médico y social a un empleado que tenía que viajar en menos de tres días de haber ingresado a la compañía”, menciona el directivo por dar un ejemplo.

El éxito del servicio ofrecido por la empresa colombiana a Miguel Caballero ha sido tal, que ya fue replicado en las oficinas de Colombia y Centroamérica para contratar al gerente de producción, al de compras internacionales, a personal de diseño y de recursos humanos.

“Carvajal Tecnología y Servicios realmente marcó un parte aguas en materia de reclutamiento, pues nos enseñó cómo teníamos que redirigir nuestros esfuerzos para potencializar nuestra fuerza de ventas, y por eso decidimos trabajar con ellos”, finaliza el director de Administración y Finanzas de Miguel Caballero.

*“Decidimos que Carvajal Tecnología y Servicios fuera nuestro proveedor de tercerización de personal porque nos ofrecieron un servicio profesional superior a lo que ofrecían otros proveedores, gracias al uso de tecnología y a la integración con otros servicios de BPO para otros procesos de negocio”.*

Eduardo Díaz López  
Director de Administración y Finanzas  
Miguel Caballero