

**Percepción de la innovación del proceso de reclutamiento y selección de aspirantes de las Escuelas de Formación Policial desde el enfoque de la ISO 9001**

**Perception of innovation in the recruitment and selection process for Police Training School candidates from an ISO 9001 perspective**

**Patricio Andrés Caza-Muñoz<sup>1</sup>**  
Universidad Técnica Indoamérica  
patriciomc16@gmail.com

**Cynthia Belén Andrade-Ordoñez<sup>2</sup>**  
Universidad Técnica Indoamérica  
can-drade14@indoamerica.edu.ec

**[doi.org/10.33386/593dp.2025.3.3171](https://doi.org/10.33386/593dp.2025.3.3171)**

V10-N3 (may-jun) 2025, pp 709-721 | Recibido: 21 de marzo del 2025 - Aceptado: 21 de abril del 2025 (2 ronda rev.)

---

1 Jefe de Planificación de la Dirección Nacional de Educación de la Policía Nacional del Ecuador, Licenciado en Administración de Empresas, Oficial de Policía. Estudiante de la maestría en Administración de Empresas mención Innovación y Gestión Estratégica de la Universidad de Indoamérica.

2 Gerente de Talento Humano en BANCO SOLIDARIO S.A., Magister en Administración de Empresas. Docente de la Universidad de Indoamérica..

### Cómo citar este artículo en norma APA:

Caza-Muñoz, P., & Andrade-Ordoñez, C., (2025). Percepción de la innovación del proceso de reclutamiento y selección de aspirantes de las Escuelas de Formación Policial desde el enfoque de la ISO 9001. 593 Digital Publisher CEIT, 10(3), 709-721, <https://doi.org/10.33386/593dp.2025.3.3171>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

El estudio se centró en medir cambios en la percepción de los servidores policiales sobre la transparencia, equidad e integridad en los procesos de reclutamiento y selección de aspirantes a las Escuelas de Formación Policial en Ecuador, aplicando el enfoque de la norma ISO 9001:2015, que establece estándares internacionales para la gestión de calidad posterior a la implementación de la norma ISO 9001:2015, la misma que estructura un sistema de gestión por procesos fuertes, planificados, documentados, sistematizados, certificados, auditados y guiados por la normativa que garantiza que los mejores ciudadanos ecuatorianos que postulen formen parte de la Policía Nacional del Ecuador y genera un aumento notable en la confianza de los participantes, la satisfacción con la calidad y la imparcialidad del proceso. La investigación concluye que la innovación generó una percepción positiva de la transparencia, la eficiencia y la mejora continua en cada etapa del proceso de reclutamiento y selección de aspirantes a las Escuelas de Formación Policial, fortaleciendo así la imagen institucional y fomentando la confianza y satisfacción pública de los policiales.

Palabras clave: Escuelas de Formación Policial; Innovación; ISO 9001; Reclutamiento y selección.

## ABSTRACT

The study focused on measuring changes in the perception of police officers regarding transparency, equity and integrity in the recruitment and selection processes of applicants to Police Training Schools in Ecuador, applying the approach of the ISO 9001:2015 standard, which establishes international standards for quality management after the implementation of the ISO 9001:2015 standard, which structures a management system through strong, planned, documented, systematized, certified, audited and guided by the regulations that guarantees that the best Ecuadorian citizens who apply become part of the National Police of Ecuador and generates a notable increase in the confidence of the participants, satisfaction with the quality and impartiality of the process. The research concludes that the innovation generated a positive perception of transparency, efficiency, and continuous improvement at each stage of the recruitment process, as well as the quality of recruitment and selection of applicants to Police Training Schools, thus strengthening the institutional image and fostering public trust and satisfaction with police officers.

Key words: Innovation, ISO 9001; Police Training Schools; Recruitment and selection.

## Introducción.

En la actualidad, las instituciones encargadas de garantizar el cumplimiento de la ley son responsables de la seguridad ciudadana y el orden público; de ahí los desafíos crecientes en un entorno cada vez más complejo y demandante. Uno de los pilares fundamentales para garantizar la efectividad y eficiencia de estas instituciones es la calidad de la formación de sus integrantes, en las Escuelas de Formación Policial.

En este sentido, la formación juega un papel crucial en este proceso, pues se busca desarrollar en los futuros policías competencias procedimentales y técnicas, sino también desplegar valores, doctrina y la integridad requerida para desempeñar sus funciones con excelencia para la sociedad.

La calidad de la Formación Policial es un factor determinante para la eficacia y la integridad de las fuerzas del orden, garantizar un proceso de selección robusto y estandarizado es esencial para garantizar que los aspirantes admitidos posean las habilidades, conocimientos y valores necesarios para afrontar los desafíos de la profesión (Pfeffer, J, 1998).

En este contexto la Dirección Nacional de Educación, mediante el despliegue de los cursos de acción del Departamento de Reclutamiento, selecciona a los mejores ciudadanos hombres y mujeres que reúnan condiciones óptimas en los parámetros, psicológico, cognitivo, médico, físico y ético, para que formen parte de nuestra Policía Nacional del Ecuador.

Para efecto, se realizan llamamientos permanentes y focalizados para servidores Policiales Directivos, mismos que son de dos tipos; los primeros con título profesional, (antes conocidos como especialistas) y los segundos que deben ser bachilleres; Servidores policiales Técnico Operativos, de tres tipos; los primeros con título de tercer nivel (técnicos, tecnólogos y de grado académico), los segundos Bachilleres y los terceros para Pueblos y Nacionalidades Indígenas (Flores, 2023).

Las convocatorias abiertas se realizan según lo determina el Reglamento del Proceso de Reclutamiento y Selección de Postulantes a Aspirantes a Servidores Policiales Directivos, Técnico Operativos a nivel nacional y proceso de selección de tránsito de servidores policiales Técnico Operativo a Directivo, aprobado mediante el Acuerdo Ministerial 0151 de fecha 06 de diciembre de 2023; específicamente en sus artículos 46,47,48, 49 y 51.

Frente a esta realidad, el reclutamiento y selección de aspirantes para las Escuelas de Formación Policial se establece como una etapa crítica que determina la calidad del personal que será formado por múltiples factores que coadyuvarán a su consecución; esto en cuanto a que un proceso de selección deficiente puede tener consecuencias negativas a largo plazo, afectando no solo la calidad de la formación, sino también la operatividad y la reputación de la institución Policial en la sociedad (Werther, 2016).

Con la finalidad de fortalecer el desarrollo de los procesos misionales y diseños de servicios de calidad, es necesario incorporar a la Institución Policial, profesionales con conocimientos técnicos y especializados que avalen competencias en la generación de servicios desde el apoyo operativo.

Dada esta situación, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿cómo se puede mejorar los procesos de reclutamiento y selección de la Policía Nacional del Ecuador?, se procura responder en los siguientes apartados del artículo.

## La Educación en la Policía Nacional del Ecuador.

La Institución Policial ha procurado ampliar y avizorar nuevos horizontes educativos a nivel nacional e internacional, que, mediante la correcta planificación y programas debidamente estructurados, se ha plasmado en realidades que derivan en una oferta académica fortalecida, que para su postulación se ha definido un proceso de selección transparente y meritocrático.

Siempre ha sido y será el pilar fundamental del crecimiento de los pueblos y del progreso integral de un país, y en la policía, convencidos de esta premisa, procuramos que nuestro personal adquiera conocimientos y habilidades útiles para servir al pueblo ecuatoriano, y sea un referente regional en el combate contra la inseguridad (Rodríguez, 2023).

La Dirección Nacional de Educación de la Policía Nacional del Ecuador, convencida que la educación es el único camino para tener un mejor país, es por esto, que vela diariamente por la superación personal y profesional de los servidores policiales, garantizando siempre la calidad de formación, capacitación continua y capacitación continua avanzada, para con ello brindar servicios de excelencia a los ciudadanos; formando policías de honor y de valor con un alto nivel de rendimiento académico y de conocimientos acordes a las necesidades que demanda la seguridad de la sociedad ecuatoriana.

A través de la Escuela Superior de Policía y las Escuelas de Formación de Policías, unidades educativas policiales distribuidas a nivel nacional, la Dirección Nacional de Educación es el ente rector encargado de la Gestión de la Educación Institucional, ejecutando los procesos de formación policial y académica de los aspirantes a servidores policiales nivel Directivo y Técnico Operativo, en los Centros de Formación Profesional de Policías distribuidos a nivel nacional; lo cual les permite alcanzar un perfil profesional e incorporarse a la Institución con el grado de Subteniente de Policía Nacional y Policía Nacional.

### **Estandarización del Proceso de Reclutamiento y Selección de aspirantes a las Escuelas de Formación Policial.**

La Dirección Nacional de Educación de la Policía Nacional del Ecuador, a través del Departamento de Reclutamiento, selecciona a los mejores ciudadanos hombres y mujeres que reúnan condiciones óptimas en los parámetros, psicológico, cognitivo, médico, físico y ético, para que formen parte de la Policía Nacional del Ecuador, para lo cual se realizan convocatorias

permanentes y focalizados para servidores Policiales Directivos: con título profesional, (especialistas) y bachilleres; Servidores policiales Técnico Operativos: con título de tercer nivel (técnicos, tecnólogos y de grado), Bachilleres y para Pueblos y Nacionalidades Indígenas (Cascio, W. F, 2019).

En un entorno de mejora continua, donde los procesos son evaluados y optimizados regularmente para adaptarse a nuevas demandas y expectativas. La estandarización y sistematización de procesos no solo aumentan la eficiencia y la transparencia, sino que también reducen significativamente los riesgos legales asociados a malas prácticas o procedimientos indebidos. Esta norma ayuda a crear un proceso de reclutamiento más sólido, justo y alineado con los principios de calidad y ética, elevando los estándares institucionales y atrayendo a los mejores talentos para servir a la ciudadanía.

El 12 de noviembre del 2021, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 0042, suscrito por la señora Ministra de gobierno, Alexandra Blanca Vela Puga, y en concordancia con el COESCOP; se expide el Reglamento del proceso de reclutamiento, selección e ingreso de postulantes a aspirantes a servidoras y servidores policiales directivos y técnicos operativos a nivel nacional, y selección de aspirantes becarios extranjeros; instrumento legal que regula el proceso; así como también entrega la administración total al Mando Institucional Policial.

Consecuentemente a la generación de esta normativa el Departamento de Reclutamiento y Selección de la Policía Nacional al implementar este reglamento determinó desde varios puntos de vista técnicos y jurídicos, el hallazgo de aspectos a corregir, mejorar y sobre todo la necesidad de incluir varias consideraciones técnicas y nuevas fases para garantizar la selección de los mejores ciudadanos para formar parte de la Escuelas de Formación Policial.

Es así que para mejorar el despliegue operativo del proceso de Reclutamiento y Selección se desarrollaron mesas técnicas con varias Direcciones Nacionales Policiales,

Unidades Policiales, funcionarios del Ministerio del Interior y analistas del Departamento de Reclutamiento y Selección en donde se plantea una nueva reglamentación que incluye un cobro del prospecto, establece requisitos generales y específicos como:

No tener cargas familiares

No poseer tatuajes

No poseer expansores

Ser de estado civil soltero

Con el enfoque de procesos ágiles y metódicos después de 10 meses de trabajo mediante Acuerdo Ministerial No. 151 de fecha 22 de noviembre de 2023, firmado por el señor Ing. Juan Ernesto Zapata Silva, Ministro del Interior, se expide el Reglamento del Proceso de Reclutamiento y Selección (Flores, 2024).

### **Aseguramiento de la calidad en el Proceso de Reclutamiento y Selección de aspirantes a las Escuelas de Formación Policial.**

La innovación en el management genera un cambio sustancial la forma de ejecutar tareas habituales de las organizaciones, lo cual coadyuvan a la consecución eficiente y eficaz de sus objetivos; es decir que mejora la manera de hacer las cosas y optimizan sus resultados (Hamel, G, 2007).

Transformar los procedimientos internos a través de la innovación permite a las organizaciones aumentar su eficiencia y obtener un producto de mejor calidad. La innovación en procesos no sólo mejora la eficiencia interna, sino que también posiciona a las organizaciones como líderes competitivos al ofrecer mayor valor a sus clientes mientras se adaptan rápidamente a los cambios del mercado global (Alam, 2023).

La selección del talento humano es un proceso complejo que implica la evaluación integral de aspirantes con la finalidad de determinar a quienes poseen conocimientos, habilidades y competencias procedentes para cumplir con los requisitos para un puesto. La

importancia de los procesos de selección ha sido establecida como una acción de alto impacto en el desempeño de las organizaciones y a largo plazo determina la ventaja competitiva en el mercado (Ployhart, 2011).

La deficiencia en un proceso de selección puede llevar a la admisión e ingreso de candidatos inadecuados, lo que a su vez puede resultar en problemas de desempeño, comportamiento inapropiado y una mayor tasa de deserción (Reinoso, 2019). Estudios previos han demostrado que los errores en el proceso de selección pueden tener consecuencias a largo plazo para la operatividad y la reputación de las instituciones policiales (Smith, 2015).

Los cuerpos policiales de la región realizan grandes esfuerzos para mejorar su gestión y cumplir con sus objetivos estratégicos y objetivos misionales. Sin embargo, los desafíos que enfrentan están aumentando por lo que se requiere de herramienta que ayude a las fuerzas policiales a mejorar su sistema de gestión de la calidad para satisfacer de forma eficiente las necesidades de la comunidad.

Independientemente de su tamaño o actividad, cualquier organización puede beneficiarse de la ISO 9001. Esta norma internacional proporciona una estructura sólida para implementar un sistema de gestión de calidad y mejorar su desempeño general. La certificación es voluntaria, pero su adopción representa un estándar global que asegura calidad, consistencia y mejora continua en las organizaciones que implementan sus principios (Dale, B. G., 2013).

En la Policía Nacional del Ecuador existen tres dependencias que en base a su esfuerzo y en busca de mejorar la prestación de sus servicios han conseguido certificarse por la Norma 9001 (Sistemas de Gestión de Calidad); la primera fue la Dirección General de Personal (actualmente Dirección Nacional de Administración de Talento Humano) en el año 2005; la segunda es el Grupo de Operaciones Especiales “GOE” (actualmente Unidad Nacional de Operaciones Especiales) en el año 2017 y la tercera en el 2022

la Gestión de Muertes Violentas, Zona 9-DMQ-DINASED obtiene las certificaciones en Normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016.

Esta Norma Internacional se fundamenta en los principios de gestión de calidad definidos en la Norma ISO 9001. Cada principio se presenta con una declaración, una explicación de su relevancia para la organización, ejemplos de los beneficios que aporta y sugerencias de acciones que pueden tomarse para optimizar el rendimiento organizacional al aplicarlo. Los principios de gestión de calidad incluyen (ISO,2015) 2,24]]}}},”schema”:"https://github.com/citation-style-language/schema/raw/master/csl-citation.json"} .

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones.

(ISO, 2015)1,19]]}}},”schema”:"https://github.com/citation-style-language/schema/raw/master/csl-citation.json"} }

La aplicación de la norma ISO 9001 en el contexto policial no es completamente nueva. Diversas fuerzas policiales del continente tales como Argentina, Perú, República Dominicana, Uruguay, Colombia y otros países han adoptado los principios de ISO 9001 para mejorar sus procesos internos, incluyendo áreas como la gestión de recursos humanos, procedimientos operativos y servicios al ciudadano. La implementación de ISO 9001 en estos contextos ha resultado en mejoras significativas en la eficiencia operativa, la transparencia y la satisfacción tanto del personal como del público (Téllez, 2015).

En el mes de agosto del 2023 el Proyecto “Implementación y certificación de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad en el Proceso de Reclutamiento de la Policía Nacional del Ecuador; a la Organización de Estados Americanos específicamente al Departamento de Seguridad Pública a través de la Red Interamericana de Desarrollo y Profesionalización Policial que tiene como objetivo contribuir de manera sistemática y continua al fortalecimiento del desarrollo profesional de las instituciones policiales de los Estados Miembros de la OEA.

La norma ISO 9001:2015 implementada en el Departamento de Reclutamiento, Selección de la Dirección Nacional de Educación, como beneficiarios indirectos a la Institución Policial y la ciudadanía en general, puesto que la implementación de estas normas generase mayor confianza en los procesos institucionales de reclutamiento, selección al estar enfocadas en el sistema de gestión de calidad (Casadesús, M, 2005).

El Sistema de Gestión de Calidad de las normas ISO 9001 de Gestión de Calidad ha fortalecido los procedimientos mediante la estandarización de procesos, fortaleciendo los procedimientos, lo que contribuye a una mayor transparencia y consistencia en la evaluación de los aspirantes a servidores policiales; esto incluye la documentación detallada de cada etapa del proceso, la mejora continua, basada en retroalimentación y la alineación con los objetivos de calidad de la organización. Como resultado, la ciudadanía entre ellos los aspirantes, servidores policiales y autoridades podrán confiar más en la equidad del sistema, y la institución demostrará un compromiso claro con la calidad y la excelencia operativa (Tarí, J, 2005).

La tecnología ha tenido un impacto profundo en la forma en que se selecciona al talento humano, incorporando herramientas y sistemas que perfeccionan y mejoran cada paso del proceso. Desde la automatización de las gestiones administrativas hasta el empleo de la inteligencia artificial para la toma de decisiones,

la tecnología ha logrado que el reclutamiento sea más eficiente, equitativo y accesible. Esta transformación ha facilitado que las organizaciones identifiquen con mayor exactitud a los candidatos más idóneos y perfeccionen la experiencia. (Chapman, 2016)

Es así que el Departamento de Reclutamiento y Selección de la Policía Nacional implementando las cláusulas determinadas en la norma ISO 9001:2015 y con la base legal del Acuerdo Ministerial No. 151, genera la innovación del Proceso de Reclutamiento de la Policía Nacional del Ecuador mediante la sistematización y automatización los procesos concernientes a cada una de sus fases, desplegando sus comunicación agresivamente en las redes sociales como medios para publicitar las convocatorias para ingresar a la Policía Nacional e implementando a la vez nuevos parámetros y requerimientos que debían tener los postulantes interesados en ingresar a la Policía Nacional; varios de ellos y los que se han considerado como los más importantes son:

Implementación de prospectos digitales

Verificación de parciales dactilares por medio de equipos tecnológicos con lectores biométricos

Evaluaciones académicas y psicológicas en línea que permiten reducir los tiempos para la entrega de resultados

Implementación de instrumentos técnicos de medición para la fase de estatura, establecer parámetros de edad

Requerimiento de personas profesionales con título universitario para cubrir los servicios administrativos

Requerimiento de mujeres en la institución para equiparar los derechos de género

Requerimiento de postulantes pertenecientes a pueblos y nacionalidades para dar la importancia que se merece a la pluriculturalidad

Controles de calidad en cada fase del proceso.

### **Método.**

Según Sanpieri (2014) define al estudio Descriptivo como la búsqueda específica de las propiedades, los perfiles y las características de las personas grupos, organizaciones, procesos, objetos o fenómenos a analizar con el objetivo de ejecutar una medición y recolección de información de forma independiente o conjunta. Si además investiga las razones detrás de la implementación y sus efectos, puede tener elementos explicativos. Aunque no es el enfoque principal, podría incorporar aspectos correlacionales si se evalúan las relaciones entre la implementación del modelo y los resultados del proceso de selección.

La metodología empleada en la selección de aspirantes a las Escuelas de Formación Policial basada en la norma ISO 9001, es de enfoque cualitativo de tipo de investigación descriptiva y técnica documental y recolección de datos a través de la encuesta a 14504 servidores policiales, Con el referido estudio se recopila información de la Policía Nacional del Ecuador posterior a la certificación ISO 9001:2015 a su Departamento de Reclutamiento y Selección.

La investigación proporciona un enfoque integral de la innovación del proceso de reclutamiento y selección de aspirantes de las Escuelas de Formación Policial; este estudio se basará en la observación y análisis de las variables, sin ningún tipo de manipulación por parte del investigador. Con la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos la investigación se establece de tipo mixta, en virtud que busca el establecer de manera estadística su estudio y también cualitativamente su impacto en la Policía Nacional del Ecuador.

La investigación de campo ejecutada a través de encuestas en línea con el apoyo del Sistema Informático Integrado de la Policía Nacional del Ecuador (*SIIPNE 3w*), la misma que recopiló la información de fuente primaria teniendo en consideración el nivel de innovación,

implementación y aceptación de las normas de calidad ISO dentro del Departamento de Reclutamiento y selección de la Policía Nacional del Ecuador. En base al estudio de investigación se ha establecido el tipo no experimental, en tal virtud se ejecutaron los siguientes pasos:

Planeación:

Definición de la población y muestra

Cálculo de la muestra

Elaboración de la encuesta

Aplicación de las encuestas

Tabulación y análisis de datos

Interpretación y presentación de resultados.

Recolección de Datos

Elaboración y aprobación de la encuesta.

Envío al Sistema Informático Integrado de la Policía Nacional del Ecuador (*SIIPNE3W*).

Revisión de resultados.

Restricciones de uso de la encuesta.

Población:

Los estudios descriptivos, según la metodología de investigación de Hernández (2015), son fundamentales para proporcionar una representación precisa de fenómenos, eventos o situaciones. Su propósito principal es describir y medir características específicas de personas, grupos, comunidades u objetos en un contexto determinado (García, 2016).

Es así que la innovación del proceso de reclutamiento y selección de aspirantes de las Escuelas de Formación Policial desde el enfoque ISO9001 se define como un estudio descriptivo investiga la implementación y sus efectos. Se ha determinado la población bajo el esquema propuesto, donde se ha tomado en cuenta a los todos los servidores policiales del Ecuador en servicio activo, de los cuales se aplicará una

encuesta para conocer la innovación y percepción de calidad en lo que refiere al reclutamiento y selección de aspirantes de las Escuelas de Formación Policial del Ecuador.

**Tabla 1.**

*Población objeto de estudio.*

Número	Detalle
58000	Servidores policiales activos a nivel nacional
<i>Nota:</i> Servidores policiales ecuatorianos en servicio activo	

### Muestra

Las muestras no probabilísticas según Sanpieri (2014) son citadas como muestras dirigidas y guían un proceso de elección a basado en las características de la investigación, más allá que por una ponderación estadística de publicación. Su uso en investigaciones suele ejecutarse en el ámbito cuantitativo y cualitativo.

Con la finalidad de identificar la percepción tanto de la calidad y la transparencia del proceso se realizó para el presente estudio una encuesta; la misma que acorde al cálculo estadístico considerando un Universo de 58.000 servidores policiales aproximadamente y con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se determinó que se debe aplicar la encuesta a un total de 14504 servidores.

### Tipos de muestra:

Acorde al método técnico de levantamiento de información mediante una herramienta como lo es una encuesta, se aplicó esta herramienta a 14504 servidores policiales de diferentes grados, edades, sexo y lugar de residencia y trabajo a nivel nacional.

La determinación del tamaño de la muestra al ser un hito fundamental en el diseño de encuestas y estudios estadísticos, para garantizar que los resultados obtenidos sean representativos de la población total. En este caso, se determinó una muestra de 14504 individuos a partir de una población total de 58.000 servidores policiales.

Una vez implementadas las acciones necesarias para obtener las certificaciones ISO 9001:2015 (Gestión de Calidad), se llevó a cabo una nueva encuesta con el objetivo de evaluar el impacto de estas normas en el proceso de reclutamiento y selección. La encuesta se realizó a 14504 servidores policiales, considerando una población total de 58000 y se realizó con un nivel de confianza del 99%. Este enfoque garantiza que los resultados sean altamente representativos de la población, lo que define y minimiza el margen de error estadístico.

$$E = Z \cdot \sqrt{\frac{p \cdot (1-p)}{n} \cdot \frac{N-n}{N-1}}$$

donde:

$Z = 2.576$ , correspondiente al nivel de confianza del 99%.

$p = 0.5$ , proporción esperada (para maximizar la variabilidad).

$n = 14504$ , tamaño de la muestra.

$N = 58000$ , tamaño de la población.

Sustituyendo los valores:

$$E = 2,576 \cdot \sqrt{\frac{0,5 \times (1 - 0,5)}{14504} \cdot \frac{58000 - 14504}{58000 - 1}}$$

$E=0,0093$

$E < 1 \%$

En consecuencia, al análisis numérico generado, el margen de error estadístico se redujo a menos del 1%, lo cual evidencia una alta exactitud. Este resultado mantiene un tamaño considerable de la muestra lo cual optimiza la precisión de los datos, proporcionando información segura para el estudio; mismo que se centró en medir cambios en la percepción de los servidores policiales de la transparencia, equidad e integridad del proceso de selección. Los resultados preliminares indican una mejora notable en la confianza de los participantes,

reflejada en una disminución de las denuncias de favoritismo y corrupción, y un aumento en la satisfacción con la calidad y la imparcialidad del proceso. Además, los servidores reportaron una mayor claridad en los criterios de selección y un proceso más transparente y estructurado (Chiavenato, I, 2009).

### Resultados.

Dentro de la encuesta aplicada a la población objeto de estudio la misma que busca establecer la innovación del proceso de reclutamiento y selección de postulantes a las Escuelas de Formación de la Policía Nacional del Ecuador por parte de los servidores policiales activos de la Institución Policial.

#### Figura 1.

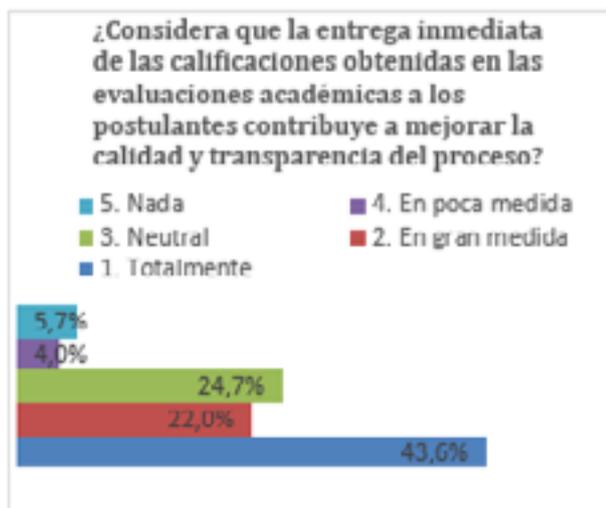
*Respuestas de servidores policiales a pregunta de encuesta aplicada para el estudio.*



*Nota:* Datos obtenidos del Sistema SIIPNE 3W de la Policía Nacional del Ecuador– Encuesta a 14504 servidores policiales en servicio activo - agosto 2024.

El análisis crítico de los resultados de la encuesta realizada a 14504 servidores policiales después de la certificación en las normas ISO 9001 muestra un claro incremento en la confianza hacia la calidad y transparencia del proceso de reclutamiento y selección. El 43.6% de los participantes afirmó que la entrega inmediata de las calificaciones académicas mejora totalmente la transparencia del proceso, mientras que un 22% señaló que lo hace en gran medida, lo que demuestra una apreciación positiva de los cambios realizados

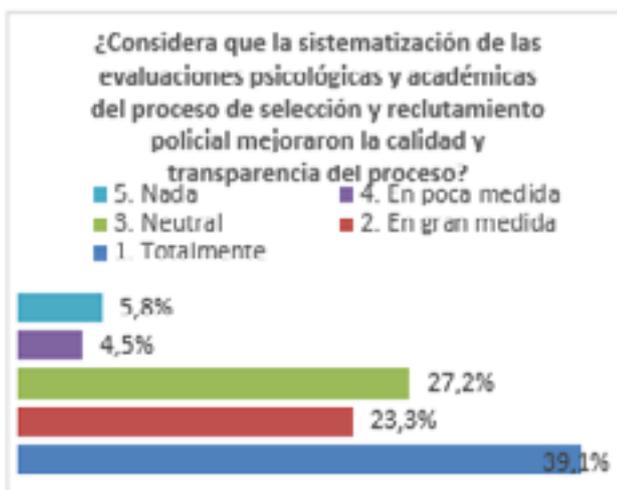
**Figura 2.**  
*Respuestas de servidores policiales a pregunta de encuesta aplicada para el estudio.*



Nota: Datos obtenidos del Sistema SIIPNE 3W de la Policía Nacional del Ecuador– Encuesta a 14504 servidores policiales en servicio activo - agosto 2024.

La figura 2, muestra que las sistematizaciones de evaluaciones son vistos como mejoras significativas, con un 39.1% y un 23.3% de los servidores afirmando que estas acciones mejoraron totalmente la calidad y transparencia, respectivamente. Estos cambios han elevado la percepción de imparcialidad y justicia, lo que es esencial para la confianza en el proceso.

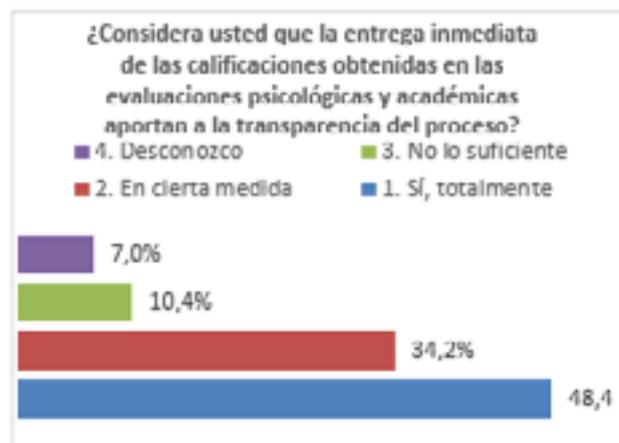
**Figura 3.**  
*Respuestas de servidores policiales a pregunta de encuesta aplicada para el estudio.*



Nota: Datos obtenidos del Sistema SIIPNE 3W de la Policía Nacional del Ecuador– Encuesta a 14504 servidores policiales en servicio activo - agosto 2024.

Según lo detallado, el 43.8% y el 23.3% de los servidores afirmando que la sistematización de las calificaciones obtenidas en las evaluaciones físicas a nivel nacional es vista como mejoras significativas, mejorando totalmente la calidad y transparencia, respectivamente.

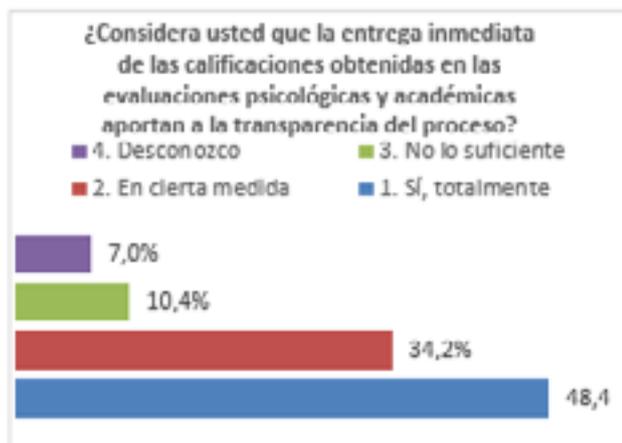
**Figura 4.**  
*Respuestas de servidores policiales a pregunta de encuesta aplicada para el estudio.*



Nota: Datos obtenidos del Sistema SIIPNE 3W de la Policía Nacional del Ecuador– Encuesta a 14504 servidores policiales en servicio activo - agosto 2024.

En relación a la mejora continua y reducción de tiempos en la ejecución de los procesos mediante la sistematización un 48.4% y un 34.2% de los servidores afirmando que las ejecuciones de estas mejoras aportaron significativamente a la calidad y transparencia.

**Figura 5.**  
*Respuestas de servidores policiales a pregunta de encuesta aplicada para el estudio.*

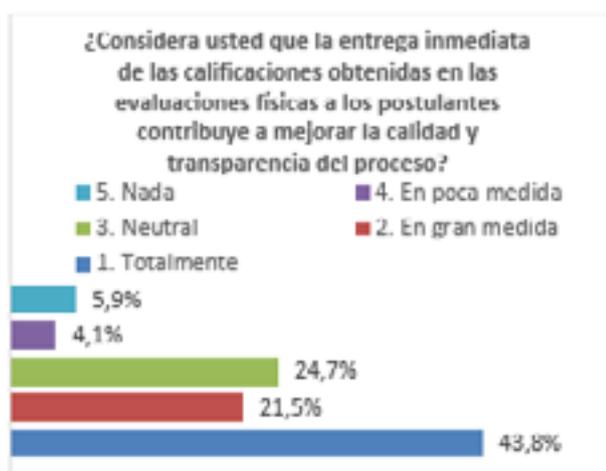


Nota: Datos obtenidos del Sistema SIIPNE 3W de la Policía Nacional del Ecuador– Encuesta a 14504 servidores policiales en servicio activo - agosto 2024.

La figura 5 evidencia que la Certificación ISO 9001 ha generado una percepción positiva en el nivel de Calidad y confianza con un 19.3% y un 28.0% de los servidores policiales, afirmando que esta norma mejora los procesos de Reclutamiento y selección determinando en ellos imparcialidad y justicia, lo que es esencial para la entrega de aspirantes de calidad a las Escuelas de Formación Policial del Ecuador.

**Figura 6.**

*Respuestas de servidores policiales a pregunta de encuesta aplicada para el estudio.*



Nota: Datos obtenidos del Sistema SIIPNE 3W de la Policía Nacional del Ecuador– Encuesta a 14504 servidores policiales en servicio activo - agosto 2024.

Como muestra la figura 6. La percepción de la calidad y transparencia general del proceso de reclutamiento y selección de la Policía Nacional del Ecuador con un 33.6% de los encuestados que consideran que la calidad del proceso ha mejorado totalmente gracias a la certificación ISO 9001, mientras que un 27.8% opina que la transparencia ha mejorado en gran medida.

**Metodología.**

Las normas ISO son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que están orientadas a ordenar la gestión de una organización en sus distintos ámbitos y que tienen como finalidad ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las organizaciones, convirtiéndose en instrumentos que permiten minimizar costos, y favorecer el incremento de la productividad. En el Ecuador las Normas de Calidad ISO no son obligatorias para ninguna Institución, éstas son opcionales, es decir cualquier organización puede o no tomar esta opción.

Con la finalidad de fortalecer el desarrollo de los procesos misionales y diseños de servicios de calidad, se hace necesario incorporar a la Institución Policial, profesionales con conocimientos técnicos y especializados que avalen competencias en la generación de servicios desde el apoyo operativo. El Departamento de Reclutamiento y Selección de la Policía Nacional del Ecuador, cumpliendo a cabalidad el Acuerdo Ministerial Nro. 0151, actualmente despliega sus acciones basándose en los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, juridicidad, proporcionalidad, imparcialidad, igualdad, no discriminación, legalidad, interculturalidad, plurinacionalidad y demás principios establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, además determina a la mejora continua de la calidad los procesos de selección y la satisfacción de la ciudadanía.

Al implementar un modelo de gestión basado en la norma ISO 9001, el Departamento de Reclutamiento y Selección genera una

innovación en sus procesos aportando a la Policía Nacional del Ecuador las siguientes ventajas:

- Mejora en la prestación de un gran variado número de servicios.
- Simplificación de la realización de los procesos y reducción de la duplicidad.
- Mejora en el grado de eficacia.
- Gestión ágil de la mejora continua.
- Incremento de la satisfacción de los ciudadanos y todas las personas que se vean afectadas, por cualquiera de las actividades que se realizan por el sector público.

Con todos los beneficios planteados con la implementación de la norma ISO 9001 el Departamento de Reclutamiento y selección de la Policía Nacional ha generado una innovación en sus procesos generando un gran impacto en la calidad y en la confianza ante el reclutamiento externo y proceso de selección que realiza la Institución policial.

### **Conclusiones.**

Producto del estudio y con el objetivo de evaluar la innovación del proceso de reclutamiento y selección; se centró en medir cambios en la percepción de los servidores policiales sobre la transparencia, equidad e integridad del proceso de selección. Los resultados preliminares indican una mejora notable en la confianza de los participantes, reflejada en una disminución de las denuncias de favoritismo y corrupción, y un aumento en la satisfacción con la calidad y la imparcialidad del proceso.

Se ha determinado en primer lugar la calidad y transparencia posterior a la implementación de las normas ISO 9001, con una aceptación del 43,6% de los servidores policiales hacia la calidad y transparencia del proceso de reclutamiento y selección de la Policía Nacional del Ecuador (Castrillo, R 2005).

Consecuentemente la entrega inmediata de calificaciones en las evaluaciones académicas,

psicológicas y físicas ha sido una de las mejoras más valoradas deduciendo que un 39,1% de los servidores policiales encuestados reportaron un proceso más transparente, estructurado y ágil con la sistematización de las evaluaciones y la implementación de un nuevo reglamento de reclutamiento han dado paso a la entrega inmediata de las calificaciones obtenidas en las evaluaciones psicológicas y académicas por los postulantes a las Escuelas de Formación Policial; así como también un 43.8% en la entrega inmediata de las calificaciones obtenidas en las evaluaciones físicas; determinando así un refuerzo en la importancia de la retroalimentación oportuna en los procesos de selección.

Además, un 33.6% de los encuestados en el estudio han contestado que la calidad del proceso ha mejorado totalmente gracias a la certificación ISO 9001, mientras que un 27.8% opina que la transparencia ha mejorado en gran medida. Esto refleja que los esfuerzos por estandarizar procedimientos y prevenir la corrupción han tenido un impacto positivo en la percepción de los servidores policiales, aumentando significativamente la confianza en el sistema de selección y reclutamiento. Estableciendo así bases sólidas para un sistema de reclutamiento más justo, eficiente y ético, aumentando la confianza general en la organización (Wilson, 2011).

Como resultado de la investigación la implementación de normas ISO 9001 y la sistematización de las evaluaciones académicas, psicológicas y físicas han sido factores clave en la implementación de medidas innovadoras y estandarizadas en el proceso de Reclutamiento y Selección de postulantes a las Escuelas de Formación Policial; arrojando resultados que indican una mejora sustancial en la confianza, evidenciada por un aumento en la satisfacción con la calidad y la imparcialidad del proceso; fortalecido así la credibilidad de la Policía Nacional en su conjunto y promoviendo una cultura de integridad y transparencia que beneficia tanto a los servidores policiales ecuatorianos como a la sociedad en general.

## Referencias bibliográficas

- Alam, M. (2023, diciembre 1). ¿Qué es la innovación en los procesos empresariales? Definición, ejemplo, proceso y buenas prácticas. IdeaScale. <https://ideascale.com/es/blogs/what-is-business-process-innovation/>
- Dale, B. G., Van der Wiele, T., & Williams, A. R. (2013). *Managing quality and improvement*. John Wiley & Sons
- Casadesús, M., & Heras, I. (2005). Beneficios y dificultades en la implantación de la ISO 9001: resultados de una investigación empírica. *Cuadernos de Gestión*, 5(2), 55-70.
- Cascio, W. F., & Aguinis, H. (2019). *Applied psychology in talent management*. Sage publications.
- Castrillo Rocío. (2005). *The Measurement of Scientific and Technological Activities, Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data (3rd ed)*. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Chapman, D. y. (2016). El uso de tecnologías en los procesos de reclutamiento, selección y selección de candidatos para puestos de trabajo. *Revista Internacional de Selección y Evaluación*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill Interamericana.
- Flores, B. (2023). *Ante Proyecto para la implementación y certificación de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad- y Norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno, en el Proceso de Reclutamiento de la Policía Nacional del Ecuador*. Quito: Comisión General de Admisión de la Policía Nacional del Ecuador.
- Flores, B. (2024). *Metodologías de Transformación del Proceso de Reclutamiento*. Quito: Comisión General de Admisión de la Policía Nacional.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado el 21 de enero de 2022
- Hamel, G. (2007). *El futuro del management*. Planeta DeAgostini.
- ISO 9001:2015(es), *Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos*. (s. f.). Recuperado 24 de febrero de 2025, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Requisitos clave de la norma ISO 9001\_2015.pdf. (2025). Recuperado 19 de enero de 2025, de [https://www.bsigroup.com/globalassets/localfiles/es-es/Documentos%20tecnicos/ISO%209001/Los%20requisitos%20clave%20de%20la%20norma%20ISO%209001\\_2015.pdf](https://www.bsigroup.com/globalassets/localfiles/es-es/Documentos%20tecnicos/ISO%209001/Los%20requisitos%20clave%20de%20la%20norma%20ISO%209001_2015.pdf)
- Martínez, J. A. (2015). *Guía para la aplicación*. España: Aenor Ediciones.
- Tarí, J. J. (2005). *Gestión de la calidad ISO 9001:2000*. Editorial Club Universitario.
- Tèllez, L. F. O. (2015). *Norma ISO 9001:2015 En Organizaciones Policiales*.
- Pfeffer, J. (1998). *The human equation: Building profits by putting people first*. Harvard Business School Press.
- Ployhart, R. &. (2011). Un modelo multinivel. *Academy of Management Review*. Surgimiento del recurso capital humano: Un modelo multinivel. *Academy of Management Review*.
- Rodríguez, J. (2023). *Pensum cerrado en Administración de Empresas de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Estadigrafo en IPNUSAC.
- Sanpieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. En R. H. Sanpierre. México: Mc Graw Hill Education.
- Smith, J. (2015). The impact of selection processes on police performance and integrity. *Public Administration Review*, 25.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2016)
- Wilson, P. S. (2011). *Police administration*. Jones & Bartlett Publishers.