

PLAN DE MEJORAMIENTO AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A LOS
SUPERVISORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA DEL VALLE
DEL CAUCA

BANESSA ARIAS BRAND

ISNEIRE QUINTERO PENAGOS

JUDY PIEDAD LÓPEZ VALENCIA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD Y FINANZAS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO

SANTIAGO DE CALI

2022

PLAN DE MEJORAMIENTO AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LOS
SUPERVISORES EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA DEL VALLE
DEL CAUCA

BANESSA ARIAS BRAND ID 402527

ISNEIRE QUINTERO PENAGOS ID 402543

JUDY PIEDAD LÓPEZ VALENCIA ID 399656

Proyecto de grado presentado para optar al título de Especialista en Gerencia del
Talento Humano.

Director de trabajo de grado:

Boris Adrián López Castrillón MSC.

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD Y FINANZAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO

SANTIAGO DE CALI

2022

CONTENIDO

	Pág.
1 INTRODUCCIÓN	11
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	13
2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	17
2.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN Y/O PREGUNTAS ORIENTADORAS..	17
3 OBJETIVOS	18
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4 REVISIÓN LITERARIA.....	19
5 METODOLOGÍA.....	26
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN, MÉTODO	26
6 RESULTADOS	28
6.1 DESARROLLO OBJETIVO ESPECÍFICO 1 - ESTABLECER LAS CONDICIONES ACTUALES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA DEL VALLE DEL CAUCA.	28

6.2	DESARROLLO OBJETIVO ESPECÍFICO 2 - CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LOS SUPERVISORES Y EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA CON RESPECTO AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ACTUAL.....	29
6.3	DESARROLLO DE OBJETIVO ESPECÍFICO 3 - ANALIZAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN EL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA TENERLOS EN CUENTA EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.	31
6.4	DESARROLLO OBJETIVO ESPECÍFICO 4 - ESTABLECER EL MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LOS SUPERVISORES TENIENDO EN CUENTA LA INFORMACIÓN ACTUAL Y ALINEARLO CON LA NORMA ISO 18788 SISTEMA DE GESTIÓN PARA LAS OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA SGOS.	42
7	PLAN DE ACCIÓN	50
7.1	MATRIZ PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS SUPERVISORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.....	51
8	CONCLUSIONES.....	59
9	RECOMENDACIONES	60
	REFERENCIAS	61

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 . Ciclos de capacitacion en vigilancia y seguridad privada.....	288
Tabla 2 . Plan de acción	50
Tabla 3 . Etapa uno de la Planificación.....	51
Tabla 4 . Etapa dos de la Planificación.....	52
Tabla 5 . Etapa tres de la Planificación.....	53
Tabla 6 . Etapa cuatro de la Planificación.....	54
Tabla 7 . Etapa cinco de la Planificación	55
Tabla 8 . Monitoreo de la ejecución.....	55

LISTA DE GRÁFICOS

Pág.

- Gráfico 1. ¿ ¿Considera que sus actividades como supervisor son importantes para el crecimiento de la empresa de seguridad privada?.....3**¡Error! Marcador no definido.**4
- Gráfico 2. ¿ Considera que el programa de capacitaciones existente en la empresa de seguridad privada cumple con las necesidades del cargo que actualmente ejerce como Supervisor? **¡Error! Marcador no definido.**5
- Gráfico 3. ¿ Considera que trasmite la instrucción dada desde la casa matriz a los clientes externos de una manera efectiva?.....366
- Gráfico 4. ¿ Considera que cuenta con suficiente formación para liderar a los vigilantes a su cargo con el fin de que su comportamiento deje una buena imagen ante quien esté recibiendo el servicio? **¡Error! Marcador no definido.**7
- Gráfico 5.¿ En algún momento ha recibido quejas del comportamiento de los vigilantes y ha omitido esta información a su jefe inmediato o a el área de Gestión Humana?378
- Gráfico 6. ¿ Tiene conocimiento de que se ha quejado algún cliente en la casa matriz, de que no se le ha notificado frente a algún cambio ejercido en su predio en referencia a la seguridad privada?.....389
- Gráfico 7. ¿ Considera que el lugar donde actualmente se brinda la capacitación y entrenamiento cumple con lo establecido en la Resolución 4973 del 2011 para formación en supervisión: *Aeroportuaria, Bancaria, Comercial, Educativa, Eventos Públicos, Hospitalaria, Portuaria, Industrial, Residencial, Petrolera, Turística, ¿Entidades Oficiales, Minera, Grandes Superficies, Transporte Masivo y Medios Tecnológicos?*.....40
- Gráfico 8. ¿ Siente que el cargo que desempeña es el idóneo para los acercamientos con el cliente?..... **¡Error! Marcador no definido.**0

Gráfico 9. ¿ Siente que el cargo que desempeña es el idóneo para los acercamientos con el cliente..... **¡Error! Marcador no definido.1**

Gráfico 10. ¿ Considera que es necesario replantear el programa de formación que se tienen en la actualidad para el cargo de Supervisores?.....

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Construir un nuevo programa de capacitación para supervisores en una empresa de Seguridad Privada del Valle Del Cauca	45
Figura 2. Diagrama de flujo de la norma ISO 18788 Sistema de Gestión de las Operaciones de Seguridad (SGOS).....	46

RESUMEN

El presente proyecto de especialización argumenta cómo mediante el desarrollo de un plan de mejoramiento al programa de capacitación a los supervisores de una empresa de seguridad privada del Valle del Cauca puede mejorar la productividad, la eficiencia y el control con respecto a las operaciones de seguridad, vigilancia y custodia hacia los intereses de los clientes. Por lo anterior se identifica una problemática de acuerdo con que los supervisores en algunos escenarios no saben dar una respuesta correcta al cliente, generando un incremento en las quejas por parte de los clientes donde estos no evidencian que el rol del supervisor este generando un apoyo en el desarrollo de las competencias del personal o que ayude a la mejora continua dentro de la operación.

Palabras Clave: Custodia, Norma ISO, Plan de mejora, Seguridad, Supervisores, Vigilancia

ABSTRACT

This study argues how through the development of an improvement plan to the training program for supervisors of a private security company in Valle del Cauca can improve productivity, efficiency, and control with respect to security operations, surveillance, and custody to the interests of customers. Therefore, a problem is identified according to which the supervisors in some scenarios do not know how to give a correct answer to the client, generating an increase in the complaints from the clients where these do not evidence that the role of the supervisor is generating a support in the development of the competences of the personnel or that helps to the continuous improvement within the operation.

Key words: Custody, ISO standard, Improvement plan, Security, Supervisors, Surveillance.

1 INTRODUCCIÓN

La capacitación es un proceso esencial en las organizaciones. Por lo que se define como la adquisición de conocimientos importantes para fortalecer y desarrollar de una mejor manera cada una de las competencias necesarias para desempeñar un trabajo. Partiendo de la base anterior, la capacitación tiene como principal motivo mejorar la capacidad, elevar la productividad por parte de los empleados e incrementar el rendimiento en los diferentes niveles jerárquicos de la compañía, de esta manera se espera mantener y actualizar las habilidades a lo largo de la vida laboral.

Es por este motivo que la presente investigación describe de manera inicial las investigaciones académicas como tesis o artículos de investigación referentes al tema de capacitación organizacional, seguido de la problemática presentada en el proceso de capacitación hacia los supervisores de una empresa de seguridad privada del Valle del Cauca, donde la gestión por parte de ellos no ha resultado eficiente y esta ha generado unos efectos negativos como el aumento de quejas e insatisfacción de los clientes.

Para dar respuesta a la pregunta problema “¿Cómo mejorar el programa de capacitación a los supervisores en una empresa de Seguridad Privada del Valle del Cauca? Se construyen los objetivos de la investigación los cuales son, como objetivo general “Mejorar el programa de capacitación para supervisores en una empresa de Seguridad Privada del Valle Del Cauca mediante la aplicación de la norma ISO 18788 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada – SGOS” y la base para que este sea una realidad es mediante los objetivos específicos como el Establecer las condiciones actuales del programa de capacitación en una empresa de seguridad privada del valle del cauca, continuando con Conocer la percepción de los supervisores y el área de gestión humana con respecto al programa de capacitación actual,

Así mismo, Analizar la información obtenida en el proceso de recolección de datos para tenerlos en cuenta en el plan de mejoramiento del programa de capacitación y establecer el mejoramiento del programa de capacitación de los supervisores teniendo en cuenta la información actual y alinearlos con la norma ISO 18788 Sistema de gestión para las operaciones de Seguridad Privada SGOS.

También se describe toda la revisión literaria con respecto a todo el tema de comunicación y capacitación organizacional, y al terminar se explica todo lo referente a la propuesta metodológica dado que esta es una investigación de tipo descriptivo, con un diseño cuantitativo, en otras palabras, es la identificación de la problemática presentada en el proceso de capacitación hacia los supervisores de la empresa de seguridad privada y será con un enfoque cuantitativo, dado que el instrumento que servirá para recopilar toda información es la encuesta y la metodología que se propone para desarrollar el nuevo programa de capacitación para supervisores en una empresa de Seguridad Privada del Valle Del Cauca mediante la aplicación de la norma ISO 18788 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada – SGOS estará dividida en 4 unidades.

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La capacitación da a las organizaciones múltiples beneficios, uno de ellos es que los colaboradores podrán fortalecer sus habilidades y destrezas y seguir extendiendo sus conocimientos, adquieren los conocimientos, herramientas, capacidades para beneficio de la empresa. Así mismo, juega un papel esencial para el logro y desarrollo eficiente y eficaz de cada una de las actividades.

Un dato importante es el conocer que la seguridad privada en Colombia lleva aproximadamente 48 años según registros de la imprenta Nacional de Colombia, (Velásquez et al., 2009, p. 10).

Donde empresas extranjeras llegan a prestar sus servicios en diferentes modalidades pero duran en el informalismo por llamarlo de alguna manera debido a que no había un ente regulador para ese entonces; hasta después de la constitución de 1991, la cual crean la Ley 62 de 12 de agosto de 1993 y crean la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad y posterior a esto sale el decreto 2453 del 7 de diciembre de 1993 por el cual se determina la estructura orgánica, objetivos, funciones y régimen y sanciones de esta entidad y se dictan otras disposiciones que tendría a cargo como:

- Corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y servicios de vigilancia y seguridad privada.
- Así mismo fija las modalidades los medios para la prestación del servicio, sea humano, armas, medio canino, medio tecnológico, entre otros.
- Establece las diferentes modalidades de prestación y operación del servicio como son; fija, móvil, escolta a personas, vehículos y mercancía.

- Señala igualmente los principios, deberes, obligaciones que rigen la prestación del servicio. (Colombia, Congreso de la República, 1993).

La Resolución 4973 del 2011, la cual modifica algunos artículos 8<sic, 38> al 46,52, 53 y 57 de la Resolución 2852 del 2006 (La cual unifica el Régimen de Seguridad Privada). Emitida por la súper Intendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

“Artículo 38. Ciclos de capacitación y entrenamiento para el Vigilante, Escolta, Supervisor, Operador de Medios Tecnológicos y Manejo Canino, se conforma por cursos de fundamentación, reentrenamiento, especialización y profundización. Cada uno se desarrolla de manera independiente, presencial y solo podrán ser dictados y certificados por las escuelas y departamentos de capacitación autorizados previamente por la Súper Intendencia de Vigilancia y Seguridad Privada previo al cumplimiento del alumno de los requisitos exigidos en el artículo 42 de la presente resolución”.

Al Igual que la Súper Intendencia de Industria y Comercio, a partir del 27 de julio del 2011, da la importancia al proceso de comunicación con la capacitación y entrenamiento a los actores principales de las empresas de seguridad privada con el soporte legal que comprende la Resolución 4973, dejando por sentado que la necesidad de la resolución es *lograr un mejoramiento continuo de las habilidades, destrezas en términos de calidad del personal de Vigilancia y Seguridad Privada, que permite fortalecer y mejorar sus competencias para el óptimo cumplimiento de sus funciones.*

Retomando lo planteado por Cordero, (2013), en las diferentes actividades económicas en las que se requiere el servicio de seguridad privada se maneja una técnica autónoma para escalar la información desde el cargo gerencial hasta el operativo, pero esta técnica en algunos de los procesos tienden a fallar, porque no se le entrega la información de manera completa; lo que se busca es que en la empresa de seguridad privada del presente estudio no se presenten estas rupturas y la información llegue con la misma dinámica con la que fue enviada desde el cargo gerencial hasta el operario.

En cuanto a la investigación publicada en la revista académica *Icono14* por los autores Suara y García, (2010), destacan que la comunicación de crisis encierra diferentes escenarios y situaciones que se deben conocer para llegar a un mejoramiento efectivo y eficiente del proceso de comunicación al interior de las organizaciones, identificándose que la comunicación debe ser un grupo de elementos que forman parte del sistema o empresa. Un ejemplo claro puede ser lo que evidencia en algunas relaciones públicas o gubernamentales, proceso es hermético evitando la salida de información (p. 43).

Con base en lo explicado por los anteriores autores, se puede agregar que también en la empresa de seguridad privada que se encuentra en el Valle del Cauca del presente estudio, tiene actualmente un proceso de comunicación en la que en muchos casos ha fallado por no aplicarle un adecuado tratamiento a la información confidencial donde los supervisores no han podido realizar un adecuado seguimiento a los colaboradores o vigilantes que tienen a su cargo y en algunos escenarios se ha presentado salida de esta la cual es una amenaza latente a la integridad y operación de los clientes corporativos la empresa de seguridad privada.

Ahora, según lo expuesto por (Arras et al., 2008) donde en su artículo mencionan que *“el proceso de estudiar la comunicación aplicada en las empresas debe ser prioridad para los directivos, puesto que en ellos tendrán la responsabilidad de asignarles a los colaboradores nuevos acuerdos y se espera crear espacios de toma de decisiones en grupos, donde se transformen aquellos ideales que no están alineados con la razón de ser y lograr por medio de los objetivos establecer nuevas estrategias para la organización”*.

Y para terminar, la monografía *“La comunicación organizacional externa, como elemento del perfeccionamiento empresarial”* realizada por los autores Sarmentero, Alonso y Zamora, (2009), La comunicación organizacional, es algo que en la actualidad es difícil de explicar, puesto que es difícil de comprender a cualquier oído, donde este es especialmente desconocido en el entorno, dado que su significado es complejo, pero a su vez es tan valioso, por lo que estudiarlo y aplicarlo de una forma eficiente representa un crecimiento positivo para las empresas (p. 3).

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las empresas de vigilancia privada han tenido un importante cambio en los últimos 10 años, donde el cargo de los supervisores ha cobrado un papel importante debido a que por su función son el contacto directo de la empresa tanto para el cliente interno como externo, se ha evidenciado que en el programa de capacitación actual de una empresa de Seguridad Privada del Valle del Cauca, no ha tenido un impacto acorde con las necesidades de la prestación del servicio por lo anterior no se evidencia mejora en las competencias de este personal.

De acuerdo con estos cambios se ha incrementado las quejas por parte de los clientes donde estos no evidencian que el rol del supervisor este generando un apoyo en el desarrollo de las competencias del personal o que ayude a la mejora continua dentro de la operación.

El no capacitar a este personal puede generar insatisfacción al cliente interno y externo, el cual puede generar pérdida de contratos o rotación del personal, lo que genera pérdidas económicas y a la imagen de la organización.

Se propone elaborar un plan de mejora para el programa de capacitación dirigido al personal de supervisores de una empresa de seguridad privada del Valle del Cauca el año 2023.

2.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN Y/O PREGUNTAS ORIENTADORAS

¿Cómo mejorar el programa de capacitación a los supervisores en una empresa de Seguridad Privada del Valle del Cauca?

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Mejorar el programa de capacitación para supervisores en una empresa de Seguridad Privada del Valle Del Cauca mediante la aplicación de la norma ISO 18788 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada – SGOS.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las condiciones actuales del programa de capacitación en una empresa de seguridad privada del valle del cauca.
- Conocer la percepción de los supervisores y el área de gestión humana con respecto al programa de capacitación actual.
- Analizar la información obtenida en el proceso de recolección de datos para tenerlos en cuenta en el plan de mejoramiento del programa de capacitación.
- Establecer el mejoramiento del programa de capacitación de los supervisores teniendo en cuenta la información actual y alinearlos con la norma ISO 18788 Sistema de gestión para las operaciones de Seguridad Privada SGOS.

4 REVISIÓN LITERARIA

Diseñar programas de capacitación ayuda a transmitir la información relacionada con las diferentes actividades de la empresa, además de que transmite conocimientos, desarrolla habilidades y actitudes del personal para así mejorar su desempeño en la organización.

Los programas de capacitación dentro de una organización nos brindan resultados positivos en todas las áreas de la empresa mejorando la productividad, o como en este caso la prestación de un servicio de calidad logrando el reconocimiento de la organización.

Otro resultado positivo de la capacitación es que nos ayuda a crear personal idóneo que pueda desarrollar las actividades en su lugar de trabajo de una manera eficiente y con plena satisfacción, es así como se logran las metas y objetivos trazados por la organización, generando estabilidad laboral o una gran permanencia en su área de trabajo.

La capacitación permite identificar capacidades y habilidades en cada uno de los integrantes de la organización y de esta manera ser integrados en las diferentes áreas donde se potencialicen y puedan rendir de una manera excelente logrando grandes resultados para la empresa.

Según (Guerrero, 2015) propone la siguiente definición de programa de capacitación: *“Es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción en un trabajo determinado”*.

Complementando la idea anterior, un programa de capacitación es “un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos” (Chiavenato, 1998, p. 418).

De este modo, la capacitación se da por lapsos cortos, pero puede ser continua y facilita la formación integral del individuo con unos propósitos definidos. Ahora bien, es importante analizar que los programas de capacitación tienen una gran importancia a nivel organizacional, puesto que proporcionara un beneficio individual a los trabajadores, generando con ello una mejor eficiencia en el desarrollo de sus labores.

En otras palabras, Chiavenato (2000, p.558), establece que su importancia reside en el alcance de los objetivos de la organización, proporcionando oportunidades a los empleados de todos los niveles para obtener el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización. En este sentido, la capacitación no es un gasto, sino una inversión cuyo retorno es bastante compensatorio para la organización.

Para (Guerrero, 2015) si una organización, sea cual fuere su misión, no se interesa por formar a su personal se puede quedar en el pasado por cuanto la investigación en el ámbito mundial genera nuevos conocimientos en las diversas áreas y éste debe ser asumido por cuanto se desarrolla sobre la base de una realidad actual. Es así como el conocimiento innovador va desplazando al anterior. Con la aplicación de la capacitación, el fin último de toda organización es mejorar en todo su ámbito la ejecución de su misión y permitir que se lleve a efecto con plena disposición y armonía.

De esta manera se logra identificar que una estrategia para mejorar la productividad en la organización —y mitigar el problema de una alta rotación de personal, es la formación de un empleado integro que desarrolle cada una de sus labores encomendadas de una manera eficiente y así lograr entregar un servicio de excelente calidad al igual que un mayor reconocimiento de la organización, es por esto que se recurre a realizar una capacitación al personal contratado antes de recibir el cargo en el cual se va a desempeñar, dando a conocer la misión-, visión, objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo así como atención al cliente el correcto uso de cada uno de los equipos, elementos, y demás materiales esenciales en el desarrollo de su labor con el fin de que este tenga una idea clara y un correcto uso y atención al cliente.

Cabe considerar por otra parte que el programa de formación busca hacer una reestructuración de la organización hacia una empresa moderna, flexible y competitiva con pocos niveles jerárquicos y un sistema ágil de información y comunicación. (Biasca, 2005).

Permite impulsar la capacitación y desarrollo del personal con mayor aptitud profesional y mejores herramientas y conocimientos operativos, de igual manera permite la motivación del personal aumentado su participación en actividades tendientes a mejorar la calidad y el entorno laboral, formando equipos de trabajo.

Para la empresa Vigilancia y Seguridad -se encamine en el proceso de capacitación y entrenamiento es necesario ejecutar un programa de formación que nos asegura la formación eficiente del personal de la organización, ya que esta implementado dentro de las estrategias de crecimiento de la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos trazados a través de una formación al personal en cada una de sus áreas, y estos puedan brindar los resultados esperados contribuyendo al desarrollo y entrega de un servicio de una manera eficiente al cliente.

Ahora bien, el programa de formación se elabora una vez se hayan realizado la detección de la necesidad, es este caso particular, la alta rotación del personal que se viene presentando desde el año 2016, para ello se sistematizara las tareas sobre las que se sustentan las acciones formativas; este programa se iniciara cuando se tiene definida los objetivos y la prioridad de esta formación. Métodos y técnicas de trabajo.

En el caso de la empresa de Vigilancia, se tiene identificado previamente que la causa mayor de rotación de personal se deriva a raíz del servicio al cliente del personal operativo o de la reacción ante las diferentes adversidades propias de su función, en ocasiones también el no seguir los protocolos o los conductos regulares.

Por lo anterior se deberá reforzar las capacitaciones en las temáticas nombradas para que los empleados estén preparados ante las diferentes situaciones y tengan conocimiento acerca de su correcto actuar en el momento que se requiera tanto en el interior de la compañía como hacia su cliente.

Para llevar a cabo el programa de formación se debe tener en cuenta las siguientes variables que permitan la ejecución eficaz del programa:

- El coste de la capacitación dependerá de las actividades, medios, recursos destinados a la misma según la clasificación anterior, se debe hacer la provisión aprobada por el encargado y el seguimiento estricto del gasto o coste según corresponda. Se debe asegurar que:
 - Exista una asignación concreta del presupuesto para el programa de formación
 - Elaborar el plan de acción acorde y sin exceder este presupuesto
 - Programar controles de este gasto.
 - Este presupuesto se debe calcular por área.

- La sumatoria del presupuesto de cada área dará el presupuesto total de formación destinado en la empresa. El cronograma de capacitación debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Tiempos, recursos y actividades plenamente establecidas.
- Contenido y objetivos.
- Configuración de los grupos por áreas.
- Sesiones y unidades formativas para trabajar.

Es importante que las capacitaciones, tengan un seguimiento a fin de identificar a tiempo su alcance y si efectivamente fueron comprendidas por los trabajadores, para ello es necesario, evaluar el desempeño de los trabajadores, puesto que esto es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia.

El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos. (evaluación, s.f.). En consecuencia, un desarrollo seguro de la evaluación permite analizar el rendimiento individual, para así establecer los objetivos estratégicos y alinear las labores de los trabajadores. Además, reconocer las fortalezas y debilidades para crear programas de capacitación y establecer medidas entre desempeño y resultado. (evaluación, s.f.).

Por tal motivo podemos definir que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del valor que una persona demuestra, por sus características personales y/o por sus prestaciones, a la organización de la que forma parte, expresada periódicamente conforme a un preciso procedimiento conducido por una persona o más personas conocedoras tanto de la persona como del puesto de trabajo. (Gan & Triginé, 2012).

Es decir que mediante la evaluación de desempeño se pretende hacer una relación del desempeño de los integrantes de la organización, con la retribución asignada, esta evaluación se fija como un proceso continuo y es resultado de la cultura de la organización. Estas evaluaciones se realizan de seis a 12 meses, donde hay una interacción entre el evaluador y el evaluado, de acuerdo con el organigrama de la empresa, bajo unos parámetros de cumplimiento y un análisis de resultados para luego realizar acciones preventivas y correctivas.

Pero no basta con ejecutar y evaluar dichas capacitaciones, para Vigilancia y Seguridad—, es importante que también emplee convenios con la institución SENA, ente habilitado para evaluar las competencias laborales, las cuales permitirá medir las habilidades, destrezas, actitudes, conocimientos y capacidades efectivas con las que debe contar una persona para ocupar un cargo en una organización, ya que determinan una persona para ocupar un cargo en una organización, su comportamiento dentro de la organización, su manera de relacionarse con los compañeros de trabajo, su forma de diseñar e implementar esquemas de trabajo efectivos y la obtención de las metas que le fueron asignadas y de los objetivos estratégicos de la compañía y llevar a cabo con éxito las actividades y funciones que le correspondan y alcanzar las metas esperadas en el tiempo adecuado. (acsendo, s.f.).

Evaluar las competencias laborales es un proceso fundamental para el crecimiento de una organización y para el desarrollo profesional de sus colaboradores, ya que permite determinar si el colaborador conoce realmente cuáles son sus tareas y funciones, cómo las desempeña, cuánto sabe de ellas, cómo pone en práctica lo que sabe y lo más importante: cómo su trabajo aporta al cumplimiento de las metas de la empresa. (acsendo, s.f.).

Pero para llevar a cabo estas evaluaciones, es necesario conocer de fondo que es la competencia laboral, puesto que no es una capacitación, sino un sistema de evaluación que está a cargo de los responsables de recursos humanos para destacar el grado de preparación, saber hacer, conocimientos y pericia de una persona como consecuencia del aprendizaje; aquello que lo hace apto para desempeñarse en una tarea o función. (Preciado Sánchez, 2006).

Esto es el resultado que surge cuando una organización requiere motivar a sus empleados, para lograr un mejor desempeño en el trabajo con el objetivo de obtener una mayor productividad y crecimiento en el mercado por parte de la empresa y crecimiento personal por parte de los empleados. Pero como ya lo hemos mencionado antes, al ser un proceso organizacional, requieren de un diseño y una planeación acorde a las necesidades de la compañía y su éxito depende de realizar un seguimiento dedicado a las diferentes fases, desde el inicio hasta la obtención de los resultados finales. (acsendo, s.f.)

5 METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN, MÉTODO

Para este proyecto el tipo de investigación es descriptivo, con un diseño cuantitativo y cualitativo en otras palabras, es la identificación de la problemática del proceso de capacitación hacia los supervisores de una empresa de seguridad privada y será con un enfoque cuantitativo, dado que el instrumento que servirá para recopilar toda información será la encuesta.

5.1.1 Método de investigación

Para esta investigación el método aplicado es cuantitativo, debido que, en el cualitativo se identifican las situaciones que ha llevado a la empresa de seguridad privada no se realicen de una manera eficiente y eficaz las capacitaciones y a nivel cuantitativo identificar el número de supervisores que no han realizado una actualización de sus conocimientos a nivel laboral dentro de los últimos 3, 6, 9 y 12 meses.

5.1.2 Técnicas de recolección de la información

En cuanto a las técnicas de recolección de la información se tendrá en cuenta las fuentes primarias y secundarias.

5.1.2.1 Fuentes de información primarias

En lo que concierne con las fuentes primarias se realizará una encuesta a los supervisores activos de la empresa de seguridad privada, con preguntas cerradas para conocer de primera fuente esta problemática.

5.1.2.2 Fuentes de información secundarias

En cuanto a las fuentes secundarias se realiza la consulta documental con base a los datos donde reposan recursos como ensayos, artículos de investigación, monografías, tesis y demás recursos académicos que hablaban sobre el tema de capacitación y planes de mejoramiento en capacitación. De personal de supervisores.

5.1.3 Población

La población objeto de la encuesta es el total de la población de supervisores de la empresa de Seguridad Privada del Valle del Cauca, que corresponde a la cantidad de 30 supervisores los cuales se tendrá en cuenta para el desarrollo del proyecto.

6 RESULTADOS

El propósito del presente capítulo es demostrar el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos mencionados al inicio del proyecto, con los que se logrará identificar y establecer las condiciones actuales del programa de capacitación, conocer la percepción que tienen los supervisores, posterior a ello, se analiza los datos encuestados y finalmente se encuentra el modelo de capacitación donde este se encuentra dividido en 4 unidades de aprendizaje.

6.1 DESARROLLO OBJETIVO ESPECÍFICO 1 - ESTABLECER LAS CONDICIONES ACTUALES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA DEL VALLE DEL CAUCA.

En la actualidad las empresas de seguridad están enmarcadas bajo la Resolución 4973 de 2011 donde mencionan los ciclos de capacitación en seguridad privada para los cargos, ver Tabla 1.



Tabla 1 . Ciclos de capacitación en vigilancia y seguridad privada

Fuente: (Superintendencia de Vigilancia Y Seguridad Privada. 2011).

En la actualidad la empresa de Seguridad del Valle del Cauca cumple con lo establecido en la Resolución 4973 de 2011, para poder ejercer su cargo como supervisor ya que con estos cursos que se actualizan anualmente les da el aval la Superintendencia de Seguridad Privada, la cual los acreditan como Supervisores y es así como pueden cumplir con su cargo; además de esto la empresa en la actualidad tiene definido un programa de capacitación a dicha población que está centrado en varios temas como son: habilidades blandas, propias del servicio y otros temas referentes a las normas que en la actualidad esta certificada la empresa; en cuanto a la Norma ISO 18788 en la actualidad la empresa está buscando la implementación de esta; por lo cual se hace necesario iniciar con el personal de supervisores de la empresa de Seguridad del Valle del Cauca debido a que esta Norma está centrada en la operación de la empresa y los supervisores son el enlace tanto del cliente externo como del cliente interno, por tal motivo se hace de gran relevancia brindar la capacitación a dicho personal y así mejorar sus competencias laborales que en últimas redundan en la satisfacción de los clientes.

Por este motivo, se debe fortalecer el programa de capacitación actual el cual es exigido bajo la Resolución 4973 de 2011 con un programa de capacitación adicional para los supervisores bajo la norma ISO 18788 donde este se puntualiza en el Sistema de Gestión para las Operaciones de Seguridad Privada SGOS, con el propósito de establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar la gestión de las operaciones de seguridad en la empresa.

6.2 DESARROLLO OBJETIVO ESPECÍFICO 2 - CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LOS SUPERVISORES Y EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA CON RESPECTO AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ACTUAL.

Se contó con la oportunidad de realizar una indagación a los 30 supervisores de la empresa de seguridad privada la cual es objeto de estudio, en conocer la percepción respecto al programa de capacitación actual y estas fueron sus respuestas.

“El programa de capacitación actual está bien, lo que indica es que este debe ser más amplio y tener en cuenta otros temas que sean relevantes para facilitar la ejecución de las labores y que permita lograr la mejora en la atención de los clientes.

También manifestaron que:

Debido que en la empresa no se tenían establecidos protocolos de bioseguridad para disminuir el riesgo de contagio ante el Covid – 19, los supervisores tuvieron que capacitarse de manera adicional ante esta emergencia sanitaria y cómo afrontarla e informarle a su personal a cargo; por lo que en la compañía fue prioridad capacitar a todo el personal para poder brindar de manera eficiente los servicios con el mayor profesionalismo, garantizando en el proceso la tranquilidad de los usuarios respecto a la máxima reducción de las posibilidades de contagio.

La mayoría de los entrevistados manifestaron:

“El programa de capacitación actual debe mejorarse con nuevos fundamentos, herramientas y conocimientos que permitan al supervisor transmitir la información a los vigilantes para que estos ejecuten su labor de manera eficiente y así la comunicación entre las partes sea clara, concisa y precisa

De acuerdo con la entrevista realizada al área de Gestión Humana, la percepción del área fue la siguiente: *El programa de capacitación actual es un proceso estructurado y organizado que está diseñado de acuerdo con las necesidades y requerimientos legales, lo que se busca es mejorar las competencias del personal de supervisores que permita fortalecer las habilidades para que desempeñe a satisfacción el trabajo y así esto se vea reflejado en la satisfacción de los clientes.*

Para terminar y como conclusión de los entrevistados tanto supervisores como el área de Gestión Humana manifiestan la importancia de generar mejoras al programa de capacitación que le permita generar herramientas para fortalecer la comunicación y la gestión de su operación. Se sugiere mayor capacitación en temas como el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), o la norma ISO 18788 Sistema de gestión para las operaciones de Seguridad Privada SGOS para fortalecer todos los conocimientos.

6.3 DESARROLLO DE OBJETIVO ESPECÍFICO 3 - ANALIZAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN EL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA TENERLOS EN CUENTA EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

Como proceso de recolección de datos se realizó una encuesta de 10 preguntas, con única respuesta a los 30 supervisores de la empresa de seguridad privada, para conocer su percepción de las necesidades de mejorar el programa de capacitación con el fin de fortalecer su experticia y expresión oral al momento de enfrentar una comunicación con el cliente interno y externo.

6.3.1 Preguntas

1. ¿Considera que sus actividades como supervisor son importantes para el crecimiento de la empresa de seguridad privada?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿Considera que el programa de capacitación existente en la empresa de seguridad privada cumple con las necesidades del cargo que actualmente ejerce como Supervisor?

a) Si

b) No

3. ¿Considera que transmite la instrucción dada desde la casa matriz a los clientes externos de una manera efectiva?

a) Si

b) No

4. ¿Considera que cuenta con suficiente formación para liderar a los vigilantes a su cargo con el fin de que su comportamiento deje una buena imagen ante quien esté recibiendo el servicio?

a) Si

b) No

5. ¿En algún momento ha recibido quejas del comportamiento de los vigilantes y a omitido esta información a su jefe inmediato o a el área de Gestión Humana?

a) Si

b) No

6. ¿Tiene conocimiento de que se ha quejado algún cliente en la casa matriz, de que no se le ha notificado frente a algún cambio ejercido en su predio en referencia a la seguridad privada?

a) Si

b) No

7. ¿Considera que el lugar donde actualmente se brinda la capacitación y entrenamiento cumple con lo establecido en la Resolución 4973 del 2011 para formación en supervisión: *Aeroportuaria, Bancaria, Comercial, Educativa, Eventos Públicos, Hospitalaria, Portuaria, Industrial, Residencial, Petrolera, Turística, ¿Entidades Oficiales, Minera, Grandes Superficies, Transporte Masivo y Medios Tecnológicos?*

a) Si

b) No

8-¿Considera que los procesos de reentrenamiento a los que lo remite la empresa de seguridad privada cumplen con la necesidad formativas para mejorar sus habilidades blandas a tal nivel que mejore la comunicación con el cliente interno y externo?

a) Si

b) No

9. ¿Siente que el cargo que desempeña es el idóneo para los acercamientos con el cliente?

a) Si

b) No

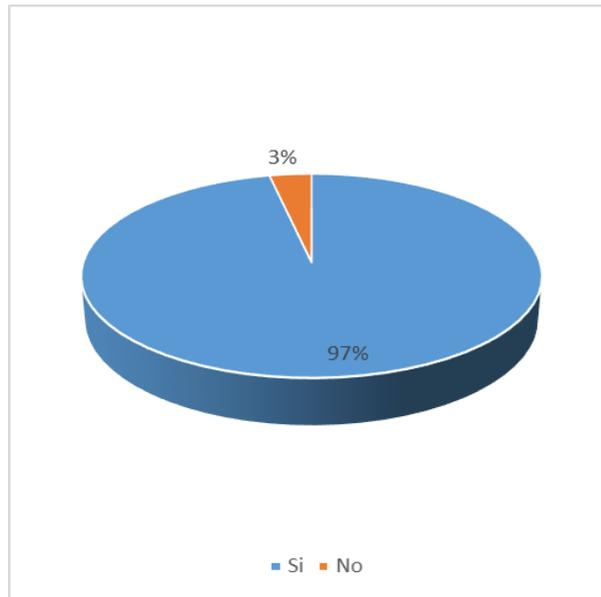
10. ¿Considera que es necesario replantear el Programa de formación que se tienen en la actualidad para el cargo de Supervisores?

a) Si

b) No

6.3.2 Tabulado de respuestas

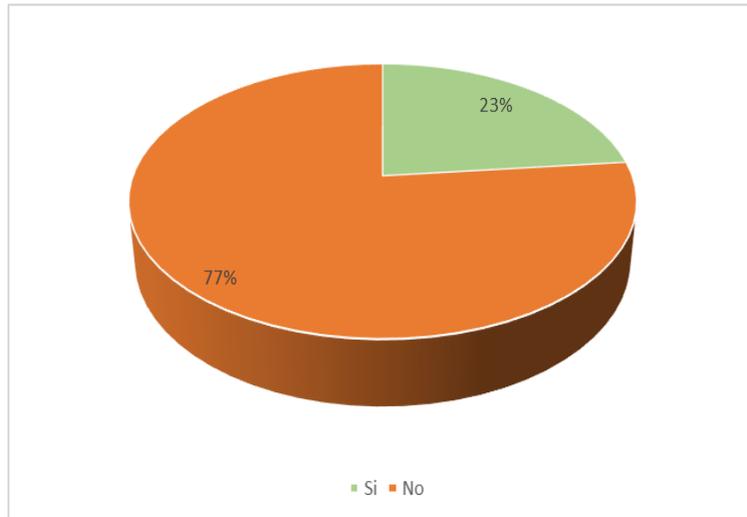
1. ¿Considera que sus actividades como supervisor son importantes para el crecimiento de la empresa de seguridad privada?



Fuente: Las autoras.

Con base al gráfico anterior, el 97% de los encuestados consideran que las actividades que realiza como supervisor son de relevancia e importancia para la empresa de Seguridad ya que ellos contribuyen al posicionamiento de marca cumplimiento sus labores y la percepción que tienen es positiva la cual se sienten que son parte importante de la empresa y esto genera un impacto positivo lo cual lo hacen valorado dentro de la organización y que en últimas la ejecución de su labor se ve reflejado en la satisfacción del cliente. Por lo que muchos de los supervisores están seguros de que se deben seguir las reglas procedimientos y normas de la empresa, ellos sienten que su rol les brinda la oportunidad de usar todas las habilidades, cualidades y conocimientos para hacer cumplir los valores y propósitos organizacionales

2. ¿Considera que el programa de capacitaciones existente en la empresa de seguridad privada cumple con las necesidades del cargo que actualmente ejerce como Supervisor?

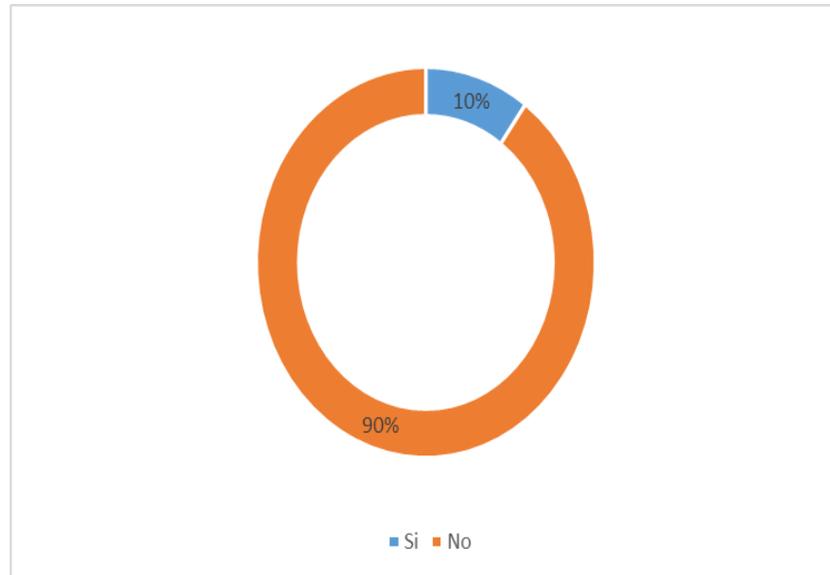


Fuente: Las autoras.

Para la segunda pregunta, el 77% correspondiente a 23 supervisores de los encuestados manifiestan que el programa de capacitación dado por la empresa no cumple con las necesidades del cargo y que les interesa que la empresa mejore su programa de capacitación centrados en las necesidades del mercado, para que cada vez sean más competentes en el sector.

Es importante resaltar que el rol y función de un supervisor es de ser un agente de control y seguimiento donde sus actividades pueden variar de un momento a otro, dependiendo en el escenario al que se enfrenta. Por lo que el supervisor debe velar que la función del vigilante se esté ejecutando correctamente para que este pueda garantizar la seguridad tanto de las personas naturales, clientes o en empresas como también de la propiedad en el que se encuentra desempeñando su trabajo.

3 ¿Considera que transmite la instrucción dada desde la casa matriz a los clientes externos de una manera efectiva?



Fuente: Las autoras.

Respecto a la pregunta ¿Considera que transmite la instrucción dada desde la casa matriz a los clientes externos de una manera efectiva? 27 supervisores de los encuestados contestaron que no consideran que transmite de manera efectiva a los clientes externos las directrices emitidas por casa matriz, lo que se evidencia que no hay claridad en la información suministrada a los supervisores, esto genera preocupación para la empresa ya que ellos son el enlace con los clientes externos y deben estar preparados para la atención ante cualquier evento que suceda durante la prestación del servicio.

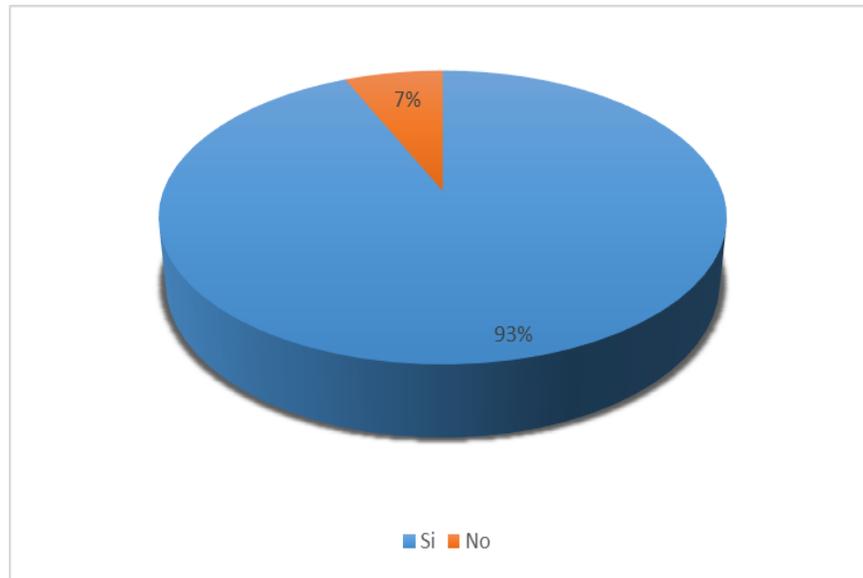
4 ¿Considera que cuenta con suficiente formación para liderar a los vigilantes a su cargo con el fin de que su comportamiento deje una buena imagen ante quien esté recibiendo el servicio?



Fuente: Las autoras.

Como se observa en la gráfica el 100% de los supervisores encuestados, no consideran que tengan la formación suficiente para para ser líderes ante los vigilantes, consideran que su formación debe estar encaminada a desarrollar habilidades de liderazgo y de desarrollo de personas, consideran que la empresa debe mejorar su programa de capacitación encaminadas en mejorar estas habilidades blandas que son de gran relevancia para la ejecución de su trabajo.

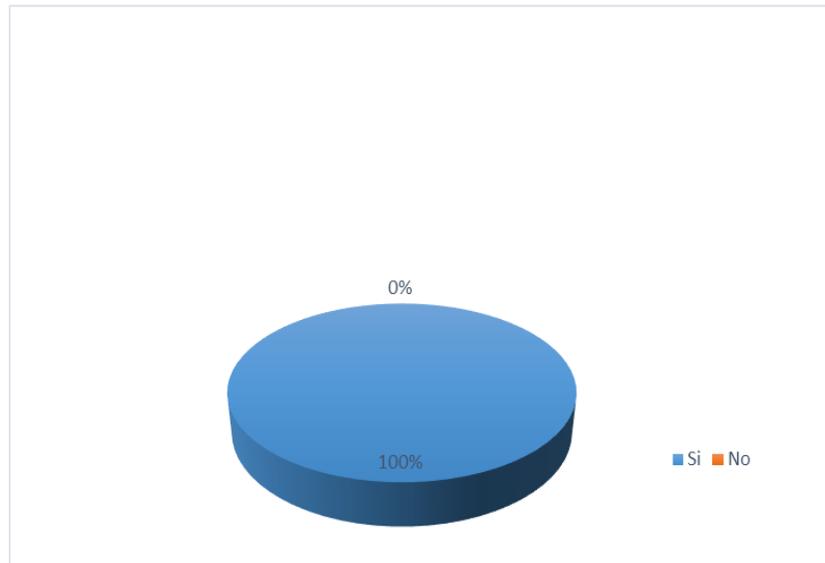
5. ¿En algún momento ha recibido quejas del comportamiento de los vigilantes y ha omitido esta información a su jefe inmediato o a el área de Gestión Humana?



Fuente: Las autoras.

De acuerdo con los resultados de la gráfica se evidencia que el 93% de los encuestados han omitido al jefe inmediato o al área de Gestión Humana información de quejas sobre el comportamiento de los vigilantes, ya que ellos buscan realizar primero retroalimentación a los vigilantes antes que las quejas de estos lleguen a otras instancias y cuando se ha hecho todo el proceso para que los vigilantes mejoren sus comportamientos y si no hay resultados positivos ya entregan la información ya sea al Director de operaciones que es el jefe inmediato o al área de Gestión Humana para su respectivo disciplinario.

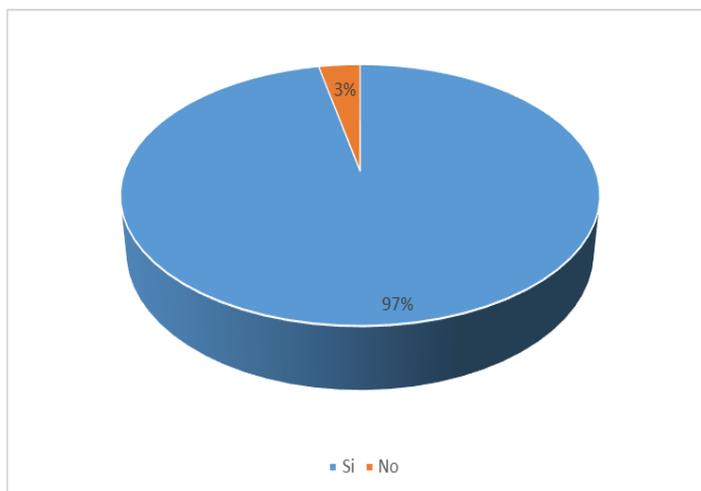
6. ¿Tiene conocimiento de que se ha quejado algún cliente en la casa matriz, de que no se le ha notificado frente a algún cambio ejercido en su predio en referencia a la seguridad privada?



Fuente: Las autoras.

El 100% de los encuestados afirman que conocen que la casa matriz ha recibido quejas de parte de los clientes externos por no notificar de manera oportuna algún cambio en la operación como han sido el cambio de un vigilante o de un procedimiento el cual ha generado molestia en los clientes.

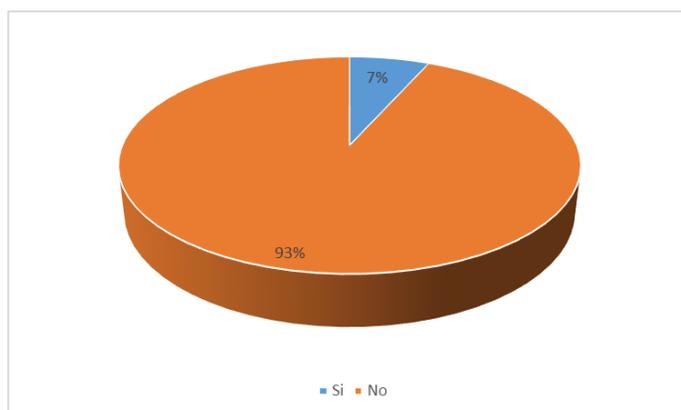
7. ¿Considera que el lugar donde actualmente se brinda la capacitación y entrenamiento cumple con lo establecido en la Resolución 4973 del 2011 para formación en supervisión: *Aeroportuaria, Bancaria, Comercial, Educativa, Eventos Públicos, Hospitalaria, Portuaria, Industrial, Residencial, Petrolera, Turística, ¿Entidades Oficiales, Minera, Grandes Superficies, Transporte Masivo y Medios Tecnológicos?*



Fuente: Las autoras.

El 97% de los encuestados consideran que la escuela de capacitación con la cual la empresa tiene convenio está enmarcada con la resolución 4973 de 2011 y por lo tanto le brindan las clases de acuerdo con el pensum académico, lo que si reconocen es que la Superintendencia de Vigilancia de Seguridad Privada debe realizar una actualización a este pensum ya que el sector de la seguridad ha tenido cambios significativos en el tiempo.

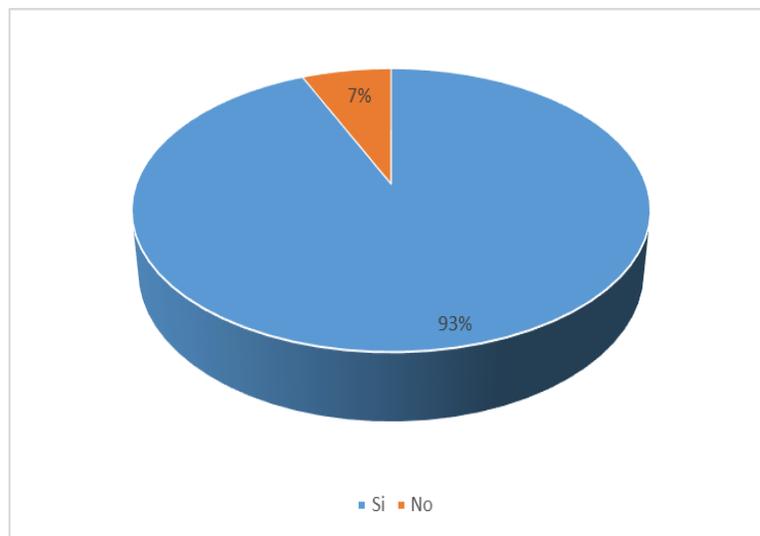
8. ¿Siente que el cargo que desempeña es el idóneo para los acercamientos con el cliente?



Fuente: Las autoras.

De acuerdo con lo expresado en la gráfica el 93% de los supervisores encuestados consideran que la capacitación que realizan cada año en los cursos de reentrenamiento está enfocado a los temas propios de la operación y que se debe profundizar en otros temas que están centrados en las habilidades blandas como son la comunicación, liderazgo, servicio al cliente que les permita mejorar sus competencias a nivel personal y laboral.

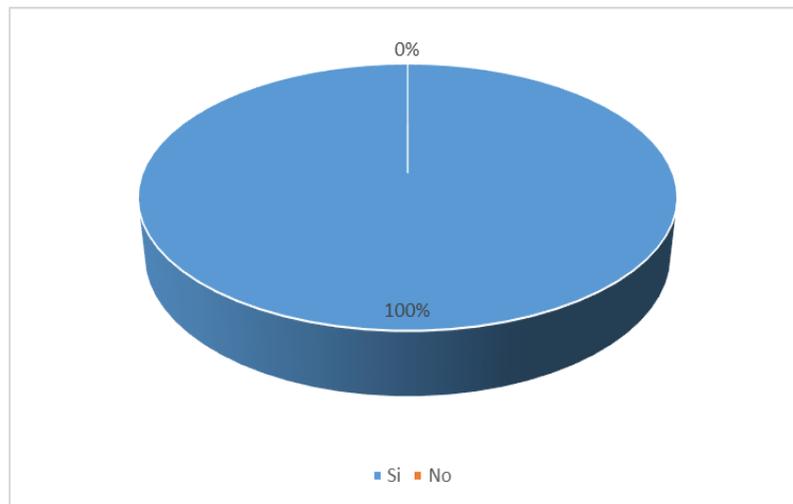
9. ¿Siente que el cargo que desempeña es el idóneo para los acercamientos con el cliente?



Fuente: Las autoras.

De los supervisores encuestados, el 93% siente que su cargo es importante y es el eje central para interacción con el cliente externo e interno ya que con la ejecución de su labor pueden detectar producto no conforme en el servicio y así buscar disminuir las quejas del cliente.

10. ¿Considera que es necesario replantear el programa de formación que se tienen en la actualidad para el cargo de Supervisores?



Fuente: Las autoras.

El 100% del personal encuestado considera que es necesario que la empresa replantee el programa de capacitación diseñado para ellos, buscando que sea más integral que le brinde tanto conocimientos propios de la operación como la mejora en las habilidades blandas y en las nuevas tendencias del sector de la Seguridad Privada.

En conclusión, es importante que cada uno de los supervisores cuenten tanto con experiencia y conocimientos en cada uno de los sectores en los que se trabajó, por este motivo se hace indispensable fortalecer sus conocimientos con la norma ISO 18788:2015

6.4 DESARROLLO OBJETIVO ESPECÍFICO 4 - ESTABLECER EL MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LOS SUPERVISORES TENIENDO EN CUENTA LA INFORMACIÓN ACTUAL Y ALINEARLO CON LA NORMA ISO 18788 SISTEMA DE GESTIÓN PARA LAS OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA SGOS.

La norma ISO 18788 también provee los principios y los requisitos para un sistema de gestión de las operaciones de seguridad (SGOS). Igualmente, este proporciona un marco de referencia para la gestión empresarial y del riesgo para las organizaciones que realizan o contratan operaciones de seguridad y actividades y funciones relacionadas, al tiempo que demuestran:

- a) Ejecución de operaciones de seguridad profesionales para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas,
- b) Rendición de cuentas ante la ley y respeto de los derechos humanos;
- c) Consistencia con los compromisos voluntarios a los cuales se suscribe.

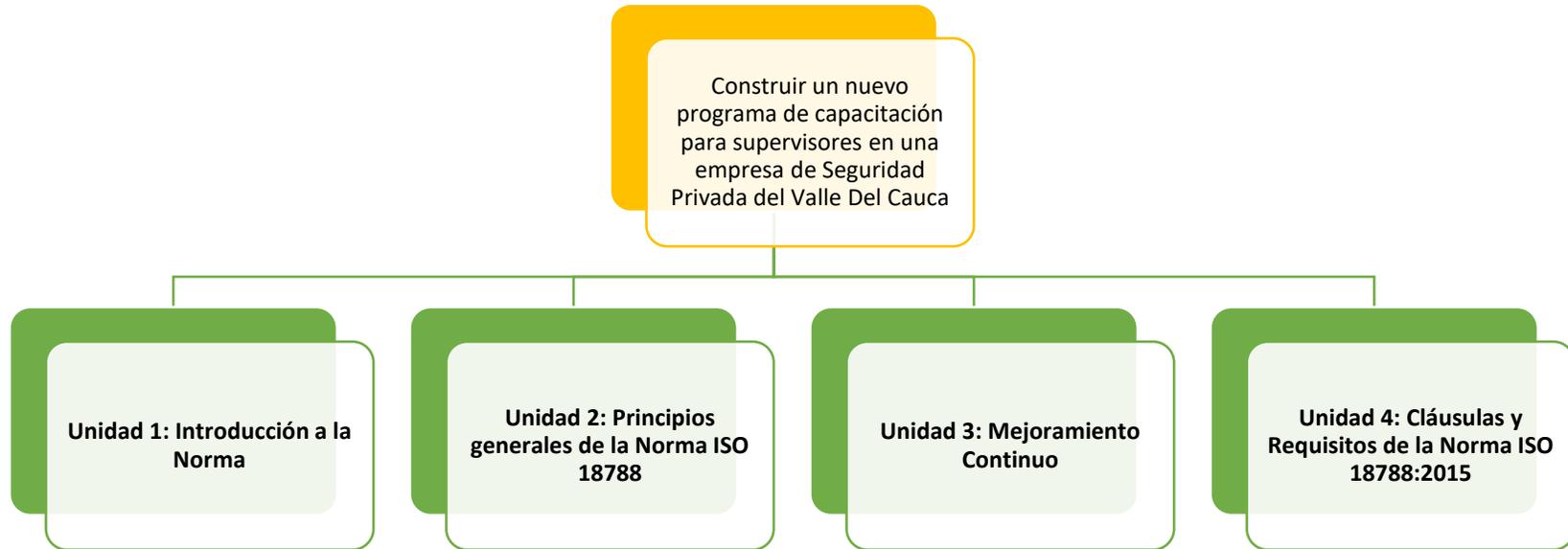
Esta norma también suministra un medio para que las organizaciones y aquellos que utilizan servicios de seguridad demuestren el compromiso con las obligaciones legales pertinentes y con las buenas prácticas indicadas en el Montreux Document on Pertinent International Legal Obligations and Good Practices for States related to Operations of Private Military and Security Companies during Armed Conflict, y conformidad con los principios y los compromisos indicados en el International Code of Conduct for Private Security Service Providers (ICoC).

La norma está destinada específicamente a cualquier organización que funcione en circunstancias en que la gobernabilidad puede ser débil y el estado de derecho/principio de legalidad puede estar socavado debido a eventos causados por la naturaleza o el ser humano.

Es importante mencionar que la norma ISO 18788 no pretende imponer cargas adicionales a los servicios de protección general aparte de estas circunstancias específicas.

En lo que concierne con la metodología del proyecto y como desarrollo del objetivo específico 4, se propone construir un nuevo programa de capacitación para supervisores en una empresa de Seguridad Privada del Valle Del Cauca, mediante la aplicación de la norma ISO 18788 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada – SGOS el cual estará dividida en 4 unidades las cuales son las siguientes:

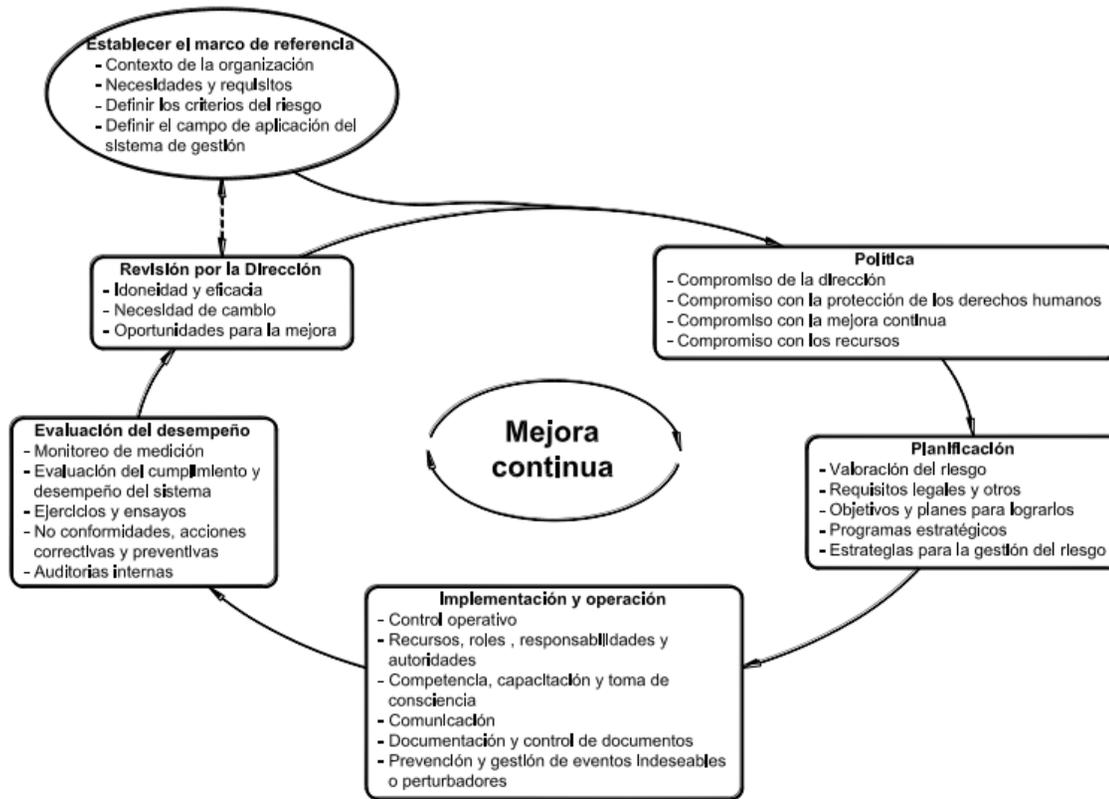
Figura 1. Construir un nuevo programa de capacitación para supervisores en una empresa de Seguridad Privada del Valle Del Cauca



Fuente: las autoras.

Es importante recordar que el nuevo programa se basa en los lineamientos de la norma ISO 18788 Sistema de Gestión de las Operaciones de Seguridad (SGOS) los cuales se pueden observar en la figura 2.

Figura 2. Diagrama de flujo de la norma ISO 18788 Sistema de Gestión de las Operaciones de Seguridad (SGOS)



Fuente: (ICONTEC, 2015).

6.4.1 Presentación del Programa de capacitación

El plan de capacitación de los supervisores teniendo en cuenta la información actual y alinearlos con la norma ISO 18788 Sistema de gestión para las operaciones de Seguridad Privada SGOS se realiza para fortalecer las competencias relacionadas con la gestión en el control operativo, seguimiento auditoría y retroalimentación hacia cada uno de los vigilantes que se tienen a cargo bajo las normas y los alcances de la organización.

6.4.2 Justificación del programa de capacitación

En la empresa de seguridad privada del Valle del Cauca se le presenta este programa de capacitación como herramienta para fortalecer los criterios de competencia de los supervisores en la gestión y realización de cada una de sus funciones y responsabilidades donde se asegura que los criterios están de acuerdo con las normas, áreas técnicas y las tareas dentro del proceso de certificación. Requisito aplicable: ISO 18788.

Por lo que será importante que los supervisores al momento de desarrollar sus responsabilidades se desarrollarán de manera eficiente bajo el cumplimiento de la norma ISO 18788, Sistema de gestión para las operaciones de Seguridad Privada SGOS.

6.4.3 Información del programa de capacitación

6.4.3.1 Programa de Capacitación.

Programa de capacitación de los supervisores teniendo en cuenta la información actual y alinearlos con la norma ISO 18788 Sistema de gestión para las operaciones de Seguridad Privada SGOS

6.4.3.2 Objetivo general

Fortalecer las competencias respecto de la terminología, roles comunes y afines, procesos, practicas, riesgos asociados y normatividad relacionadas con las áreas técnicas involucradas en la gestión para las operaciones de Seguridad Privada, que les permitan desarrollar e implementar soluciones para el mejoramiento de la competitividad empresarial de los clientes

6.4.3.3 Metodología

El programa de capacitación se desarrollará en modalidad mixta que se imparte en talleres y ejercicios prácticos presenciales y virtuales, donde se busca fortalecer el conocimiento de escenarios reales e hipotéticos de las áreas técnicas involucradas en la gestión para las operaciones de Seguridad Privada sin alterar el orden de la organización.

El participante contará con espacios virtuales de consulta, como materiales de apoyo, enlaces externos, videos on line, como herramientas de una didáctica activa que le facilitará terminar con éxito su proceso de formación.

6.4.3.4 Dirigido a

Los supervisores activos en la empresa de seguridad privada del Valle en formación de profesionales interesados en fortalecer sus conocimientos en las normas y procesos de la gestión para las operaciones de Seguridad Privada.

6.4.3.5 Estructura del programa de capacitación

La estructura del programa de capacitación comprende 4 unidades:

- *introducción a la norma,*
- *principios generales de la norma ISO 18788,*
- *mejoramiento continuo, y*
- *clausulas y requisitos de la norma ISO 18788.*

6.4.4 Impacto y resultado esperado

Impacto

Capacitar a los supervisores actualmente activos y vinculados a la empresa de seguridad privada en los conocimientos de la terminología, roles comunes y afines, procesos, practicas, riesgos asociados y normatividad relacionadas con las áreas técnicas involucradas en la cadena de suministro de la norma ISO 18788:2015

Resultado

Incrementar el conocimiento multisectorial de los supervisores que les permitirá un mejor desempeño óptimo en gestión para las operaciones de Seguridad Privada.

7 PLAN DE ACCIÓN

Tabla 2. Plan de acción

Objetivo específico	Indicador	Objetivo %	Frecuencia de medición	Óptimo	Tolerable	Deficiente	Responsable
Establecer las condiciones actuales del programa de capacitación en una empresa de Seguridad Privada del Valle del Cauca.	Conocer las condiciones actuales	100%	Investigación	100%	75%	45%	Grupo de Investigación
Conocer la percepción de los supervisores y el área de gestión humana con respecto al programa de capacitación actual.	Identificar la percepción de los supervisores indagados.	100%	Mensual	100%	75%	45%	Grupo de Investigación
Analizar la información obtenida en el proceso de recolección de datos para tenerlos en cuenta en el plan de mejoramiento del plan de capacitación.	Participación de los supervisores encuestados.	90%	Mensual	90%	75%	55%	Grupo de Investigación
Establecer el mejoramiento del plan de capacitación de los supervisores teniendo en cuenta la información actual y alinearla con la norma ISO 18788 Sistema de gestión para las operaciones de Seguridad Privada SGOS	Medir el nivel de satisfacción del plan de capacitación.	75%	Mensual	75%	70%	65%	Grupo de Investigación, personal administrativo y gerencia de la empresa de Seguridad Privada.

Fuente: Las autoras.

7.1 MATRIZ PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS SUPERVISORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA

Tabla 3. Etapa uno de la Planificación

Establecer las condiciones actuales del programa de capacitación en una empresa de seguridad privada del valle del cauca.	Ene	Responsable	Presupuesto Proyectado	Indicador	Meta Unidad	Optimo Unidad	Logro Unidad	Meta %	Optimo %	Logro %
Verificar de acuerdo a la Resolución 4973 donde se definen los ciclos de capacitaciones en seguridad privada, los cuales son dictados por las academias de seguridad y supervisadas por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.	1	Gestión Humana	\$ 100.000	Total de personal con certificado vigente / Total población de supervisores *100	No Aplica	No Aplica	No Aplica	100%	100%	0%
Determinar periodicidad de reentrenamientos de supervisor en seguridad de acuerdo a la Resolución 4973.	1	Gestión Humana	\$ 150.000	Personal con certificado vencido / Total de la población de supervisores *100	No Aplica	No Aplica	No Aplica	100%	100%	0%
Verificar los resultados de la evaluación de desempeño para determinar necesidades de capacitación para los supervisores de una empresa de seguridad privada.	1	Gestión Humana	\$ 150.000	Cantidad de necesidades de mejoras derivadas de las evaluaciones de desempeño	70	90	0	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Verificar los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes para determinar necesidades de capacitación para los supervisores de una empresa de seguridad privada.	1	Gestión Humana	\$ 150.000	Cantidad de necesidades de mejoras derivadas de las encuestas de satisfacción a clientes	70	90	0	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Ejecución			\$ 550.000,00				0			0%

Fuente: Las autoras.

Tabla 4. Etapa dos de la Planificación

Conocer la percepción de los supervisores y el área de gestión humana con respecto al programa de capacitación actual.	Feb	Responsable	Presupuesto Proyectado	Indicador	Meta Unidad	Optimo Unidad	Logro Unidad	Meta - %	Optimo %	Logro %
Recolección de información por medio de entrevista a los supervisores de una empresa de seguridad privada	1	Gestión Humana	\$ 300.000,00	Total de colaboradores entrevistados / Total de supervisores de una empresa de seguridad privada*100	No Aplica	No Aplica	0	100%	100%	0%
Ejecución			\$ 300.000,00				0			0%

Fuente: Las autoras.

Tabla 5. Etapa tres de la Planificación

Analizar la información obtenida en el proceso de recolección de datos para tenerlos en cuenta en el plan de mejoramiento del plan de capacitación.	Feb	Mar	Responsable	Presupuesto Proyectado	Indicador	Meta - Unidad	Optimo Unidad	Logro Unidad	Meta %	Optimo %	Logro %
Elaboración de una encuesta para ser aplicada a los supervisores de una empresa de seguridad privada, para conocer la percepción del plan de capacitación actual y las mejoras que se puedan hacer a éste.	1		Gestión Humana	\$ 100.000	Contar con el diseño de la encuesta aprobada	1	1	0	No Aplica	No Aplica	0%
Aplicación de la encuesta a los supervisores de una empresa de seguridad privada		1	Gestión Humana	\$ 100.000	Total de encuestas aplicadas / Total de supervisores *100	30	30	0	No Aplica	No Aplica	0%
Conocer los resultados de la encuesta aplicada		1	Gestión Humana	\$ 100.000	Cantidad de necesidades de mejoras derivadas de las encuestas aplicadas a los supervisores	5	5	0	No Aplica	No Aplica	0%
Ejecución				\$ 300.000,00				0			0%

Fuente: Las autoras.

Tabla 6. Etapa cuatro de la Planificación

Establecer el mejoramiento del plan de capacitación de los supervisores teniendo en cuenta la información actual y alinearla con la norma ISO 18788 Sistema de gestión para las operaciones de Seguridad Privada SGOS.	Ene	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Sep	Responsable	Presupuesto Proyectado	Indicador	Meta - Unidad	Optimo Unidad	Logro Unidad	Meta - %	Optimo %	Logro %
Recibir capacitación sobre los fundamentos de la norma ISO 18788	1							Gerencia Regional	\$ 500.000	Capacitación programada/ capacitación realizada *100	No Aplica	No Aplica	No Aplica	100%	100%	
Contratar proveedor certificado	1							Gerencia Regional	\$ 4.500.000	Contar con una entidad idonea para la formación y certificación del personal	1	1		No Aplica	No Aplica	No Aplica
Identificación de necesidades para la implementación de la mejora del plan de capacitación para supervisores		1						Gestión Humana	\$ 200.000	No aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Ejecución del plan de la mejora del plan de capacitación (salón, video beam, refrigerios, sillas, papelería, souvenir)			1	1				Gestión Humana y Operaciones	\$ 9.000.000	Actividades ejecutadas/ actividades programadas*100	No Aplica	No Aplica	No Aplica	100%	100%	
Evaluar la eficiencia de la formación la cual se evidenciará por medio de evaluaciones satisfacción e inspecciones basadas en el comportamiento de los supervisores					1	1		Gestión Humana y Operaciones	\$ 1.200.000	Cumplimientos /Total de ítems evaluados*100	No Aplica	No Aplica	No Aplica	80%	100%	
Seguimiento y evaluación del segundo semestre de la satisfacción de los clientes, reducción de quejas.							1	Gestión Humana y Operaciones	\$ 600.000	Total clientes satisfechos/ total de clientes encuestados *100	No Aplica	No Aplica	No Aplica	80%	100%	
									\$ 16.000.000,00				0			0%

Fuente: Las autoras.

Tabla 7. Etapa cinco de la Planificación

Temario de capacitación	Abr	May	Jun	Responsable	Presupuesto Proyectado	Indicador	Meta %	Optimo %	Logro %
Unidad 1: Introducción a la Norma	1			Gestión Humana y Operaciones	\$ 2.250.000,00	Cantidad de temas ejecutados/ Cantidad de temas programados *100	100%	100%	
Unidad 2: Principios generales de la Norma ISO 18788		1		Gestión Humana y Operaciones	\$ 2.250.000,00	Cantidad de temas ejecutados/ Cantidad de temas programados *100	100%	100%	
Unidad 3: Mejoramiento Continuo			1	Gestión Humana y Operaciones	\$ 2.250.000,00	Cantidad de temas ejecutados/ Cantidad de temas programados *100	100%	100%	
Unidad 4: Cláusulas y Requisitos de la Norma ISO 18788:2015			1	Gestión Humana y Operaciones	\$ 2.250.000,00	Cantidad de temas ejecutados/ Cantidad de temas programados *100	100%	100%	
					\$ 9.000.000,00				0%

Fuente: Las autoras

Tabla 8. Monitoreo de la ejecución

Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Total actividades Ejecutadas	6	2	3	2	2	3	1	0	1	0	0	1	
Presupuesto para la implementación	Periodo de tiempo											\$ 17.150.000	

Fuente: Las autoras

Con base a la tabla anterior se explica cuál es el plan de acción para el presente proyecto de investigación.

Para el desarrollo del primer objetivo específico el cual es “*Establecer las condiciones actuales del programa de capacitación en una empresa de seguridad privada del valle del cauca*” como indicador de medición se menciona el Conocer las condiciones actuales, la unidad de medida para este indicador será en porcentaje, el objetivo porcentual del mismo es del 100% y este será medido una única vez ya que es una Investigación documental realizada en la empresa de seguridad privada del Valle del Cauca, discriminado de la siguiente forma: el óptimo escenario para este objetivo sería del 100%, es decir, que se cumplió con el propósito de la gestión documental, el tolerante se espera que se llegue al 75%, esto quiere que en el evento que solo la empresa deje consultar hasta cierto punto este sería el porcentaje de medición, pero si se llega 45% será deficiente, donde la organización coloca todos los obstáculos para que no se realice la consulta documental, por lo que el responsable de toda esta gestión estará a cargo por el Grupo de investigación del proyecto. Cabe mencionar que en el desarrollo de este objetivo fue necesario, en primer lugar, solicitar la autorización para consultar con los directivos y en gestión humana si se continuaba dando capacitación a los supervisores bajo la Resolución 4973 de 2011, donde en esta resolución se explica cada uno de los ciclos de capacitación para el personal de seguridad privada “*la vigilancia fija y móvil, escoltas, supervisores, medios tecnológicos, manejadores caninos, coordinadores y directivos*” y efectivamente la organización continua bajo esta normatividad.

En lo que concierne con el desarrollo del segundo objetivo específico “*Conocer la percepción de los supervisores y el área de gestión humana con respecto al programa de capacitación actual*”, el indicador es Identificar el grado de percepción de los supervisores indagados, la unidad de medida sin duda seguirá siendo Porcentaje y el objetivo % esperado será del 100%, será medido con una frecuencia Mensual, el escenario óptimo de cumplimiento que se espera sea del 100%, en el escenario tolerable del 75% y finalmente si no se cumple con el propósito sería deficiente con una registro del 45%, sin más palabras, los responsables del desarrollo del presente objetivo es el Grupo de investigación. Cuando se habla de supervisores indagados, quiere decir, que se tomó un pequeño grupo de supervisores al estilo focus group donde se les pidió hablar desde su punto de vista sobre la percepción del programa de capacitación actual.

Ahora en cuando al desarrollo del tercer objetivo específico “*Analizar la información obtenida en el proceso de recolección de datos para tenerlos en cuenta en el plan de mejoramiento del programa de capacitación*” el indicador para este objetivo es de medir la participación de los supervisores encuestados, donde fue necesario seguir con la unidad de medida porcentual y el escenario ideal y esperado que se cumpla es del 90%, y su frecuencia de medida seguirá siendo Mensual, entonces lo que se espera que sea optimo en su desarrollo es del 90%, a nivel tolerante se espera llegar como mínimo al 75%, pero si solo se llega hasta el 55%_será deficiente, para terminar la responsabilidad del desarrollo del objetivo es del Grupo de investigación del proyecto.

Para finalizar, en el desarrollo del objetivo específico cuatro es *“Establecer el mejoramiento del programa de capacitación de los supervisores teniendo en cuenta la información actual y alinearlos con la norma ISO 18788 Sistema de gestión para las operaciones de Seguridad Privada SGOS”* para este objetivo fue necesario establecer el indicador de medir el nivel de satisfacción del nuevo programa de capacitación, el cual será medido de forma porcentual y su efectividad se espera que llegue al 75%, con una frecuencia de medida Mensual; el escenario óptimo seguirá siendo del 75%, por otro lado el tolerable del 70% y el escenario deficiente estaría por debajo del 65%, para este objetivo se espera que los responsables sean tanto el Grupo de investigación del proyecto como también el Personal administrativo y gerencial de la empresa de Seguridad Privada.

En este punto se establece mediante la matriz para la implementación del programa de capacitación para los Supervisores de una Empresa de Seguridad Privada la secuencia de las actividades a realizar para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos establecidos los cuales permitirá a la Organización definir el presupuesto, que esta tendrá en cuenta para el próximo año, como las fases que se establecen para llegar hasta la ejecución del plan de mejora de la capacitación a los Supervisores.

8 CONCLUSIONES

La empresa de Seguridad Privada del Valle del Cauca evidenció desde el área de servicio al cliente que se han recibido quejas de parte de los clientes externos donde se identificó que los supervisores no están cumpliendo a cabalidad con su función de emisor y receptor de la información.

De acuerdo con la recolección de la información tanto de supervisores como el área de Gestión Humana se evidenció que en la actualidad existe un programa de capacitación, el cual manifiestan que debe mejorarse.

Basados en los resultados de la encuesta a los 30 supervisores de la empresa de Seguridad Privada del valle del Cauca, ellos conocen que existen un programa de capacitación el cual da respuesta a las necesidades y requisitos legales; pero ellos consideran que este programa de capacitación debe estar centrado a las habilidades de liderazgo que le permitan transmitir, capacitar y comunicar de manera eficiente tanto al cliente interno como externo. Con el fin de ser acordes al cumplimiento de las funciones propias del cargo.

Finalmente, es importante que cada uno de los supervisores cuenten tanto con la experiencia y conocimientos necesarios para la ejecución de su labor, por este motivo se hace indispensable fortalecer sus conocimientos con la norma ISO 18788.

9 RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se sugiere la actualización del programa de capacitación actual donde se incluya la Norma ISO 18788, la cual les permitirá a los supervisores un óptimo desempeño en la gestión de las operaciones de Seguridad Privada.

Esta Norma le permitirá a la Empresa generar confiabilidad y establecer un gobierno empresarial eficaz, así mismo garantizar la calidad y el profesionalismo de su talento humano.

Se sugiere implementar este programa de capacitación que le brindará a la empresa mejorar sus estándares de calidad fortaleciendo la credibilidad y la reputación ante los clientes.

Se recomienda tener en cuenta el programa de capacitación propuesto en este proyecto, donde se estableció presupuesto, temario, cronograma de ejecución basado en la realidad y condiciones actuales de la empresa.

REFERENCIAS

- Acsendo. (2016). *Por qué evaluar las competencias laborales*. Recuperado a partir de <https://blog.acsendo.com/por-que-evaluar-competencias-laborales/>
- Colombia, Congreso de la República. (1993). *Ley 62. Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional, se crea un establecimiento público de seguridad social y bienestar para la Policía Nacional, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada*. Bogotá.
- Colombia, Ministerio de Defensa Nacional. (2001). *Decreto 2187. Por el cual se reglamenta el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada contenido*. Bogotá.
- Colombia, Presidencia de la República. (1994). *Decreto 356. Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada*. Bogotá.
- Colombia, Presidencia de la República. (1997). *Decreto 2974. Por el cual se reglamentan los Servicios Especiales y los Servicios Comunitarios de Vigilancia y Seguridad Privada*. Bogotá.
- Colombia, Presidencia de la República. (2001). *Decreto 1979. Por el cual se expide el manual de uniformes y equipos para el personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada*. Bogotá.
- Colombia, Presidencia de la República. (2002). *Decreto 3222. Por el cual se reglamenta parcialmente el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada contenido en el Decreto-ley 356 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones*. Bogotá.
- Colombia, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2006). *Resolución 2852. por la cual se unifica el Régimen de Vigilancia y Seguridad Privada*. Bogotá.

Escobar, O. (2002). *Se dispara seguridad privada*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1331150>

Franco, J. (2016). *Historia de la Normatividad en Seguridad Privada de Colombia*. Recuperado de <https://www.timetoast.com/timelines/normatividad-en-seguridad-privada-en-colombia?beta=>

Superintendencia de Vigilancia Y Seguridad Privada. (2011). *Resolución 4973*. Bogotá D.C.

Velásquez, M; Clopatofsky, J; Coordinadores, P; Gutiérrez, N; Angarita, D y Medellín, C. (2009). *Ponencia para segundo debate a los proyectos de ley acumulados 161 de 2008*. Recuperado a partir de http://www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=1177&p_numero=161&p_consec=24749