

**Análisis y estrategias para la formación virtual en una empresa de seguridad privada.**

**Estudio de caso: Universidad Securcol**

Gloria Patricia Quiroz

Diana Carolina Cano Palacio

Carmen Xiomara Restrepo González

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

Medellín

2022

**Análisis y estrategias para la formación virtual en una empresa de seguridad privada.**

**Estudio de caso: Universidad Securcol**

Gloria Patricia Quiroz

Diana Carolina Cano Palacio

Carmen Xiomara Restrepo González

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Directora

Adriana Maribel Romero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

Medellín

2022

Página de Aceptación

---

Ernesto Santiamén Rojas  
Director Trabajo de Grado

---

Jurado

---

Jurado

Medellín, 2022

### **Dedicatoria**

A nuestras familias, madres, hermanos e hijos, no solo por ser nuestro pilar y mayor motivación para lograr uno de nuestros grandes sueños, sino también por la paciencia y el apoyo brindado durante todo el tiempo de formación, sacrificando espacios en familia para poder dar cumplimiento a los deberes educativos, que nos llevaran a tan anhelado grado.

A nuestros profesores y compañeros de estudio a lo largo de la carrera, por orientarnos con paciencia en este proceso formativo, por ser empáticos y tener la disposición siempre de brindar aportes constructivos que nos han llevado a esta fase final de nuestra formación como profesionales.

### **Agradecimientos**

Agradeciendo infinitamente a Dios, porque cada día que nos regala, es uno más con capacidad de persistir y no desfallecer en este camino de formación para hacernos cada vez más prósperos.

## **Resumen**

Con el paso de los años, las empresas se han dado cuenta la importancia de capacitar al personal de la empresa para maximizar sus habilidades y capacidades para aumentar así la eficiencia en las funciones que desempeñan, con el auge de la tecnología se hace indispensable incorporarlas en todos los procesos administrativos y productivos, la capacitación y formación no se queda atrás, es por esto que para la Universidad Segurcol, se analizarán las estrategias de capacitación y formación virtual que satisfagan las necesidades de los empleados y la empresa, a fin de ser cada vez más competitivos. Teniendo como base el plan de formación actual de la Universidad Segurcol, y las necesidades de formación identificadas en los empleados para validar su impacto en el desarrollo de sus actividades diarias y fortalecimiento del ser, se hace una investigación con enfoque cualitativo a fin de identificar las estrategias más acordes a los requerimientos de capacitación.

**Palabras Claves:** Capacitación, Eficiencia, Formación, Virtualidad.

### **Abstract**

Over the years, companies have realized the importance of training the staff of the company to maximize their skills and abilities to increase efficiency in the functions they perform, with the rise of technology it is essential to incorporate them in all administrative and productive processes, training and education is not left behind, which is why for Segurcol University, training strategies and virtual training that meet the needs of employees and the company, in order to be increasingly competitive will be analyzed. Based on the current training plan of Universidad Segurcol, and the training needs identified in the employees to validate its impact on the development of their daily activities and strengthening of the self, a qualitative approach research is done in order to identify the most appropriate strategies to the training requirements.

**Keyword:** Training, Virtuality, Efficiency.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	11
Planteamiento del Problema .....	13
Antecedentes del Problema.....	13
Acerca de la Universidad Securcol .....	14
¿En qué Consiste el Plan de Formación? .....	14
Capacitaciones Ofrecidas en la Universidad Securcol.....	15
Justificación .....	18
Objetivos .....	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Marco de Referencia .....	20
Marco Teórico.....	20
Capacitación.....	20
Aprendizaje y Desarrollo Organizacional.....	21
Ambientes Virtuales de Aprendizaje .....	22
Marco Legal .....	23
Metodología .....	26
Metodología de la Investigación.....	26
Tipo de Estudio .....	26
Enfoque de la Investigación.....	27
Técnicas de Recolección de Información .....	28
Fuentes de Información.....	29
Muestra .....	29
Resultados .....	31
Análisis .....	37
Conclusiones .....	38
Recomendaciones .....	40
Referencias Bibliográficas .....	42
Anexos .....	44

### **Tabla de Figuras**

Figura 1. Comprobación en línea del total de la muestra .....	30
Figura 2. Tiempo en la empresa.....	31
Figura 3. Tipo de personal .....	31
Figura 4. Sector en que presta el servicio .....	32
Figura 5. Acceso a plataforma .....	32
Figura 6. Dispositivo de acceso .....	33
Figura 7. Medio de información .....	33
Figura 8. Tiempo disponible .....	34
Figura 9. Enfoque de capacitaciones .....	34
Figura 10. Temas de capacitación.....	35
Figura 11. Satisfacción con capacitaciones .....	35
Figura 12. Calidad de capacitaciones.....	36
Figura 13. Aplicabilidad de capacitaciones .....	36

**Tabla de Anexos**

Anexo A. Plataforma de acceso Universidad Securcol .....	44
Anexo B. Plataforma virtual .....	44
Anexo C. Agenda de capacitaciones.....	45
Anexo D. Resultados de encuesta tabulados en Excel.....	45

## **Introducción**

El talento humano es sin duda, el componente más importante dentro de las organizaciones, por tal motivo, se hace necesario tener un área dedicada a la consecución y mantenimiento de este personal durante toda la relación laboral, con el fin de garantizar el adecuado desempeño de sus funciones, creando así una estructura de trabajo apropiada para apalancar el direccionamiento estratégico de la organización.

Es por esto por lo que el presente trabajo pretende realizar el análisis y generar estrategias para la formación virtual en una empresa de seguridad, analizando específicamente el caso de la Universidad Securcol, con el fin de mejorar los procesos actuales y fortalecer el seguimiento y control que se realiza a nivel nacional.

Este ámbito adquiere importancia, toda vez que en la actualidad la capacitación del capital humano es una de las principales respuestas a las necesidades que tienen las instituciones de contar con personal calificado y productivo que hagan parte fundamental en los procesos de cada una de las áreas de la organización y que a la vez generen valor a los servicios que ofrecen al cliente.

La globalización ha generado una necesidad fundamental de innovación y de herramientas para la competitividad de las organizaciones y esto se logra gracias al aporte intelectual de todos y cada uno de los miembros que laboran en ellas. Sin embargo, estos procesos se fundamentan principalmente en el conocimiento que se puede tener del entorno. En este caso es de vital importancia estar al día en los avances que ofrece la tecnología, nuevas investigaciones, nuevos procesos, nuevas formas de maximizar los rendimientos organizacionales minimizando los costos y otros factores que permiten que las organizaciones sean autosustentables y exitosas en el tiempo actual y futuro. Dentro de las estrategias

organizacionales se toma en consideración los programas de capacitación que debe tener el área de recursos humanos para mantener un capital intelectual acorde a las necesidades y retos que impone el cliente interno y externo a las empresas.

Así mismo al ser impactados por la emergencia sanitaria que dio lugar con la llegada del COVID- 19, Segurcol se vio en la necesidad de fortalecer sus procesos de capacitación a través de la incursión y fortalecimiento de su plataforma virtual, siendo este el espacio que le permitiría mantener a sus colaboradores capacitados en tiempo real.

## **Planteamiento del Problema**

La capacitación y el desarrollo que se aplica en las organizaciones deben concebirse precisamente con modelos de educación a través de los cuales es necesario formar una cultura de identidad empresarial basada en los valores sociales de la productividad y la calidad en las tareas laborales. (Aguilar, 2004).

De acuerdo con lo anterior, se puede deducir que la capacitación y el desarrollo de personas dentro de una organización se concibe como un proceso fundamental para el desarrollo del propósito organizacional, siendo de vital importancia capacitar y formar a todo el talento humano en las áreas del ser y el saber, proporcionando las herramientas necesarias y los espacios de formación adecuados para la potencialización de las habilidades de los colaboradores.

La finalidad del presente trabajo radica en el análisis del plan de formación actual enfocado a las empresas de seguridad, para nuestro trabajo, estudiaremos el caso de la universidad Securcol, herramienta creada con el fin de continuar con el proceso formativo de los colaboradores en tiempos de pandemia. Es un caso de éxito dentro del plan de formación, sin embargo, con el presente trabajo se pretende realizar un análisis y seguimiento para identificar las acciones de mejora a este proceso.

### **Antecedentes del Problema**

El tema de formación y capacitación en el ámbito organizacional viene tomando fuerza debido a los múltiples beneficios que trae para los colaboradores y las organizaciones, teniendo en cuenta que esto redundará en una mayor productividad y en la prestación de un mejor servicio, lo que posicionará el nombre y la marca de una empresa.

Según lo anterior, daremos inicio en este trabajo conociendo los datos más relevantes de

Segurcol Ltda. Es una empresa líder en el sector de la seguridad privada con 50 años de trayectoria, prestando servicios de vigilancia armada, escoltas, seguridad electrónica, análisis de riesgos, diseños de seguridad y consultoría en todo lo relacionado con la seguridad; con alcance en todo el territorio nacional, con sedes en Cartagena, Barranquilla, Manizales, Bucaramanga, Cali, Armenia y Bogotá.

### ***Acerca de la Universidad Segurcol***

El 2020 fue un año atípico en la normalidad de las empresas. La presencialidad se vio desplazada por los encuentros virtuales y la posibilidad de encontrar otros escenarios donde se continuarán con los procesos normales al interior de SEGURCOL. Es por esto por lo que aprovechamos el recurso en el que veníamos trabajando anteriormente y que gracias a la pandemia terminamos de impulsar. La Universidad Segurcol una plataforma E-Learning soportada en MOODLE y que fu el medio por el cual se desarrolló todo el plan de capacitación de Segurcol.

### ***¿En qué Consiste el Plan de Formación?***

Motivados por entregar las mejores herramientas para dar cumplimiento a la formación del personal, encontramos en este proceso de capacitación, las condiciones y etapas orientadas a lograr la integración de cada integrante de Segurcol en su puesto, además del incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa.

Todo lo anterior será gracias al portal E- Learning Universidad Segurcol. Podremos llegar a todos los rincones del país donde tenemos presencia. Bastara solo con un dispositivo móvil y acceso a internet, para que nuestro personal se capacite y adquiera los conocimientos necesarios para la profesionalización de su servicio.

### *Capacitaciones Ofrecidas en la Universidad Segurcol*

Atención a los usuarios y servicio al cliente

Liderazgo y comunicación

Actitudes preventivas

Prevención y manejo de conflictos

Psicología de la emergencia

Derechos humanos

Orientación en prevención de riesgos

Protocolo de Vigilancia en factores Psicosociales en el trabajo

La cultura de Seguridad

Factores humanos y organizacionales en la seguridad

Cultura empresarial inclusiva

Código nacional de seguridad y convivencia ciudadana

Manejo de crisis alteración y orden publico

Conociendo entonces la historia de Segurcol y su plan de formación para los colaboradores, podemos decir que las empresas de seguridad privada a lo largo del tiempo han ido evolucionando y presentan un crecimiento en cuanto a la cantidad de clientes, este crecimiento en parte se debe a la inseguridad que se ha incrementado en los últimos años, por lo que más entidades privadas requieren adquirir los servicios de seguridad privada, por ende, se hace necesario contar con mayor cantidad de personal.

Las empresas de seguridad privada tienen como fin brindar un servicio especializado donde sus clientes sientan la confianza en que se evitarán hurtos, secuestros, recibimiento de personas, control de ingreso y salida, entre otros, para que la empresa sea cada vez más

competitiva y ofrezca servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes es de vital importancia contar con el personal idóneo y proporcionarles las herramientas necesarias para llevar a cabo sus funciones, esto se logra con un plan de capacitación que se integre a las necesidades personales de los colaboradores y los objetivos organizacionales.

Por lo anterior y debido a la pandemia ocasionada por el Covid-19 a partir del año 2020 y hasta la fecha, es que se crea la necesidad de fomentar la capacitación virtual y se propone la “Universidad Segurcol” una estrategia de formación constante para los empleados de la empresa, en la que se busca llegar de manera virtual y donde se espera ampliar los conocimientos, habilidades y destrezas de los empleados para que desarrollen sus habilidades de manera eficiente.

Con la “Universidad Segurcol” se busca proporcionar a los empleados herramientas didácticas que les permitan suplir sus necesidades de crecimiento y adquisición de conocimiento con fines personales y laborales.

Gore Ernesto (1996) señaló que: “Las cualidades de la fuerza de trabajo serán el arma competitiva básica del siglo XXI y las personas capacitadas o especializadas son la única ventaja competitiva perdurable”. Esto significa que independiente de la situación de la empresa, los factores internos o externos que intervengan, es fundamental que las empresas inviertan en la capacitación de sus empleados, para que tengan formación que los convierta en personal atractivo y competitivo, lo que al final será beneficio para la empresa.

La sociedad actual, está exigiendo al individuo a prepararse a otro nivel tanto tecnológico, social y psicológico que le permita enfrentarse a cambios, para poder cumplir con las exigencias y expectativas que se requieren dentro de una organización empresarial. De la misma manera las organizaciones en general deben buscar la excelencia, en donde incrementar

su productividad, es en la actualidad uno de los principales retos de estas, para poder permanecer dentro del mercado competitivo. Por tanto, las empresas deberán plantearse y desarrollar estrategias, así como herramientas que sean aplicables al desarrollo humano e intelectual, de una forma interna en primer lugar para después hacerla extensiva a todos los que la componen, siempre con el objetivo de llevar a cabo un proceso de manera continua sobre las necesidades, los requerimientos y expectativas de todo el personal involucrado.

Tal como se ha mencionado, una de las bases importantes para lograr el desarrollo dentro de la organización es la motivación del individuo, por esto, es necesario que las empresas consideren la importancia de esta, como un camino que permitirá impactar sobre su productividad y esto a su vez sobre su desarrollo.

### **Justificación**

Para el desarrollo del problema planteado anteriormente (Analizar el caso de la Universidad Securcol) es necesario realizar una serie de actividades para investigar las reales necesidades de formación y desarrollo de los empleados, que estén orientadas al logro de los objetivos organizacionales.

Es necesario conocer los procedimientos o metodologías de Capacitación y Desarrollo implementadas en la actualidad en la empresa, para plantear estrategias con las herramientas, equipos, personas y documentos que mejor se adapten y apunten al logro de dichos objetivos.

Con el análisis de la Universidad Securcol, se proporcionarán oportunidades a los empleados, para su desarrollo personal y profesional, no solo en sus cargos actuales sino también para en otras funciones para las cuales pueden ser considerados, además se cambiará la actitud de las personas, lo que permite también crear un ambiente satisfactorio, aumentando su motivación y su receptividad a la formación.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar la estrategia de la Universidad Segurcol, sus componentes formativos y la metodología de desarrollo, con el fin de identificar las posibles mejoras en su ejecución y seguimiento.

### **Objetivos Específicos**

Desarrollar y diseñar acciones metodológicas que permitan realizar un adecuado seguimiento al plan de capacitaciones en la Universidad Segurcol.

Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes y los programas en la Universidad Segurcol, con el fin de generar una respuesta positiva frente a la excelente prestación del servicio.

Implementar acciones de mejora al plan de formación en la Universidad Segurcol, considerando diferentes aspectos en el ser y el que hacer de cada uno de los colaboradores.

## **Marco de Referencia**

### **Marco Teórico**

Con relación al Marco Teórico, Yedigis y Weinbach (2005) comparte:

El desarrollo de la perspectiva teórica es un proceso y un producto. Un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar vinculado con nuestro planteamiento del problema, y un producto (marco teórico) que a su vez es parte de un producto mayor: el reporte de investigación.

El marco teórico es la etapa donde se recoge información de documentos y otros autores que son acordes con la investigación, además de proporcionar una orientación sobre cómo debe realizarse el estudio permitiendo aportar nuevas ideas.

De acuerdo con lo anterior se revisará la opinión de algunos autores para términos acordes a la investigación.

### ***Capacitación***

Chiavenato (2001), define: “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 386).

Mondy, R & Noe (2005) señalan que es “una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño”. (pág. 202).

Mondy, R & Noe (2005) afirman, además, que “capacitación y desarrollo son el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional”. (pág. 202).

Para autores como Gary Dessler y Varela R. La capacitación es un proceso que gira en torno a los empleados de la organización y juega un papel vital ya que es de suma importancia innovar los conocimientos de los trabajadores para que puedan realizar un trabajo eficaz y eficiente para desarrollar un mejor trabajo en la organización, Gary Dessler y Varela R. (2001).

Por otro lado, Rodríguez (2002) también postula los tipos capacitación:

Capacitación para el trabajo: en la que se incluye la capacitación de preingreso, la inducción y la capacitación promocional.

Capacitación en el trabajo: en la que se introduce el adiestramiento y la capacitación específica y humana.

Desarrollo: que se compone de la educación formal para adultos, integración de la personalidad y actividades recreativas y culturales.

De acuerdo con las diferentes definiciones de los autores consultados, se puede concluir que la capacitación como herramienta de desarrollo de habilidades y destrezas de los empleados, contribuye en beneficios tanto para la empresa como para las personas, ya que muchas de las habilidades de las personas se adquieren, es decir, se aprenden.

### ***Aprendizaje y Desarrollo Organizacional***

El término aprendizaje, se define como “el proceso a través del cual se adquieren o modifican habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores” (Wikipedia, s.f.), estas, son adquiridas a través de las diferentes experiencias sociales y culturales a las que se exponen las personas. El ser humano tiene diferentes momentos en su proceso de aprendizaje. En los primeros dos años de vida, según Jean Piaget, Biólogo y Psicólogo Suizo, los niños aprenden y comprenden el mundo a través de sus sentidos, imitan a los adultos y tratan de comportarse como ellos (Piaget, 1926). De los dos a los siete años, el ser humano ingresa al estadio preoperacional

o preoperatorio, el cual se caracteriza por el egocentrismo y el desarrollo de conceptos por medio de la utilización de símbolos.

De los siete a los doce años las personas adquieren la habilidad para resolver problemas, esta etapa es llamada por Jean Piaget como estadio de operaciones concretas. A partir de los doce años y hasta la adultez, estadio de operaciones formales, el cerebro está maduro para resolver problemas que incluyan diferentes variables y realizar funciones cognitivas abstractas. De manera paralela, es posible afirmar que el proceso de aprendizaje se encuentra estrechamente ligado con el contexto social y cultural donde se desarrolla la persona y la educación recibida tanto en el colegio como en su núcleo familiar. Estas variables hacen de cada persona algo diferente a los demás.

En el campo profesional, en el contexto empresarial colombiano, las personas ingresan en sus primeros trabajos realmente a aprender. Su conocimiento y conceptos son básicos para enfrentarse al nuevo mundo organizacional y en la medida que adquieren experiencia y habilidades, se dan cuenta de todo lo que aún les hace falta por aprender. Es en este momento, donde se justifica la creación de una Universidad Corporativa, área por lo general, adscrita a la empresa Segurcol se construyen planes y acciones de formación comportamentales y técnicas a la medida de los que la compañía necesita. Varios autores han dedicado sus esfuerzos a la investigación sobre el tema puntual de aprendizaje organizacional, sin embargo, muy pocos se dedican a escribir textos sobre Universidad Corporativa como tal.

### ***Ambientes Virtuales de Aprendizaje***

Definiciones según diferentes autores:

Para Sánchez, J., (2009) el entorno virtual de aprendizaje, es el ambiente de aprendizaje mediado por las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Según Rodríguez y López., (2013) los entornos virtuales de aprendizaje compartidos permiten al estudiante la creación de una zona de construcción del conocimiento propia y de trabajo con otras personas, y la regulación cognitiva al aprender el manejo de nuevas herramientas tecnológicas (autoaprendizaje, aprendizaje regulado y aprendizaje colaborativo).

Con las definiciones anteriores se concluye que la Universidad Segurcol con su estrategia de capacitación virtual para todos sus empleados, hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) disponibles en la actualidad y se concentra en el entorno E-Learning con un fin educativo, es decir, para proporcionar a sus empleados una herramienta de aprendizaje continuo.

### **Marco Legal**

Con el marco legal se busca exponer las leyes que regulan y controlan aún con las prohibiciones, las actividades que las empresas deben establecer para el crecimiento constante de sus empleados y por ende de la organización.

Se tendrán en cuenta normas y leyes establecidas por el gobierno nacional mediante el Código Sustantivo del trabajo y en este caso en particular por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

El Gobierno Nacional reglamentó el ejercicio de esta actividad mediante la expedición de algunas normas para la formación dentro de la que se destaca en el Título IV del Decreto 356 de 1994 las normas generales sobre capacitación y entrenamiento.

El decreto 356 de 1994 en el que se establecen los estatutos de vigilancia y seguridad privada, indica las pautas en la prestación por parte de particulares de servicios de vigilancia y seguridad privada en la parte de capacitación donde en el artículo 63. Definición, dice textualmente lo siguiente: “Se entiende por capacitación y entrenamiento en vigilancia y

seguridad privada, los conocimientos y destrezas que se proporcionan para el ejercicio de las actividades que realiza el personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en ejercicio de su función. La capacitación y entrenamiento que se refiere este artículo, en ningún caso podrá versar sobre organización, instrucción o equipamiento a personas en tácticas, técnicas o procedimientos militares o que puedan llegar a ser catalogadas como terroristas, so pena de la aplicación de las sanciones previstas en el Decreto 2266 de 1991 y demás normas que las modifiquen, sustituya o adicione”.

Y en el artículo 64. Capacitación y Entrenamiento, indica lo siguiente: Todos los servicios de vigilancia y seguridad privada son responsables por la capacitación profesional y entrenamiento del personal que contraten para prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada autorizados. Estos deberán desarrollar capacitación y entrenamiento al interior de su empresa, estableciendo un departamento de capacitación y dando cumplimiento a lo establecido en el presente decreto. (Decreto 356 de 1994) pág. 11.

Al leer y analizar el título IV del Decreto 356 de 1994, se visualiza la necesidad analizar la necesidad de desarrollar y/o mantener la Universidad Securcol, como medio de capacitación de los empleados de Securcol, que le ayude a la misma empresa a tecnificar y profesionalizar al personal que labora en ella, teniendo en cuenta la misión y visión de la organización para que esta estrategia pueda contribuir al desarrollo personal y profesional.

La Constitución Política de Colombia, en el artículo 54 establece el derecho a la capacitación estableciendo por obligación de los empleadores brindar formación al personal que lo requiera en cualquier relación laboral.

En el caso de que las empresas cuenten con más de 50 trabajadores, en el artículo 21 de la ley 50 de 1990 se indica que los trabajadores tendrán 2 horas de dicha jornada para dedicarlas a

actividades de recreación cultura y capacitación, por lo que el decreto 1127 de 1991 en el artículo 5 establece que la asistencia a dichas actividades es de carácter obligatorio para los empleados siempre que sea dentro de la jornada laboral, lo que incluye la capacitación. Función pública, ley 50 de 1990.

## **Metodología**

### **Metodología de la Investigación**

Lerma González, H. D. (2009), dice que el diseño metodológico se realiza para mostrar cómo se va a realizar la investigación, con el fin de especificar todas aquellas actividades se realizarán para dar respuesta a los objetivos propuestos (p.63).

Según lo anterior, como el objetivo de estudio será identificar la estrategia y metodología de formación de la Universidad Securcol, se realizarán actividades para identificar la eficacia del plan de formación actual, específicamente de la universidad, donde según nuestro objeto estudio, se pretende revisar el plan de actual, la metodología utilizada y las herramientas brindadas a los colaboradores para el desarrollo de las capacitaciones ofrecidas en la plataforma E-Learning, del mismo modo se hace necesario generar un instrumento de medición a las capacitaciones ya realizadas, para medir su eficacia e impacto en la prestación del servicio dentro de la operación de la empresa, esto podrá lograrse involucrando a los clientes, como insumo importante para la mejora de la universidad Securcol.

Según los resultados, se diseñarán acciones para adoptar metodologías que le permitan a la Universidad Securcol, mejorar las estrategias actuales en cuanto a su planeación y ejecución.

### **Tipo de Estudio**

Tomando como referencia a Borda, M. (2013) con relación a los estudios descriptivos donde dice que “buscan la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación” (p.144) como por ejemplo: “identificar las formas de conductas y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de la investigación (comportamientos sociales, preferencias de consumo, aceptación de liderazgo, motivación frente al trabajo, etc.)” (p.144). y lo que se pretende es analizar la metodología y las estrategias de capacitación de la Universidad

Segurcol, se realizará un estudio de se realizará bajo un método descriptivo no experimental ya que se tomará como base la información almacenada por la organización de la Universidad Segurcol y las necesidades de formación identificadas en los empleados.

### **Enfoque de la Investigación**

El estudio de la presente investigación, será bajo un enfoque cualitativo, ya que está más orientado a identificar las necesidades y temas de formación más apropiadas para los empleados, la efectividad del plan de formación actual, la metodología para su implementación y la evaluación de los resultados de las capacitaciones en relación con satisfacción de los empleados y aumento de la productividad y eficiencia en el desempeño de las funciones de los trabajadores.

Este enfoque de la investigación es cualitativo, el cual puede definirse como “un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes, naturales e interpretativo pues intenta encontrar más sentido a los fenómenos en términos de los significados que las personas les otorguen”. Murillo (2011).

Esta investigación se basa en el enfoque cualitativo y se ha planteado la factibilidad de optar por el fortalecimiento en capacitaciones de la universidad Segurcol y se llega a una conclusión basada en el análisis de la empresa.

Las ventajas de la investigación cualitativa

La experiencia de diseñar una encuesta cuando no conoces las actitudes u opiniones generales de un grupo o incluso las palabras que utiliza para describir tu tema es como cruzar la calle con los ojos vendados: sabes a dónde quieres ir, pero, si no investigas el terreno primero, puedes emprender un viaje peligroso.

La investigación cualitativa es de naturaleza exploratoria, te ayuda a comprender información detallada sobre un tema o asunto. A partir de ella, puedes formular una hipótesis antes de recolectar los datos que te ayudarán a decidir si tu hipótesis es correcta o incorrecta

#### Participantes y Contexto La investigación

Se lleva a cabo con el personal de la empresa Segurcol. Se analizan las experiencias frente a las diferentes áreas, planes estratégicos, puntos a favor frente al proceso de fortalecimiento en capacitación, propuestas, vivencias en los procesos.

#### **Técnicas de Recolección de Información**

En relación con las técnicas de recolección de información de este proyecto se tendrá como referente la encuesta, así como un estudio de mercado que evidencie la factibilidad del fortalecimiento de la Universidad Segurcol.

Las encuestas pueden ofrecer una comprensión más precisa e imparcial del problema que estás tratando de resolver. En ocasiones, la dificultad para resolver las situaciones proviene de la inexactitud de las organizaciones para entenderlo. Transformar la retroalimentación en resultados cualitativos ayudará a definir claramente, quién, qué, dónde, cuándo, por qué y cómo es el problema en cuestión.

Las encuestas permiten analizar los hechos desde una distancia corta y larga antes de tomar decisiones importantes de forma apresurada.

Es necesario que los instrumentos a utilizar sean validados con el fin de verificar su pertinencia dentro de la investigación. De acuerdo con esto, Hernández, Fernández, & Baptista (1997) proponen que la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” es decir, es la capacidad que tienen los instrumentos para acercar a los investigadores a su objetivo de investigación. La validación de los instrumentos utilizados

como: la Unidad Didáctica, entrevistas, diario de campo para recolectar información, con la participación de expertos en el tema, con el fin de verificar que éstos apuntaran a la solución de nuestro problema de investigación.

### **Fuentes de Información**

Fuentes primarias serán todas aquellas personas que se les apliquen los instrumentos de recolección de los datos que permita la contrastación de estos.

Fuentes secundarias en las fuentes secundarias se tendrán como referentes los textos y artículos que posibiliten un mayor nivel de profundización del objeto de estudio.

### **Muestra**

La muestra según Lerma González, H. D. (2009) “Es el subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos de ella (estadísticos), se calculan los valores estimados de esas mismas variables de la población”. (p.73).

Segurcol Ltda. tiene actualmente 2.500 empleados, para calcular la muestra teniendo un margen de error del 9%, un nivel de confianza del 95%, el tamaño de la muestra es de 114 encuestas.

La muestra anterior se obtiene utilizando las calculadoras de margen de error y calculadora de muestra. (QuestionPro)

Fórmula para calcular muestras:

$$\text{Tamaño de Muestra} = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$$

Donde:

Z = Nivel de confianza (95%); p = Total población; c = Margen de error (9%)

**Figura 1**

*Comprobación en línea del total de la muestra*

**Calculadora de muestra**

Nivel de Confianza :  95%  99%

Margen de Error:

Población:

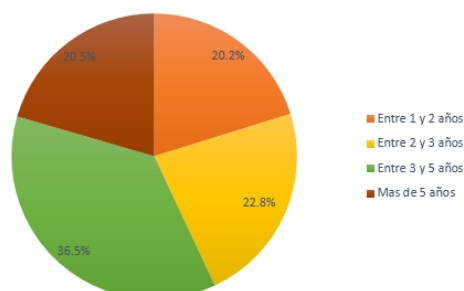
Tamaño de Muestra:

Nota: QuestionPro. Calculadora de muestras. Imagen tomada de (<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>)

## Resultados

**Figura 2**

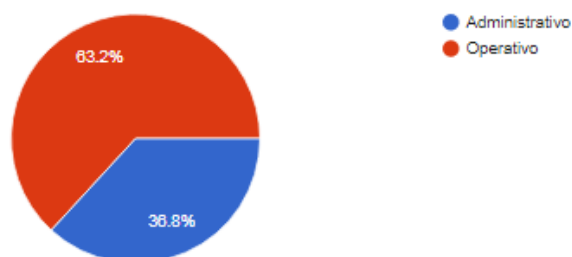
*Tiempo en la empresa*



En la pregunta inicial se puede evidenciar el porcentaje de la muestra con el fin de evaluar el grado de conocimiento y aceptación de la universidad Segurcol, se identifica en el grafico que la población de Segurcol se encuentra muy equilibrada en cuanto al personal con diferente tiempo laborado en la organización.

**Figura 3**

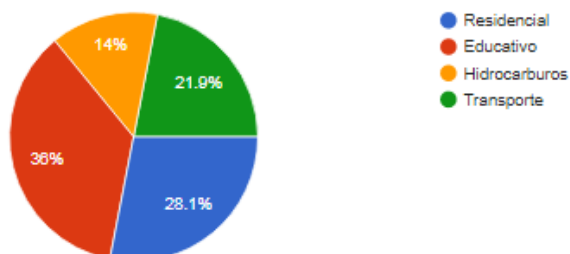
*Tipo de personal*



Se observa que la participación en las capacitaciones realizadas en la empresa, tienen un alto porcentaje de participación y aceptación en el personal operativo.

### Figura 4

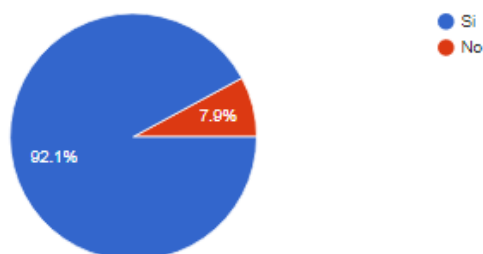
*Sector en que presta el servicio*



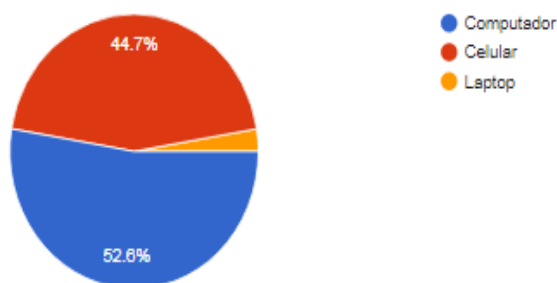
Se observa que hay una mayor participación según la muestra encuestada, en el sector educativo, sin embargo, cabe indicar que Segurcol presta sus servicios en diferentes sectores y que su plan de formación está enfocado a todo el personal, con el objetivo de tener una cobertura integral, que contribuya a la mejora continua en la prestación del servicio.

### Figura 5

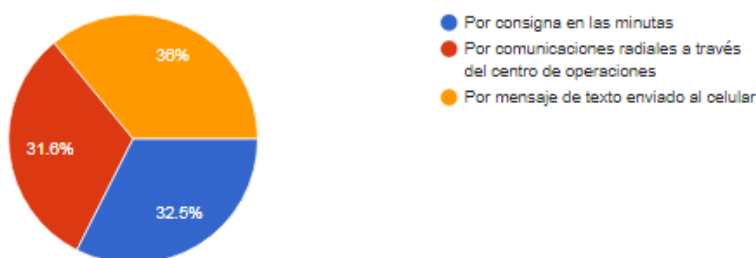
*Acceso a plataforma*



Se evidencia que el 92.1% accede de manera fácil y correcta a la universidad Segurcol, lo que permite que el cumplimiento del plan de formación se lleve a cabo, sin embargo el 7.9% que tiene dificultades para acceder, convirtiéndose este porcentaje en uno de los puntos a considerar en las recomendaciones para el mejoramiento de la Universidad Segurcol.

**Figura 6***Dispositivo de acceso*

Es importante el resultado de esta pregunta, teniendo en cuenta que la plataforma de la Universidad Segurcol, fue diseñada para que los empleados acceden de manera fácil, de acuerdo con el resultado es importante resaltar que el funcionamiento de la plataforma puede realizarse de manera correcta tanto del computador como del celular, facilitando de esta manera, los procesos formativos.

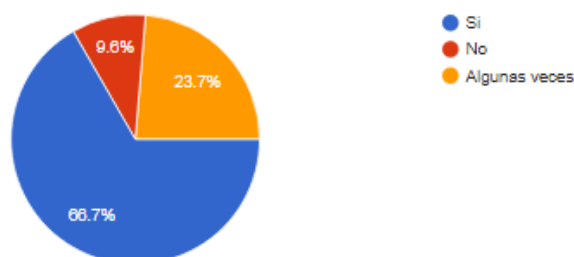
**Figura 7***Medio de información*

Los medios utilizados por la organización para la divulgación de la capacitación, según los resultados arrojados por esta encuesta, evidencian que los utilizados actualmente son efectivos para llegar a toda la población de Segurcol, razón por la cual se entiende que se realiza un buen

trabajo y que la información llega de manera oportuna al colaborador y es este un factor de éxito para llevar a cabo la ejecución del plan de formación en la universidad Securcol.

### Figura 8

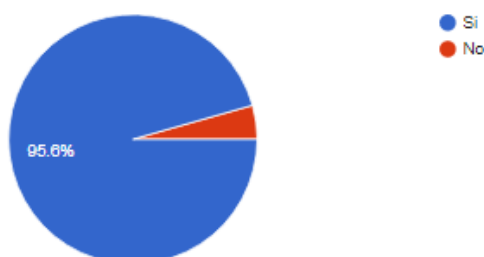
#### *Tiempo disponible*



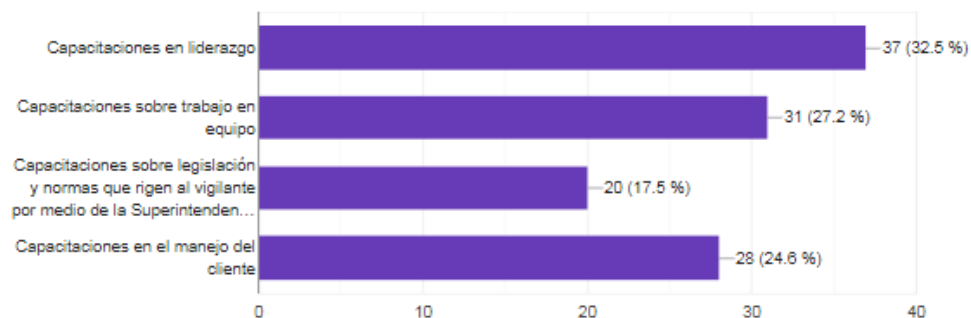
Aunque el 66.7% indicaron que cuenta con el tiempo necesario para realizar las capacitaciones, en el indicador de seguimiento se ha evidenciado que los colaboradores no realizan a tiempo las capacitaciones, aduciendo que los turnos 12 horas no les permite tener un espacio para la realización de las capacitaciones, ya que leer el material de estudio les toma como mínimo 2 horas.

### Figura 9

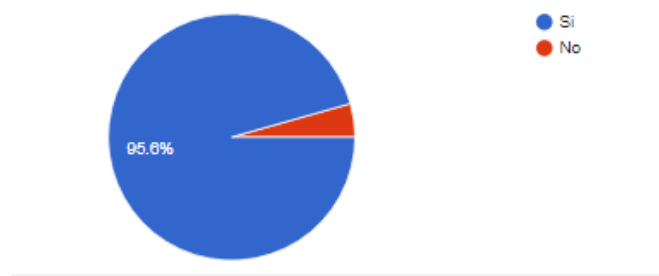
#### *Enfoque de capacitaciones*



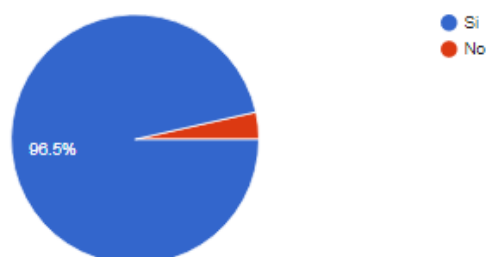
El resultado para esta pregunta es muy favorable, ya que el 95% indican que las capacitaciones ofrecidas apuntan al mejoramiento del desarrollo efectivo de sus funciones.

**Figura 10***Temas de capacitación*

Se evidencia que las capacitaciones en Liderazgo deberían fortalecerse, teniendo en cuenta que en sus puestos de trabajo deben estar atentos siempre a las novedades de seguridad en su entorno, además de dar siempre una respuesta efectiva y acertada tanto al cliente interno como externo.

**Figura 11***Satisfacción con capacitaciones*

El nivel de satisfacción de los colaboradores frente a las capacitaciones ofrecidas es alto, con una aceptación superior al 90%, lo que significa que el trabajo realizado por el área de formación y desarrollo ha logrado llevar el proceso a un alto nivel.

**Figura 12***Calidad de capacitaciones*

Nuevamente se evidencia la satisfacción del personal frente a las capacitaciones ofrecidas en la Universidad Segurcol, esto demuestra la gestión realizada por las personas a cargo de realizar la programación de las capacitaciones y el conocimiento de las necesidades de formación y capacitación del personal.

**Figura 13***Aplicabilidad de capacitaciones*

El personal se siente 100% satisfecho con el plan de formación y con la manera que pueden acceder a ellas a través de la Universidad Segurcol, un punto muy importante para la organización, ya que el principal objetivo de la Universidad Segurcol es brindar capacitación de calidad y de fácil acceso para sus empleados, esperando que esto redunde en una excelente prestación del servicio.

## **Análisis**

Observando los resultados de la encuesta los colaboradores de Segurcol hacen énfasis en que se sienten satisfechos con las capacitaciones, y que tienen excelente calidad de contenido, aprecian las ventajas de desarrollar este tipo de formación al interior de la empresa, valorando los beneficios que se pueden ganar al adquirir estas competencias, fortaleciendo sus habilidades y promoviendo un mejor bienestar en su crecimiento personal.

En las opiniones, experiencias y expectativas que manifestaron en la encuesta, se observó que todos o en su gran mayoría les parece una opción viable, práctica y de gran ayuda para su crecimiento profesional y personal y que van fortaleciendo sus competencias para el desarrollo de sus funciones.

Adicionalmente manifiestan que para tener una formación completa e integral se debe fortalecer las capacitaciones en Liderazgo, un asesoramiento por parte del tutor donde se aclaren las dudas inquietudes y en cierta manera un debate entre los mismos estudiantes para informarse e indagar en diferentes temáticas que podría tornarse apropiadas para el proceso de formación y de desarrollo profesional.

## Conclusiones

La Universidad Segurcol adapta su acción a las necesidades de las nuevas generaciones. En efecto, la universidad cada vez va evolucionando en sus propias prácticas para corresponder mejor a las expectativas de nuevos públicos. Desarrollando nuevas formas de aprendizaje y hace evolucionar el papel del formador en consecuencia. Para abordar estas nuevas generaciones, la universidad necesita capitalizar los conocimientos y el saber-hacer de ayer y de hoy para transmitir un aprendizaje de la cultura de la empresa, de su historia y del enfoque de su función. También, en su rol de detectar los talentos para crear nuevas comunidades de líderes.

La universidad Segurcol se dignifica con el uso de diversas modalidades de aprendizaje: presencial, a distancia o virtual y mixta. De la misma manera, contempla el uso de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) para apoyar el proceso de formación a través del uso de plataformas electrónicas de aprendizaje, de interacción y comunicación a distancia y la construcción de repositorios electrónicos de objetos de aprendizaje. Esto con la finalidad de apoyar y reforzar los planes individuales de desarrollo de sus empleados, potencializando de acuerdo con los diferentes estilos de aprendizaje, las diversas estrategias y recursos de formación

Para el futuro, la Universidad Segurcol debe estar orientada a la función de la organización que sirve, debe ofrecer espacios de expresión libres creando las disposiciones de confianza necesarias para el aprendizaje colectivo, que consiste en ponerse a disposición de los directivos para hacer que se encuentren a sí mismos y así crear un efecto de red en la organización. Esta dinámica de aprendizaje puede permitir reducir la distancia entre los dirigentes y sus colaboradores y así mejorar las relaciones y la comunicación organizacional.

Finalmente, la propuesta del modelo de Universidad Corporativa muestra la relación entre cuatro procesos de la Universidad Corporativa clave, la dirección y el compromiso de la

alta dirección; la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional; la gestión humana; y las tecnologías para la gestión del conocimiento, que proporcionan una buena descripción de los medios de intercambio de aprendizaje que existen entre los procesos centrales y que ayudan a explicar las acciones en términos de sus contribuciones al aprendizaje organizacional.

## Recomendaciones

Luego de utilizar el instrumento de evaluación y realizar el respectivo análisis con respecto al nivel de satisfacción de los empleados de Segurcol frente a las capacitaciones ofrecidas en la Universidad Segurcol, se realizan las siguientes recomendaciones:

Identificar aquella población que no tiene acceso al uso de las herramientas tecnológicas, principalmente empleados mayores a 50 años, ya que son ellos, quienes manifiestan no entender el uso adecuado de la plataforma, para esto es necesario realizar charlas de sensibilización e inducción constantes a esta población, para que puedan acceder sin problemas a la plataforma y ser inclusivos con ellos.

Generar tutoriales didácticos del manejo de la plataforma, que puedan circular a través de los diferentes grupos de WhatsApp del área de operaciones, para que a través de ellos, el personal operativo pueda tener material de consulta permanente frente a la aplicación al momento de realizar sus capacitaciones, esto garantizara que no dejaran a medio camino un curso ya iniciado.

En conjunto con el área de operaciones, generar espacios dentro de los turnos de trabajo, cubriendo por lo menos 2 horas con personal relevante, para que de esta manera se pueda garantizar que el empleado podrá disponer de este tiempo para realizar sus cursos pendientes.

Antes de pensar en crear una Universidad Corporativa, se debe tener en cuenta varios puntos: era una organización muy técnica, con un gran conocimiento no compartido, era una organización dispersa al nivel geográfico, una mala estructura de la organización desde el punto de vista de la gestión del conocimiento, etc.; con el objetivo principal de encontrar un proyecto estratégico y sostenible.

Las Universidades Corporativas están orientadas al desarrollo de nuevas actividades empresariales, a la creación de nuevas estructuras y relaciones organizacionales. Un elemento central de su argumento es la premisa de que la burocracia corporativa resultante de estas actividades está en tensión con la actividad empresarial y amenazan la estructura de poder y la lógica de la Universidad Corporativa.

A partir de estos resultados, debe quedar claro que las actividades de la Universidad Securcol no están destinadas a socavar en modo alguno las funciones y actividades principales de las organizaciones, sino que son completamente complementarios. Son esencialmente facilitadoras e integrales y traen formalmente las capacidades de aprendizaje en tiempo real y economía del conocimiento transferibles, agregando profundidad y calidad a la experiencia laboral de un individuo en el progreso personal y de la empresa.

### Referencias Bibliográficas

Alles, M. A. (2005). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Ediciones Granica.

(pp.176-204)<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/66638>

Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: el capital humano de las

Organizaciones. McGraw-Hill. (pp.329-375).[http://www.ebooks7-](http://www.ebooks7-24.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=5207&pg=344)

[24.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=5207&pg=344](http://www.ebooks7-24.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=5207&pg=344)

Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Colombia,

McGraw-Hill, 2001.

Constitución Política de Colombia, 1991

Cuesta Santos, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Ecoe Ediciones.

(pp.309-341)<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/69130>

Dessler, G. y Varela, R., (2011). Administración de Recursos Humanos. (6ª. ed.). México:

Prentice-Hall

Función pública, Ley 50 de 1990, tomado de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=281#:~:text=ART%20C3%8DCULO%202021.&text=En%20las%20empresas%20con%20m%C3%A1s,culturales%20deportivas%20o%20de%20capacitaci%C3%B3n>.

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.250-291).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>

Ministerio de la protección social – Colombia, Código Sustantivo del trabajo -2011

Mondy, W. y Noé, R. (2005). Administración de recursos humanos. (1ª. Ed.). México: Pearson

Prentice Hall.

- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp. 119-122).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=175>
- Oltra Comorera, V. (2013).(pp.148-179). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.  
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- Rodríguez, M., y López, A. Entorno virtual de aprendizaje compartido en Educación Superior. REDU, Revista de Docencia Universitaria. 2013. Recuperado de  
<https://polipapers.upv.es/index.php/REDU/article/view/5607/5598>
- Sánchez Rodríguez, J. (2009). Plataformas de enseñanza virtual para entornos educativos. Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación, (34), 217-233. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/368/36812036015.pdf>
- Segurcol Seguridad privada, [www.segurcol.com](http://www.segurcol.com)
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Decreto 356 de 1994 – Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, pag 3, 4 , 5, 6 y 8, tomado de  
<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/211/decreto-356-de-1994---estatuto-de-vigilancia-y-seguridad-privada/>
- Vargas-Murillo, Gabino. (2021). Diseño y gestión de entornos virtuales de aprendizaje. Cuadernos Hospital de Clínicas, 62(1), 80-87. Recuperado en 18 de abril de 2022, de [http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1652-67762021000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-67762021000100012&lng=es&tlng=es).

## Anexos

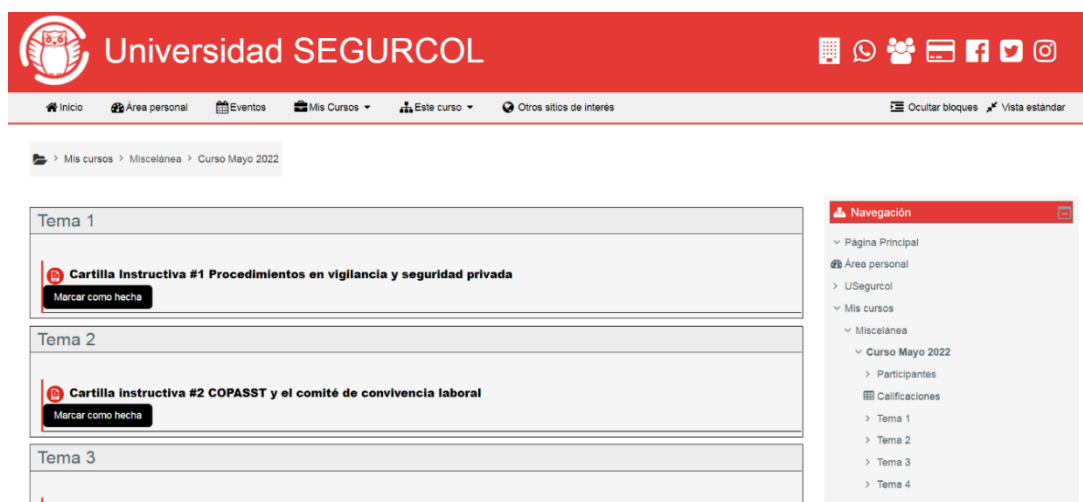
### Anexo A.

#### Plataforma de acceso Universidad Segurcol



### Anexo D.

#### Plataforma virtual



Anexo G.

Agenda de capacitaciones

MÁS CURSOS			
<b>CAPACITACIÓN MAYO 2022</b> PROCEDIMIENTOS EN VIGILANCIA Y SEGURIDAD	<b>CAPACITACIÓN ABRIL 2022</b> RELACION Y RECONOCIMIENTO DE LAS	<b>CAPACITACIÓN MARZO 2022</b>	<b>CAPACITACIÓN FEBRERO 2022</b> FLEXIBILIDAD MENTAL
<b>CAPACITACIÓN ENERO 2022</b>	<b>CAPACITACIÓN DICIEMBRE 2021</b>	<b>CAPACITACIÓN AGOSTO 2021</b> CRISIS - BIENESTR PÚBLICO	<b>CAPACITACIÓN JULIO 2021</b>
<b>CAPACITACIÓN OCTUBRE 2021</b>	<b>CAPACITACIÓN SEPTIEMBRE 2021</b>	<b>CAPACITACIÓN MARZO #1</b>	<b>CAPACITACIÓN FEBRERO #1</b>
<b>CAPACITACIÓN MAYO Y JUNIO 2021</b>	<b>CAPACITACIÓN ABRIL #1</b>	<b>CAPACITACIÓN JUNIO #1</b>	<b>CAPACITACIÓN MAYO #2</b>
<b>CAPACITACIÓN NOVIEMBRE #2</b>	<b>CAPACITACIÓN NOVIEMBRE #1</b>	<b>CAPACITACIÓN JUNIO #2</b>	<b>CAPACITACIÓN MAYO #1</b>
Cursos disponibles			
<b>CAPACITACIÓN MAYO 2022</b>	<b>CAPACITACIÓN ABRIL 2022</b>	<b>CURSO ESPECIAL BAT 2022</b>	<b>CAPACITACIÓN MARZO 2022</b>

**CURSO ENERO**

Atención Equipo Securcol  
**Tienen 1 curso pendiente en la Universidad Securcol**

**TEMA:**

- Autocuidado - Protección y Crisis en el orden publico

**Acceso:** [www.capacitaciones.gruporecord.com.co](http://www.capacitaciones.gruporecord.com.co)

Si tienes dudas de cómo ingresar o quieres saber cuántos cursos tienes pendientes, escribe a esta línea de whatsapp

**322 2500385**

**CURSO FEBRERO**

Atención Equipo Securcol  
**Tienen 1 curso pendiente en la Universidad Securcol**

**TEMA:**

- Flexibilidad mental, Sensibilización ambiental y Reinducción en SST

**Acceso:** [www.capacitaciones.gruporecord.com.co](http://www.capacitaciones.gruporecord.com.co)

Si tienes dudas de cómo ingresar o quieres saber cuántos cursos tienes pendientes, escribe a esta línea de whatsapp

**322 2500385**

**CURSO MARZO**

Atención Equipo Securcol  
**Tienen 1 curso pendiente en la Universidad Securcol**

**TEMA:**

- Relaciones laborales, Manejo de residuos sólidos y Manejo asertivo de emergencias

**Nuevo Acceso:** [capacitaciones.segurcol.com](http://capacitaciones.segurcol.com)

Si tienes dudas de cómo ingresar o quieres saber cuántos cursos tienes pendientes, escribe a esta línea de whatsapp

**322 2500385**

**CURSO MAYO**

Atención Equipo Securcol  
**Tiene 1 curso pendiente en la Universidad Securcol**

**TEMAS:**

- Procedimientos en vigilancia y seguridad privada, COPASST y COCOLAB, Legislación ambiental y Seguridad Vial

**Acceso:** [capacitaciones.segurcol.com/](http://capacitaciones.segurcol.com/)

Si tienes dudas de cómo ingresar o quieres saber cuántos cursos tienes pendientes, escribe a esta línea de whatsapp

**322 2500385**

