



**Importancia del capital humano y el desarrollo de las competencias laborales  
sobre la competitividad en la cooperativa Starcoop Cta**

**Proyecto que para obtener el grado de:  
Administrador de Empresas**

**Presenta:**

**Diana Mercedes Mora Roa**

**Carmen Lorena Reyes Pitto**

**Andrea Patricia Rodríguez Muñoz**

**Bogotá, Colombia**

**Mayo de 2013**



**Importancia del capital humano y el desarrollo de las competencias laborales  
sobre la competitividad en la cooperativa Starcoop Cta**

**Proyecto que para obtener el grado de:**

**Administrador de Empresas**

**Presenta:**

**Diana Mercedes Mora Roa**

**Carmen Lorena Reyes Pitto**

**Andrea Patricia Rodríguez Muñoz**

**Tutora:**

**Katia Leonor Sánchez Palma**

**Bogotá, Colombia**

**Mayo de 2013**

## Dedicatoria

*A Dios. Por guiar siempre mis pasos, a mi madre mi apoyo incondicional y amigos por estar en las buenas y en las malas. A mis ex compañeros de trabajo por ser una guía para realizar este trabajo.*

*AndreaR,*

*A mi madre y mi abuelita, que desde el cielo me apoyan y me guían, a una persona muy especial, que a pesar de tantos obstáculos, siempre ha estado ahí, y a quien le debo este gran logro en mi vida, a Dios por cuidar mis pasos, a mi amiga y compañera Diana Dib que siempre me apoyo incondicionalmente...*

*Diana M Mora*

*Nadie dijo que sería fácil, pero yo creí que valía la pena, culminando este proceso entiendo que eres motivador de tus logros y así mismo tus fracasos, pues los límites existen cuando tú mismo los pones.*

*Lorena Reyes*

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras agradecemos la colaboración del Grupo SECURITY MANAGEMENT GROUP S.A y especialmente a la Cooperativa de Vigilantes STARCOOP CTA, Principalmente a los encargados de recursos humanos y al personal operativo. Por su valiosa y grandiosa colaboración para este trabajo.

# **IMPORTANCIA DEL CAPITAL HUMANO Y EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES SOBRE LA COMPETITIVIDAD EN LA COOPERATIVA STARCOOP CTA**

## **RESUMEN**

El presente proyecto permite mostrar la importancia que tienen las competencias laborales en Las empresas de Vigilancia y Seguridad privada. Debido a que los guardas de seguridad, supervisores y directores de seguridad están constantemente en contacto con el cliente.

En primer lugar se abordara la caracterización del sector de vigilancia y seguridad privada. En donde se realizara la investigación en la Cooperativa de Vigilantes STARCOOP C.T.A. con el personal operativo que presta los servicios en la cooperativa. El enfoque de estudio es mixto, se utiliza la observación los resultados frente a los diferentes clientes que tiene la cooperativa también se busca evaluar a cuantos asociados se le han brindado las competencias laborales en la cooperativa.

Esto nos permite dar un enfoque de la importancia de tener asociados con certificaciones en competencias laborales para así mismo ser más competitivos en el mercado de seguridad privada, brindándoles múltiples soluciones a los clientes. También se deja en evidencia como para los asociados y la cooperativa es fundamental las competencias laborales en su entorno económico y como permite ser más competitivo y como permite mejorar su calidad de vida.

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	8
<b>CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA</b>	
1.1. Marco contextual.....	12
1.2. Antecedentes del Problema.....	13
1.3. Planteamiento del problema.....	14
1.4 Objetivos de la investigación.....	15
1.4.1 Objetivo General.....	15
1.4.2 Objetivos Específicos.....	15
1.5. Supuestos de la investigación.....	16
1.6 Justificación de la Investigación.....	16
1.7. Limitaciones y Delimitaciones.....	17
1.7.1 Delimitaciones.....	17
1.7.2 Limitaciones.....	17
1.7.2.1 Geográficos.....	17
1.7.2.2 Recurso Humano.....	17
1.8 Definición de Términos.....	17
<b>CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
2.1 Marco Teórico.....	19
2.1.2 Desarrollo de Competencias.....	25
2.1.3 Definiciones de Competencias.....	36
2.1.4 Competencias laborales en Colombia.....	39
2.1.5 Sistema de capacitación y formación para los empleados.....	40
2.1.6 Concepto de competitividad.....	45

2.1.7 Características del mercado del sector de vigilancia y seguridad privada.....	46
2.2. Investigaciones Empíricas.....	54

### **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL**

3.1. Método de la investigación.....	55
3.2 Población y Muestra.....	56
3.3 Tema, categorías e indicadores.....	58
3.4 Fuentes de información.....	59
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	60
3.6. Prueba Piloto.....	61
3.7 Aplicación de instrumentos.....	62
3.8 Captura y Análisis de datos.....	64

### **CAPÍTULO 4: RESULTADOS**

4.1. Presentación de Resultados.....	65
4.1.1 Resultados Cuantitativos.....	65
4.2. Análisis de datos.....	73

### **CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES**

5.1 Resumen de Hallazgos.....	73
5.2 Recomendaciones.....	74
5.3 Propuesta.....	75
5.3.1 Recursos humanos, materiales, financieros.....	77
5.3.2 Cronograma de Actividades.....	79
Referencias.....	80

## Figuras

<b>Figura 1:</b> Ingresos del sector de la vigilancia y seguridad privada.....	47
<b>Figura 2:</b> Participación del sector de vigilancia y seguridad privada en el PIB colombiano.....	48
<b>Figura 3:</b> Cadena productiva sub-sector Vigilancia y Seguridad Privada.....	51
<b>Figura 4:</b> Cadena productiva servicios de Vigilancia y Seguridad Privada.....	52
<b>Figura 5:</b> Ventas 2011 por tipo de servicio.....	53

## Cuadros

<b>Cuadro 1:</b> Principales motivos de los países para adoptar la competencia.....	27
<b>Cuadro 2:</b> Competencias de la cooperativa.....	44



## INTRODUCCIÓN

En este siglo estamos en la era de la tecnología y la utilización de las tics que permite tener acceso a la información de manera más rápida y más fácil que en años anteriores. Estamos en un constante movimiento de obtener información de lo que sucede a nuestro alrededor. Las empresas buscan acérrimamente que se le reconozca en el mercado por un valor agregado ya sea por el servicio que ofrece pero para ello debe contar con personas con altas competencias laborales.

Tenemos que tener presente que el ser humano está en constante aprendizaje ya sea por lo que ve o realiza a diario en sus actividades, donde permite obtener habilidades, conocimientos y cualidades internas de cada uno. Estas competencias que tienen cada uno de los empleados y que hay que reforzarlas con capacitaciones permitiendo dentro del entorno de las empresas de vigilancia y seguridad privada una alta competitividad.

Esta competitividad se debe gracias que en el mercado hay 91 empresas de vigilancia sin arma y 565 empresas de vigilancia con armas según la superintendencia de vigilancia y seguridad privada esta información se encuentra actualizada a marzo 30 del presente año.

El sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia en el 2011 vendió 4.9 billones de pesos, esto es cerca del uno por ciento del PIB. Esta industria provee el uno por ciento del empleo formal de Colombia. Es un renglón de mano de obra intensiva, especialmente en los servicios de vigilantes donde hay unas 200 mil personas laborando.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.portafolio.co/economia/empresas-informales-seguridad-seran-vigiladas>

El área de Recurso humano juega un papel fundamental en la actividad de la seguridad. Desde el reclutamiento hasta la desvinculación del mismo, se deben tener practicas adecuadas y organizadas para el buen funcionamiento de esta área porque si no afectara la parte operativa de la organización. Permitiendo la leal competencia en el mercado de la seguridad.

Se busca demostrar la importancia de las competencias laborales en la organización desde el mismo gerente hasta el guarda de seguridad ya que cada uno cuenta con competencias específicas dependiendo del cargo donde este la persona, para que estos resultados se vean como valor agregado hacia el cliente.

Las competencias laborales son de vital importancia para un trabajador ya sea para el presente o el futuro laboral, gracias a que podrá certificar los conocimientos adquiridos como las habilidades y actitudes desarrolladas en su entorno laboral y profesional, brindándole una mejor oportunidad en el avanzar laboralmente y así mismo poder mejorar su calidad de vida.

Para el desarrollo del enfoque de competencias laborales en la Cooperativa de vigilantes STARCOOP CTA. Se ha realizado un documento organizado en que a continuación se describe

En el primer capítulo de la investigación revisaremos la importancia que tenía las competencias laborales en transcurso del tiempo y como estas han venido evolucionando para mejorar el entorno a nivel de una empresa. También se presentaron los objetivos, antecedentes, planteamiento del problema y justificación, se efectuara el reconocimientos de los limites esenciales al estudio y se presentan los principales términos y construcciones conceptuales que nos sirvan de referencia para comprender el entorno de la investigación.

En el capítulo Dos desarrollaremos los temas de las competencias laborales y su historia en el entorno laboral. Las diferentes teorías que existen sobre las competencias laborales y los beneficios para los trabajadores y las compañías.

En el capítulo tres se describe la metodología realizada en cuanto a la muestra, diseño de la población, fuente, técnicas e instrumentos que permitan la recolección de los datos, así como la implementación y el respectivo análisis

En el capítulo cuarto se presentan los principales resultados obtenidos para la implementación del proceso.

Por último se presentaran las conclusiones y recomendaciones a que se llegó en el presente trabajo.

# 1. CAPITULO PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 MARCO CONTEXTUAL

La importancia del recurso humano en las organizaciones ha sido identificada desde el inicio de la humanidad y la gestión del mismo ha cobrado gran fuerza ya que dicho recurso ha sido un factor clave para impulsar la productividad y la generación de las ventajas competitivas en las organizaciones.

El enfoque de las competencias laborales garantiza que el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos de la organización, porque las competencias laborales son el eje central de del sistema de calidad, la dirección podrá establecer su liderazgo por medio de la mejora en el desempeño laboral de su personal para que a su vez mejoren los procesos de los que son responsables. Las políticas de Calidad se declaran, con base en el desempeño personal, como evidencia de la disposición que el liderazgo de la dirección tiene.<sup>2</sup>

Actualmente tendiente a una flexibilización obligada por los cambios en la tecnología, globalización económica, restructuración productiva y constantes transformaciones que han sufrido las organizaciones. Las competencias laborales han pasado ser el centro de atención en las empresas; herramientas que brindan la posibilidad de nuevas formas de reclutamiento, selección, contratación, promociones, capacitación y remuneración. Más aun ofrece un nuevo sistema de calificación y evaluación que supera el esquema tradicional de vinculación.<sup>3</sup>

---

2 Manual para el diseño de sistemas de Calidad basados en competencias. Aplicación del análisis crítico de competencias laborales (ACCL). Guillermo Chávez y Yolanda García T. Panorama Editorial 2003. P.11

3 Modelo de Evaluación por Competencias Laborales. Alma Cecilia Prieto Sánchez. Publicaciones Cruz 2006. p.5

## **1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

En el inicio del siglo XX fue el escenario del surgimiento de un nuevo enfoque dentro de las teorías empresariales; las Competencias, pero hasta la década del sesenta, surgió con gran fuerza en los Estados Unidos, siendo su principal vocero, el profesor de Psicología de la universidad de Harvard, David McClellan, quien postulo que era preciso buscar otras variables en la formación de las competencias que pudiera predecir cierto grado de éxito.

Las competencias laborales que hoy en día se ha considerado un factor primordial para la gestión del Recurso humano, esto ha evolucionado a través de la historia. El proceso de globalización el intercambio comercial, las nuevas modalidades de gestión, producción industrial y el desarrollo constante de la tecnología, han generado escenarios de transformación que inciden fuertemente en las organizaciones.

Las competencias laborales son una condición necesaria de supervivencia, las empresas necesitan realizar cambios no solo en los procesos y estructuras; sino principalmente en cuanto a rediseñar el perfil de los puestos de trabajo dentro de la organización que sean acorde a las necesidades actuales por lo cual las competencias laborales son una herramienta cuyo fin es facilitar una adecuada gestión dentro de la empresa.

En Colombia se ha implementado las competencias laborales gracias a los cambios en relación a la capacitación de personal sino también en tecnología, calidad de los productos y servicios que prestan cada una de las organizaciones. En este momento el estudio de las competencias laborales es potenciar por completo de talentos y habilidades que tiene que ser captado, aprovechado y promovido en las empresas.

Esto nace a raíz de que los empleados no cuentan con capacitación suficiente y permanente debido a sus jornadas laborales, esto los puede hacer vulnerables a cierto tipo de acontecimientos, pero si vamos a nuestro entorno en este momento donde el mercado se destaca por la competitividad todas las empresas están implementando métodos de capacitación permanente con sus empleados esto por y en pro de los siguientes factores:

- Actualizarse según las normas o parámetros que rijan el mercado en cada etapa.
- Mantener a sus empleados al tanto de las mismas actualizaciones.
- Formar de manera competitiva y según las políticas de la empresa a sus empleados.
- Innovar en pro de la mejora del servicio.

Las capacitaciones participativas, donde los empleados además de recibir la información necesaria para lo mencionado anteriormente, puedan opinar, aportar y exponer sus casos, fomentan el lazo entre empleado-empresa, consiguiendo así que el empleado se sienta un mas comprometido con el avance de la misma.

La globalización trae complejidad y requiere de profesionales que entiendan y sepan en situaciones complejas. Los responsables de recursos humanos deben entender este hecho y actuar en consecuencia para ofrecer a la organización exactamente el tipo de servicios que las nuevas condiciones demanden.

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las organizaciones en la actualidad enfrentan retos que obligan a mantenerse en el mercado así como prestar servicios de alta calidad, esto conlleva a que los empleados deben responder a las necesidades actuales en cuanto a conocimientos, cualidades, capacidades, aptitudes y actitudes. Cada uno de estos aspectos es lo que conocemos hoy en día como competencias laborales esto nos permite alcanzar los objetivos propuestos por las compañías

El reto Cooperativa de Vigilancia y Seguridad Privada Starcoop Cta., tendrá que sensibilizar e implementar las competencias laborales con los actuales asociados y futuros, realizando la capacitación en las diferentes áreas que lo necesiten. Ofreciendo a la cooperativa elementos idóneos para prestar unos servicios con altos estándares de calidad, contribuyendo a tener clientes más satisfechos.

Con lo anterior se plantea el siguiente interrogante ¿Los asociados saben la importancia de obtener certificación en competencias laborales, para contribuir con prestación de servicio de la cooperativa y en su vida laboral?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Buscar que los asociados obtengan las competencias laborales para desempeñar su cargo dentro de la Cooperativa de Vigilantes Starcoop C.T.A, que contribuya a elevar la calidad de la prestación del servicio, por medio de personal más acorde a las necesidades del servicio de vigilancia y seguridad privada.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Sensibilizar a los asociados de la importancia de obtener certificación en Competencias Laborales.
- Analizar las desventajas que se presentan en los asociados de la cooperativa, al no contar con un certificado en competencias laborales.
- Capacitar a los asociados en diferentes competencias laborales.
- Contribuir al mejoramiento de calidad de servicio prestado al cliente.
- Disminuir las faltas contra el servicio.
- Plantear recomendaciones y la propuesta a seguir para mejorar falencias presentadas a lo largo de esta investigación, en lo que a las competencias laborales se refiere.

## **1.5 SUPUESTOS DE LA INVESTIGACION**

- La cooperativa que forma a sus asociados lo hacen tanto en conocimientos como en competencias.
- Una vez el guarda de seguridad, supervisores y jefes de operaciones alcanzado las competencias tiene incidencia en su empleabilidad.
- La formación de Competencias se imparte a todos niveles de la cooperativa
- La cooperativa brindara los espacios en horas laborales para realizar las actividades de capacitación.

## **1.6 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN**

Con esta investigación se pretende dar a conocer la importancia de que las personas, independientemente de la empresa a la que pertenezcan, se certifiquen por competencias laborales, para dar a conocer sus conocimientos y poder demostrar la calidad de los servicios que pueden prestar a la comunidad y a sus clientes tanto internos como externos, a través de las diferentes organizaciones a las que se encuentren adscritos.

Esta investigación nos puede dejar ventajas como el personal ya certificado, para ingresar a laborar formado en competencias laborales, y así poder demostrar lo eficiente que fueron los resultados al plantearse dicha investigación, teniendo en cuenta que con este logro no solo se beneficia las personas que lo adquiere, sino también las empresas u organizaciones que tomen este ejemplo y certifiquen a todo su personal, con la finalidad de ser competitivos ante las demás, teniendo un área de recursos humanos, calificada, y con altos conocimientos; es por eso que la cooperativa Starcoop Cta., toma dicha decisión consiguiendo múltiples beneficios al interior de la cooperativa, así como también beneficios a sus clientes en la prestación de los diferentes servicios que ofrece cumpliendo con la misión y visión que dan a conocer a sus clientes.



Hoy en día las organizaciones se ven inmersas en los cambios como la globalización, aspectos tecnológicos, organizacionales y económicos, lo que incide en la necesidad de una reestructuración productiva, donde la subcontratación de empresas grandes y pequeñas se vuelva común en el afán de ser competitivos.

## **1.7 LIMITACIONES Y DELIMITACIONES**

**1.7.1 Delimitación:** La investigación se realizó en la Cooperativa de Vigilantes STARCOOP CTA. Ubicada en la ciudad de Bogotá. La información fue suministrada por la encargada por la encargada del departamento de recursos humanos y algunos asociados que hacen parte de la cooperativa, el aporte que se busca es capacitar a los asociados en sus habilidades y destrezas para que sean más efectivos en el desempeño de sus actividades en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada.

**1.7.2 Limitaciones.** Los límites de la presente investigación se enmarcan en diferentes ámbitos.

**1.7.2.1. Geográficos.** Para la realización del presente estudio, se consideró únicamente los asociados que se encuentran en la ciudad de Bogotá D.C.

**1.7.2.2 Recurso Humano.** La investigación se realiza por tres investigadores en el momento de la recopilación de la información.

## **1.8 DEFINICION DE TERMINOS**

- **Competencia**

Capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada

- **Competencias laborales<sup>2</sup>**

Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. En otras palabras, la competencia laboral es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados.

Contar con competencias básicas, ciudadanas y laborales facilita a las personas construir y hacer realidad su proyecto de vida, ejercer la ciudadanía, explorar y desarrollar sus talentos y potencialidades en el espacio productivo, lo que a la vez les permite consolidar su autonomía e identidad personal y mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

- **Servicios de vigilancia y seguridad privada<sup>1</sup>**

Actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual, en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin.

---

1 Artículo 2, Decreto 356

2 [http://www.oei.es/etp/competencias\\_laborales\\_base\\_mejora\\_empleabilidad\\_personas.pdf](http://www.oei.es/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf)

## CAPITULO 2: REVISION DE LITERATURA

### 2.1 MARCO TEÓRICO

**2.1.1 Reseña histórica Recursos Humanos.** Hay que entender que las modificaciones relacionadas con la historia del hombre, con el factor laboral y más concretamente con los RRHH, han evolucionado a lo largo del tiempo, dando lugar a lo que actualmente se aplica en la mayor parte de las empresas. Es necesario conocer levemente como se ha llegado a ésta situación y para ello nos gustaría recordar las influencias más importantes que el mundo de la gestión empresarial y los RRHH hemos podido observar en los últimos siglos, haciéndonos una idea global de cómo se ha llegado a lo que vemos en la actualidad.

Nos gustaría comenzar esta exposición de las distintas teorías sobre los recursos humanos en el marco empresarial, remontándonos al siglo XIX, visionando los primeros esfuerzos por mejorar las técnicas, casi imperceptibles hasta ese momento, de dirección de RRHH en las empresas. Vemos un punto de inflexión muy importante que afectó a toda la humanidad, nos referimos a la Revolución Industrial, que en el siglo XIX trajo consigo la mecanización de tareas, generando en última instancia insatisfacción en los trabajadores. Alentados por esa insatisfacción los empleados iniciaron un intento por mejorar sus condiciones de vida utilizando la fuerza que les ofrecían los sindicatos. Las empresas más destacadas, viendo la importancia que tomaba éste movimiento, decidieron crear los llamados “departamentos de bienestar”, preludio de los actuales departamentos de personal, donde intentaban solucionar los problemas de los trabajadores con respecto a la vivienda, sanidad, educación de sus hijos, etc. La finalidad sigue siendo la misma: producir lo máximo al menor coste.

A finales del siglo XIX, con el fondo de las grandes industrias que dominaban el panorama económico en los países desarrollados, aparece una escuela que empieza a unificar los diversos criterios que se aplicaban en cada fábrica, intentando en todo momento producir más a un menor coste. Nos referimos a la famosa Escuela Clásica o Dirección Científica del Trabajo, cuyo máximo

exponente es el norteamericano Frederic Winslow Taylor (1856-1915), que reprodujo parte de su teoría en su obra Los principios de la Dirección Científica (The Principles of Scientific Management), en 1911. Este obrero que empezó de la nada y fue subiendo escalones en las diversas empresas en las que trabajó, llegando a compaginar sus estudios como ingeniero con sus horas de trabajo, basa su teoría en la siguiente idea: “El hombre es un ser racional que trabaja porque está obligado a ello para satisfacer sus necesidades materiales”. Centrado en el bajo rendimiento de los trabajadores en cualquier fábrica, intenta conocer mejor a los trabajadores y expone una serie de ideas interesantes.

Las ideas principales del taylorismo no son muy beneficiosas para los trabajadores. Según esto de forma general el trabajador:

- Aplica la ley de mínimo esfuerzo.
- No necesita pensar.
- No es beneficioso que trabaje en grupo.
- Únicamente se motiva mediante compensaciones económicas.
- Intenta tener la menor iniciativa posible.

Partiendo de los departamentos de bienestar, inician su andadura ésta nueva concepción del trabajo defendida por Taylor y sus seguidores (como Ford, famoso por su cadena de montaje de automóviles). En estos departamentos se encargarán de las nóminas, selección de personal, negociar con sindicatos, asesorar en diversos aspectos o recoger la mayor cantidad de información sobre los trabajadores.

El Taylorismo fue la corriente más utilizada, aunque no consiguió resolver los problemas más importantes que se planteaban en un departamento de personal, principalmente porque resultaba incompleto. Teniendo en cuenta lo anterior, a principios del siglo XX, Elton Mayo y F.J. Roethlisberger, realizaron un famoso estudio, apoyados por la universidad de Harvard, sobre la conducta humana en el trabajo. Dicho estudio consistió en modificar las condiciones laborales de cinco

trabajadores de una fábrica utilizando sobre todo la iluminación. Lo curioso fue que la productividad aumentó tanto si las condiciones de trabajo eran mejores, como si, por otro lado eran peores. Lo principal era la atención especial y personal que esos empleados recibían. Dicho experimento finalizó con el efecto Hawthorne, demostrando la influencia de los factores psicológicos y sociológicos en el mundo del trabajo. Negados anteriormente por la escuela Taylorista basada solamente en la motivación económica.

Mayo demuestra que el ser humano, además de ser un ser racional, también se mueve por impulsos ilógicos en determinadas ocasiones, destacando una serie de principios.

- La técnica no es el único factor importante que determina la productividad en un trabajador.
- Las necesidades psicológicas aparecen con una importancia elevada, complementando a las necesidades fisiológicas.
- Los grupos informales determinan, para bien o para mal, la productividad que un trabajador tiene.
- Cada trabajador es diferente con respecto a otro y eso es algo que hay que tener en cuenta.
- Los humanos tenemos otros factores motivantes (cada vez más) que no son económicos.

Según lo anterior, las diferencias con la escuela Científica del trabajo son evidentes: Mayo resalta la influencia del factor humano en el trabajo, defendiendo las mejoras en cuanto a la comunicación, las motivaciones no económicas a los trabajadores y la participación de los empleados en las decisiones de la empresa, entre otras. Mientras que Taylor intenta aumentar la producción utilizando la racionalización, Mayo se decanta por la humanización del trabajo.

Como en la gran mayoría de las teorías que nos encontramos en el mundo del trabajo, ninguna es completamente efectiva y resuelve los problemas que se

plantean. Es muy común que, en el centro esté la virtud, triunfando la opción en la cual cada empresa conozca lo mejor posible las partes positivas y negativas que posee y las metas que quiere alcanzar. Para terminar esta exposición de teorías nos gustaría comentar el denominado enfoque contingente, de Lawrence y Lorsch, que defiende la no existencia de una teoría única, sino que el enfoque más conveniente está determinado por el trabajo que ha de realizarse. Todo depende de todo.

Con todo lo anterior levemente explicado nos encontramos con la situación actual, mezcla de los conocimientos de las diferentes escuelas y fruto de diversos factores, como pueden ser:

- La valoración que ahora se da al factor humano, como fuente de diferenciación y éxito.
- La importancia, cada vez mayor, de tener objetivos tanto económicos, como sociales.
- Los cambios continuos que se producen en las empresas en general y en el departamento de RRHH, en particular.
- Las innovaciones tecnológicas continuas y la resistencia que esto conlleva.

Nada tiene que ver la posición que el departamento de personal tenía en cualquier organización empresarial hace 20 años, que la desempeñada en la actualidad por el departamento de RRHH. Se ha ido centrando poco a poco en la dirección de personas, buscando el cumplimiento de los objetivos de la empresa y aumentando su influencia en la organización. Podemos observar la asignación de un nuevo papel al departamento de RRHH.

Las funciones asignadas a este departamento difieren de las clásicas. Donde antes encontrábamos organización total, control y planificación, hoy podemos ver otros valores como la mediación, la integración o la lucha por coordinar mejor a todos los elementos que forman cualquier empresa. Las características personales de cada trabajador son cada vez más importantes.

Desde el enfoque científico defendido por Taylor, hemos llegado a una situación donde los RRHH se consideran un valor estratégico en todas las organizaciones, sumando importancia a medida que pasa el tiempo.<sup>3</sup>

Las compañías exitosas, son aquellas que consideran su capital humano como el activo más importante. Si bien las cifras y los datos cuantitativos reflejan los elementos de la administración exitosa, los aspectos cognitivos (cualitativos) por ejemplo son aquellos que forjan o resquebrajan una organización. La gestión de recursos humanos es el manejo estratégico de los empleados que individual y colectivamente contribuyen a alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. Asumiendo que los empleados de una organización son individuos con su propio mapa mental y percepciones, sus propios logros y personalidades, no pueden ser percibidos como un todo, la gestión de RH sostiene que la organización debe ser capaz de emplear tanto la psicología de los individuos como la de los grupos para comprometer a los empleados a alcanzar objetivos organizacionales.

Con este objetivo, la organización va a atraer, retener y desarrollar a los empleados y las funciones del área RRHH serán el nexo entre la organización y sus empleados. Una compañía primero deberá estar alerta de las necesidades de sus empleados, y más adelante evaluar estas necesidades en orden de hacer que los empleados perciban su trabajo como parte de su vida personal y no como un acto rutinario por obligación. La función del área recursos humanos es crucial en este sentido, para todo el funcionamiento de la organización porque asiste a crear empleados leales que están listos para ofrecer lo mejor de sí. Las actividades de RRHH en las organizaciones modernas se basan en la comunicación con el administrador en un esfuerzo por proveer una variedad de visiones aportando otras perspectivas para la toma de decisiones.

Los principales objetivos y responsabilidades dentro de la gestión de RRHH serían:

Mantener bajo el índice de rotación de los empleados rasos, inspirando a la gente  
Atraer nuevos empleados Contribuir al desarrollo de los empleados.

Estos logros se alcanzan al entrenar y motivar a la gente a través de la comunicación de las políticas de ética y el comportamiento socialmente responsable. Al hacerlo, juegan un papel importantísimo en clarificar los problemas que surjan, proveyendo soluciones mientras los empleados trabajan más eficientemente. Por otro lado, muchas organizaciones aún no valoran la importancia del capital humano para el éxito de las operaciones.

El reclutamiento y selección de los mejores empleados es una obligación muchas veces difícil de cumplir. Incluso las empresas de los primeros rankings de mejores lugares para trabajar, a menudo les lleva tiempo darse cuenta de todos los aspectos que involucran la eficiente gestión del capital humano. Vemos nuevos cambios en el mundo y en los negocios, se presentan casi a diario para la organización y es cierto que no cesarán de surgir. El uso de las adecuadas técnicas de gestión de recursos humanos, es una forma poderosa de sobrellevar estos cambios y mejorar no sólo los objetivos cuantitativos de la compañía, sino la cultura organizacional y sus aspectos cualitativos.<sup>4</sup>

---

3 <http://www.adrformacion.com/cursos/rrhh/leccion1/tutorial3.html>

4 <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/8187-la-importancia-de-la-gestion-de-rrhh-en-las-organizaciones-modernas.html>



## 2.1.2 DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Peter Drucker escribió en 1989<sup>17</sup>: La educación se transformará en las próximas décadas más de lo que lo ha hecho desde que, hace más de trescientos años, fue creada la escuela moderna gracias al libro impreso. Una economía en la que “el conocimiento” ha llegado a hacer el verdadero capital y el primer recurso productor de riqueza, formula a las instituciones educativas nuevas y exigentes demandas de eficacia y responsabilidad educativas. Continúa más adelante: Tendremos que redefinir el concepto de persona formada. Están cambiando de forma espectacular y rápida los métodos de aprendizaje y de enseñanza, en parte como resultado de nuevo desarrollos teóricos sobre el proceso de comprender y aprender, y en parte por la nueva tecnología.

Aunque es interesante el planteamiento que hace Drucker respecto a que la información se debe convertir en un conocimiento “útil” y compromete directamente a las instituciones educativas, no se debe ignorar que la empresa también tiene la misión no sólo de la explotación de ese conocimiento, sino de la generación, construcción y mantenimiento del mismo, a través de la administración del talento humano, que al final de cuentas, es quien crea realmente la diferenciación para las organizaciones, construyendo su capital intelectual y estableciendo las características que le permitan su perdurabilidad.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> DRUCKER, PETER. Las nuevas realidades, citado por Martha Alles. Desarrollo del Talento Humano: basado en competencias. Buenos Aires: Granica, 2007. p. 61.

El enfoque de las competencias laborales garantiza que el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos de la organización, porque las competencias laborales son el eje central de del sistema de calidad, la dirección podrá establecer su liderazgo por medio de la mejora en el desempeño laboral de su personal para que a su vez mejoren los procesos de los que son responsables. Las políticas de Calidad se declaran, con base en el desempeño personal, como evidencia de la disposición que el liderazgo de la dirección tiene.<sup>6</sup>

Actualmente tendiente a una flexibilización obligada por los cambios en la tecnología, globalización económica, restructuración productiva y constantes transformaciones que han sufrido las organizaciones. Las competencias laborales han pasado ser el centro de atención en las empresas; herramientas que brindan la posibilidad de nuevas formas de reclutamiento, selección, contratación, promociones, capacitación y remuneración. Más aun ofrece un nuevo sistema de calificación y evaluación que supera el esquema tradicional de vinculación.<sup>7</sup>

Los principales motivos que llevaron a los siguientes países a desarrollar modelos por competencias

---

6 Manual para el diseño de sistemas de Calidad basados en competencias. Aplicación del análisis crítico de competencias laborales (ACCL). Guillermo Chávez y Yolanda García T. Panorama Editorial 2003. P.11

7 Modelo de Evaluación por Competencias Laborales. Alma Cecilia Prieto Sánchez. Publicaciones Cruz 2006. p.

**CUADRO 1: PRINCIPALES MOTIVOS DE LOS PAÍSES PARA ADOPTAR LA COMPETENCIA**

PAIS	MOTIVOS
<b>Australia</b>	<p>identificaron que la educación y capacitación profesionales era muy rígidos Los cursos no eran evaluados sobre las necesidades del trabajo</p>
<b>Canadá</b>	<p>Conformar una mano de obra altamente calificada Revalorizar la formación profesional Acabar con la deserción que afecta el sector educativo</p>
<b>España</b>	<p>Mejorar la formación profesional de los estuantes Propiciar el acercamiento entre el sistema educativo y las estructuras productivas Coordinar la formación ocupacional y adecuar la formación profesional a las necesidades de las empresas y trabajadores, vinculándolas con las medidas de fomento de empleo  Ampliar y actualizar la calificación y el reciclaje profesional, particularmente en los grupos de población con mayor dificultades para encontrar un empleo Ampliar las oportunidades de empleo de mujeres, jóvenes que cumplen el servicio militar, emigrantes y estudiantes que participan en programas conjuntos con otros países de la comunidad Económica Europea</p>
<b>Estados Unidos</b>	<p>Establecer sistemas, es decir, un proceso formal. También busca implantar una estructura que involucra a la industria en el desarrollo y suministro de educación, así como la capacitación para fuerza de trabajo.</p>
<b>Francia</b>	<p>Que la población trabajadora ponga en práctica los conocimientos adquiridos en su formación. Que las empresas se involucren más en los programas de formación.</p>
<b>Reino unido</b>	<p>Quejas de los empleadores porque el sistema de capacitación no logra desarrollar las habilidades y actitudes hacia el trabajo que exigen las economías modernas Dar crédito, así apoyo practico, al concepto de formación continua, sin requisitos de ingreso, pero sobre todo con métodos de capacitación más flexibles y accesibles, para contar con una mano de obra flexible y calificada. Pasar de un sistema de capacitación rígido por la oferta, a uno que refleje las necesidades de mercado laboral y responda a ellas. Titulaciones basadas directamente en los niveles de competencias requeridos en el puesto de trabajo</p>

Fuente: Seminario Internacional sobre formación basada en competencias laboral: Situación actual y perspectivas, Guanajuato, México, 1996. Documentos presentados Montevideo, cinterfor, 1997. P. 27, 47, 53,59 y 69.

Mertens (1997:28) plantea, de manera general, las razones esenciales que dan origen a este modelo, que surge como alternativa para lograr un mejor equilibrio entre las necesidades de los individuos, empresas y sociedad en general.

- Acercamiento entre los sistemas de formación profesional y de educación formal, entre razones, por la importancia creciente que adquieren ciertas competencias básicas (lectura y escritura, matemáticas, razonamiento lógico) necesarias para un adecuado desempeño en el mercado de trabajo y posteriores actividades de formación.
- Búsqueda de una mayor articulación con el aparato productivo, ante la necesidad de transitar hacia esquemas de formación y desarrollo de recursos humanos orientados por la demanda, es decir por las necesidades reales de las unidades y sectores productivos.
- Desarrollo de nuevas formas o esquemas institucionales en torno a la formación profesional, que permita tanto aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles, con una mayor eficacia y pertinencia de las acciones desarrolladas.
- Integración de la formación profesional al proceso de transferencia tecnológica, vinculando la capacitación a otros servicios de apoyo a la empresa (tales como investigación y desarrollo, asistencia técnica, modernización de la administración y de la información industrial y de mercados), permitiendo una atención integral y adecuada a la realidad de cada empresa.
- Vinculación entre los aspectos de formación y capacitación, y el proceso de relaciones laborales.

Es innegable la urgente unión entre los sistemas educativos y las empresas, pues si estas no toman conciencia de la necesidad de este enlace, podría morir en el intento por pertenecer a un mundo globalizado.<sup>8</sup>

---

8 Modelo de Evaluación por Competencias Laborales. Alma Cecilia Prieto Sánchez. Publicaciones Cruz 2006. p.11

La globalización resulto de la combinación de la producción internacional integrada, con otros factores igualmente constitutivos, como los determinantes más generales de la revolución informática, la unificación del mercado mundial, el nuevo capitalismo posfordista de mercado, el nuevo sistema de crédito, la nueva problemática ambiental, la nueva dimensión internacional del trabajo, o la articulación dinámica de los elementos expuestos en torno a un nuevo ciclo industrial basado en el efecto de arrastre de la producción electrónico – informática (Dabat.,2000:21)

Para que un profesional sobreviva a este fenómeno de cambios, debe prepararse. Como menciona Chico González (1994:98): **La mayor parte de las personas que se preparan para un trabajo profesional habrán de cambiar una o varias veces a lo largo de su vida laboral de actividad efectiva, sobre todo, tendrán que adoptarse a las nuevas circunstancias.**

Es por esto que los tradicionales esquemas de formación han sido superados por las nuevas tendencias de la organización del trabajo, quedando obsoleto o anticuados para las necesidades actuales, ahora las empresas deben buscar desarrollar trabajadores adecuados, competentes, capaces de ejercer sus empleos de una manera que no solo involucren conocimientos y habilidades, sino que comprendan en su totalidad la función que desempeñan sobre todo, que sepan lo que la organización espera de ellos.<sup>9</sup>

Resulta importante conocer la manera tradicional de capacitar al recurso humano que opero durante mucho tiempo. Sobre todo, el ´porque ha sido cuestionado, dando inicio con esto a la transformación de esa forma que a tantos convecino de ser la más eficiente.

---

9 Modelo de Evaluación por Competencias Laborales. Alma Cecilia Prieto Sánchez. Publicaciones Cruz 2006. p.12

En el pasado, conforme fue inventando sus armas, herramientas, ropas y lenguaje, de una manera simultánea, surgió en la necesidad de transmitir conocimientos y habilidades. Silíceo (1991:14) establece que <<El fenómeno de la educación es tan antiguo como el hombre mismo. El proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y de entrenamiento, era claro en los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidades en los pueblos primitivos>>.

Es importante señalar que en las antiguas civilizaciones, la alfabetización no llegaba de afuera, sino que eran transmitidas de manera directa. Esto con la intención de que los individuos más novatos pudieran, después de un largo periodo de estudio y de entrenamiento, desarrollar algún oficio, o bien fueran capaces de enfrentar determinadas circunstancias de la vida diaria. A esta manera de trabajar, se le conoce como el sistema de aprendices, que no solo se limita a oficios artesanales, sino a transmitir conocimientos de Medicina, leyes y educación, entre otros. << La reglamentación de este tipo de aprendizaje del trabajo se remonta hacia el año 1700 a.C., código de Hammurabi>> (Rodríguez Ramírez., 1991:16)

Posteriormente se desarrollaron los (Gremios) o asociaciones, caracterizadas por tener metas e intereses comunes. Su objetivo principal era protegerse mutuamente, prestarse ayuda, solidarizarse y controlar el mercado de las mercancías producidas en los talleres artesanales. Puede afirmarse que los talleres artesanales constituyeron las primeras empresas, y por otro lado, fueron pioneros en establecer las normas de calidad, dado su rigidez en la mano de obra y en las normas de producción.

Los talleres artesanales se componían por tres niveles jerárquicos: maestro, oficiales y aprendices. Este sistema de trabajo se desarrolló principalmente entre los siglos XII y XVIII. Su característica principal era que a sus integrantes se les favorecía en lo referente a horarios, salarios, etcétera.

**Generalmente se piensa que el hombre empezó amasar conocimientos en el principio de la época de piedra. Por razones lógicas, pero más**

**especialmente por el advenimiento de la Revolución industrial, muchos pensadores han escogido la fecha de 1750 como el término del primer periodo de acumulación de conocimientos del hombre y también como el principio de una nueva fase (Craig Bittel 1971:16).**

Al llegar la Revolución Industrial, en la primera mitad del siglo XVIII y hasta principios del siglo XIX, la curiosidad técnica y mecánica del ser humano se canalizó hacia el surgimiento de innumerables escuelas industriales, cuyo objetivo principal era lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo, en el menor tiempo posible. Y fue en el siglo XX, cuando el concepto de productividad, adquirió una profunda importancia, llevando a W. Taylor a diseñar un sistema de administración basado en unos principios científicos.

La innovación de las investigaciones de Taylor, se fundamentó en la división del proceso de trabajo, en las tareas y obligaciones del puesto, enfocándose a disminuir el tiempo requerido para desempeñar tales labores, partiendo de una especialización y concentración absoluta.

Al mostrarse esa rapidez de incorporar al trabajador a la producción, como una ventaja en el sistema taylorista, desvalorizó de manera absoluta la necesidad de <<capacitación>>. Rodríguez Ramírez (1991:2) la definen como: el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñe mejor su trabajo.

Como consecuencia de la crisis que presentó el taylorismo, Elton Mayo al realizar investigaciones en la fábrica de Western Electric, encontró nuevas formas de obtener un mejor desempeño de los trabajadores al presentarles atención, al considerarles como parte importante de la empresa cuya función es tan valiosa como la de todas las demás. Estos estudios resaltaron la importancia y necesidad de proporcionar más información al trabajador acerca de los propósitos de la empresa. También de consultarle en los asuntos que le atañen, porque la mayoría de los casos, reacciona desfavorablemente cuando algo se

impone. Esta nueva corriente fue conocida como la escuela de las Relaciones humanas y enfatiza el papel fundamental que juega la experiencia y el saber del trabajador en su desempeño, así como la productividad que la empresa espere de él.

Posteriormente aparecieron otras teorías como la teoría X y Y de McGregor o la de Abraham Maslow, denominada jerarquía de las necesidades, Ambas teorías comparten un enfoque principal que consiste en explicar la mejora en el desempeño de los trabajadores mediante su motivación y estímulo hacia las actividades que estos realizan.

En las últimas décadas del Siglo XX, surge la necesidad de un cambio de la manera de motivar al personal y lograr un mejor desempeño en el trabajo con el fin de obtener mayor productividad y permanencia en el mercado por parte de las empresas y de mejorar a nivel personal. Esto debido a los cambios en la tecnología, así como a los nuevos modelos de competitividad, que demanda por un lado, que la empresa esté atenta a los cambios que le exige el entorno y por otro lado, a que sus empleados se actualicen continuamente.<sup>10</sup>

**Es necesario Visualizar la capacitación como un proceso dinámico en vez de algo estático. No es una actitud estática fundamentalmente centrada en cursitis aguda, como ha sido durante tantos años. Es ahora una visión de un proceso sin fin, lo que hace responder a los cambios cada vez más rápidos en todo tipo de negocios. Es un proceso como un círculo espiral en constante movimiento con tendencias hacia el crecimiento y desarrollo de la persona con la ventaja de poder prever y responder a las variaciones de la globalización y los cambios tecnológicos dos variables irresistibles (Dommett., 1198:55)**

---

10 Modelo de Evaluación por Competencias Laborales. Alma Cecilia Prieto Sánchez. Publicaciones Cruz 2006. p.17 y 18



Las empresas han percibido las ventajas que puede traer consigo un sistema dinámico y efectivo de capacitación a los empleados. Asimismo, ante el fenómeno del cambio tecnológico y organizativo, surge la necesidad de vincularse con las instituciones de educación para acordar y redefinir los currículos educativos para que se adecuen a las necesidades del mercado. Sin embargo debe considerarse que si bien esto es necesario no debe desligarse del fin mismo de la educación; formar la personalidad humana.

Esta atención frente al empleado ayuda a mejorar la satisfacción del recurso humano con el trabajo, eleva el ánimo reduce accidentes, aminora la rotación y sobre todo, le abre la posibilidad de educación permanente. Lo más importante; la persona se da cuenta de que gracias a ella, su preparación, calificación, competencias, se intensifica la posibilidad de obtener mayores oportunidades de ascenso, se eleva su estatus, autoestima, prestigio personal y mejora como ser humano integral, contribuyendo así a que su empresa tenga los niveles competitivos para seguir en el mercado.

Se camina hacia el modelo de competitividad que enfatiza el desarrollo de intangibles, de conocimiento, de información, sobre todo, de capital humano, replanteando la visión tradicional de las ventajas con que anteriormente contaban las empresas.

Ducci (1997:16) refiere que existen por lo menos tres razones por las cuales el tema de formación basada en competencia laboral, es importante para todos. En primer lugar, porque enfatiza y focaliza el esfuerzo del desarrollo socioeconómico para proporcionar valor a los recursos humanos y a la capacidad humana para construir el desarrollo. Es decir, esta es una forma de recuperar la humanización del trabajo, por lo tanto, se centra nuevamente el proceso de crecimiento económico y el desarrollo social en el ser humano, considerándolo como el agente, y a su vez, el beneficiario del cambio. En segundo lugar, este enfoque tiende a responder, de mejor manera que muchos otros, a la creciente necesidad de encontrar un punto de convergencia entre educación y empleo; es decir entre

los esfuerzos realizados de formación de la mano de obra por una parte, y el funcionamiento del mercado de trabajo, En tercer lugar, porque el enfoque de competencias se adapta a la necesidad de cambio, presente en la sociedad internacional, bajo una multiplicidad de formas.

La intención de la creación del sistema de competencias se centra en la diferenciación de que, para identificar la competencia, deben tomarse como base los resultados de la empresa en su conjunto, pueden derivarse en funciones y estas a su vez, en conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas. Es por esto que ya no es posible concebir la formación como una etapa que se procura una sola vez en la vida del individuo o, como lo conciben muchos, que al referirse al término de formación, lo reducen a un mero entrenamiento para el trabajo. Estos tiempos exigen nuevas competencias, es decir, nuevos conocimientos, nuevas habilidades, nuevas destrezas y nuevas actitudes en el trabajo; nuevas formas de interacción con los demás y con el entorno, que hagan apto al trabajador para dar respuestas a los requerimientos de hoy. Los factores anteriores son identificados como competencias laborales y para poder ser desarrolladas, valorados, así como darles un reconocimiento, es preciso identificar las distintas concepciones que se le da al término.

Al abordar el concepto de competencias, aparece complejo identificar términos que sean aceptados por la mayoría de los profesionales, de acuerdo a cada contexto existen significados diferentes, se les llama de manera distinta a un mismo concepto o se denomina de una misma forma a diferentes nociones. Se pretende proporcionar una base razonable de ideas o elementos teóricos entorno a los cuales desarrollar conceptos y obtener juicios suficientes para comprender su importancia, significando y las implicaciones que estas tiene en las funciones que se llevan a cabo en Recursos Humanos. Modelo de Evaluación por Competencias Laborales., (2006, p 21)

Levy-Leboyer (1997; 7) analiza el termino en castellano mencionado a partir del siglo XV, (competer) vino a significar pertenecer a, <<incumbir>>, dando lugar al sustantivo competencia y al adjetivo competente para indicar apto o adecuado. En este mismo siglo, el verbo competir supuso rivalizar con, contener, generando sustantivos como competición, competencia, competidor, competitividad y el adjetivo competitivo. Esta evolución, tan marcada en dos verbos tan enormes variantes, al parecer solo existe en el idioma español.

Al analizar el lenguaje y el habla contemporánea, Levy –Leboyer (1997; 8) identifica seis grandes clasificaciones que sustenta la ambigüedad del término;

- La idea competencia como autoridad. Suele surgir cuando se decide que asuntos quedan bajo la competencia directa de un profesional concreto o de una figura profesional.
- La idea de Competencia como capacitación. La utilizan, por ejemplo los responsables de recursos humanos para destacar el grado de preparación, saber hacer, conocimiento y pericia de una persona como consecuencia del aprendizaje; aquello que lo hace apto para desempeñarse en una tarea o función.
- La idea Competencia como competición. Suelen destacarla los directivos de departamentos de producción o de comercialización a la hora de fijar determinadas estrategias de explotación y venta de los productos y servicios generados para rivalizar.
- La idea de competencia como cualificación. Suele aparecer en el área de Recursos humanos, de la mano de psicólogos del trabajo, al aquilatar si un candidato muestra las cualidades que se atribuyen como pertinentes para el puesto.

- La idea de competencia como incumbencia. Suele utilizarla a menudo, los agentes sociales a la hora de acotar las tareas y funciones de las cuales son responsables unos empleados en un dominio profesional dado.
- La idea de competencia como suficiencia. En la ejecución en una profesión o categoría ocupacional dada, la utilizan los agentes sociales, por ejemplo, al fijar las especificaciones consideradas mínimas o claves para el buen hacer competente y competitivo.

Sin embargo el propulsor del concepto competencia, con cabida en el ámbito de los recursos humanos como tal, fue David McClelland, en los años 70, debido al resultado de sus investigaciones, enfocadas a identificar las variables que explicarían el desempeño laboral. Uno de sus hallazgos fue que para predecir con mayor certeza, se debía estudiar y observar directamente a las personas al desempeñar su trabajo, contrastando las características de quienes son sobresalientes con las de aquellos considerados promedios. Modelo de Evaluación por Competencias Laborales., (2006, p 22 y 23)

Las competencias se ligan a una forma de evaluar lo que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo, y no a la evaluación de los factores que describen confiablemente todas las características de una persona, en la esperanza de que alguna de ellas esté asociada con el rendimiento en el trabajo. (Rodríguez., 1999:1)

### **2.1.3 Definiciones de Competencias.**

- Ansorena Cao (1996; 76) propone. Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como características de su comportamiento y bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse en forma lógica y fiable.

- Boyatzis (1982:15) Señala que son: Las características de fondo de un individuo, que guardan una relación causal con el desempeño o superior con el puesto.
- Butteriss (2000:77) La explica cómo. Una característica subyacente y permanente que define un patrón de comportamiento o pensamiento que permite a una persona alcanzar excelentes resultados en un rol o una situación laboral.
- Cariola y Quiroz (1997;61) Conceptualizan el termino como: Una capacidad potencial para desempeñar o realizar las tareas correspondientes a una actividad o puesto.
- Fletcher (2000;103) la define como: La capacidad para desempeñar una actividad específica de acuerdo con una norma prescrita. Es un concepto genérico que abarca la capacidad de trasferir habilidades y conocimientos a nuevas situaciones dentro del área ocupacional. Abarca la organización y planeación del trabajo, la innovación y el manejo de actividades no rutinarias, incluye aquellas cualidades de eficiencia personal que se requiere en el lugar de trabajo para tratar con compañeros, gerentes y clientes.
- Ibarra (1997; 2) propone en su definición. Poseer los conocimientos fundamentales, las habilidades sociales y actitudes que permitan al individuo resolver problemas y enfrentar situaciones de contingencia, así como trasferir su saber, su saber-hacer a distintos conceptos.
- McClelland señala: Una competencia es cualquier motivo, actitud, habilidad, conocimiento, comportamiento u otra característica personal que es esencial para desempeñar el trabajo y que diferencia el desempeño superior del promedio (Hay Group México., 2000 : 13)

- Mertens (1996;62) apunta. El concepto de competencia hace referencia a la capacidad real del individuo para dominar el conjunto de tareas que configuran la función en concreto. Los cambios tecnológicos y organizativos, así como la modernización de las condiciones de vida en el trabajo, nos obligan a centrarnos más en las posibilidades de los individuos, en su capacidad para movilizar y desarrollar esas posibilidades en situaciones de trabajo concretas y evolutivas. Lo que nos aleja de las descripciones clásicas de puesto de trabajo. La competencia laboral pretende ser un enfoque integral de formación que desde su diseño conecta al mundo del trabajo y la sociedad general con el mundo de la educación.
- Rodríguez (1999; 2) decolara. Las competencias son características permanentes de la persona; se ponen en manifiesto cuando se ejecuta una tarea o se realiza un trabajo, están relacionadas con la ejecución exitosa de una actividad, sea laboral o de otro tipo; tiene una relación con el rendimiento laboral es decir, no están solamente asociadas con el éxito, sino que se asume que realmente lo causan y pueden ser generalizados a más de una actividad.
- Spencer y Spencer (1993;9) consideran que: Es una característica subyacente de un individuo que esta causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de criterio.
- Según la OIT : la competencia laboral es la construcción social de aprendizaje significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real del trabajo que se obtiene no solo a través de la instrucción sino también en gran medida mediante el aprendizaje por experiencias en situaciones concretas de trabajo.

Es de vital importancia elaborar una lista de competencias que corresponda estrictamente a la Cooperativa porque estas suelen variar los niveles de los trabajadores dependiendo el esquema del organigrama.

#### **2.1.4 Competencias laborales en Colombia**

La organización, internacional de trabajo (OIT), promueve continuamente la evolución y desarrollo de las organizaciones en todos los países miembros, posibilitando de esta manera mejoras significativas en la calidad del trabajo el desempeño del trabajador, su desarrollo personal, su formación académica, entre otras (Pronko,2005)

En el año 2004 realizo la recomendación 195, los siguientes son los temas principales de las sugerencias: Fomento de programas que permitan lograr el pleno empleo y la elevación del nivel de vida; promoción del desarrollo de las competencias laborales y la negociación colectiva en la construcción de estas normas de competencia laboral; Desarrollar un proceso de normalización y certificación de competencias laborales y una redefinición del sistema de formación; La aplicación y el financiamiento de un mecanismo transparente de evaluación, certificación y reconocimiento de las aptitudes profesionales.

La legislación Colombiana ha avanzado en el desarrollo de la normalización de la competencia laboral en las últimas décadas, Luego de realizar varios estudios a través del asesoramiento de instituciones profesionales y tras desarrollar pruebas piloto por medio del SENA. La legislación Colombiana ha dado herramientas a las instituciones que trabajan y desarrollan el tema a través de leyes, decretos, y otros documentos que apoyan y regulan el funcionamiento de la normalización y certificación de la competencia laboral.

En Colombia surgió la iniciativa de construir productivamente un país más competitivo en el mercado externo e interno y externo, para de esta forma acceder a estándares de calidad internacional e ingresar a otros mercados y consolidarse

en aquellos a los que ya tenía ingreso. Se busca los procesos de vinculación de empleados a mundo laboral, orientando la formación profesional hacia acciones pertinentes y flexibles, desde el fundamento de calidad y equidad laboral. Normalización de competencias laborales en Colombia- Ana Cárdenas & Alexander Navas -2012 p-19

### **2.1.5 Sistema de capacitación y formación para los empleados**

La cooperativa tiene como uno de sus objetivos de mejoramiento la capacitación de sus asociados. El sistema se fundamenta en procesos de normalización de las competencias laborales de los asociados, administrando, orientando y operando la elaboración de normas de competencia laboral, el proceso de evaluación y la certificación del desempeño laboral de los asociados y el proceso de formación para el desarrollo de competencias.

Los asociados operativos deberán dominar una gama de procedimientos desempeñados en diferentes contextos, básicos y rutinarios; su actuación implica la toma de decisiones que pueden impactar en la integridad física y supervivencia de la persona a la que auxilia con los perros adiestrados.

El funcionamiento de las estructuras de la seguridad y su operación basada en estándares mínimos de calidad, demostrada con la certificación de la competencia y el desempeño, tiene como objetivo primordial procurar que los guardas de seguridad sean aptos para contrarrestar la ola de violencia que vulnera la convivencia pacífica, pero sobre todo que afecta el patrimonio de la población.

LA COMPETENCIA LABORAL es descrita como la capacidad de una persona para desempeñar funciones productivas en diferentes contextos, con base en los estándares de calidad establecidos por el sector productivo y el proceso de evaluación, aplica a toda persona que solicite la certificación de sus competencias laborales, sin prejuicios raciales, de sexo o culturales, independiente de cuándo, dónde y de qué manera adquirió la competencia.



Se deben impartir programas diseñados para transmitir información y contenidos relacionados específicamente al puesto de trabajo o para imitar patrones de procedimientos, además se debe tener en cuenta que para este momento existen normas que rigen y evalúan la certificación de competencia laboral.

La capacitación que requiere esta cooperativa está en la línea de capacitación por su naturaleza.

- Capacitación de Orientación: para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.
- Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo
- Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.
- Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo
- Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales
- Otros Tipos: cualquier situación poco usual no incluida anteriormente

La capacitación se llevaría a cabo por medio de programas de formación y perfeccionamiento de los empleados tales como:

- Charlas orientadas por personal experto en el tema.
- Videos con contenido emergente sobre causas y efectos de acciones, o sobre procesos de control.
- Actividades asignadas para su realización, que contaran con supervisión, para evaluar desempeño y proceso de aprendizaje.
- Clases sobre armamento

- Trabajo en campo que permita demostrar con acciones a los trabajadores los métodos correctos de proceder.
- Presentación de caninos, su utilidad y manejo dentro del sector de la vigilancia.
- Simulacros.
- Talleres sobre códigos, normas y pautas exigidas por el estado.
- Demostraciones físicas sobre el porte adecuado de armas, y uniformes.
- Clases sobre los códigos, palabras claves, o señales claves en momentos de peligro.

En busca de las ventajas de la capacitación

**a.- Para la Empresa:**

- Trabaja más organizada internamente
- Conlleva a maximizar los resultados
- Fortalece su administración
- Mayores niveles de rentabilidad

**b.- Para el Colaborador**

- Los colaboradores se sienten más a gusto
- Da mayor seguridad, evitando accidentes
- Posibilita desarrollarse personal y profesionalmente
- Mayores habilidades y destrezas para el desempeño

En fin capacitar a los colaboradores trae muchos beneficios en forma general, tanto a nivel institucional o personal:

- Consolidación en la integración de los miembros de la organización.
- Mayor identificación con la cultura organizacional.
- Disposición desinteresada por el logro de la misión empresarial.
- Entrega total de esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades.  
Mayor retorno de la inversión.
- Alta productividad.
- Promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo.
- Mejora el desempeño de los trabajadores.
- Desarrollo de una mejor comunicación entre los miembros de una organización.
- Reducción de costos.
- Mayor armonía, el trabajo en equipo y por ende la cooperación y coordinación.
- Obtener información de fuente confiable, como son los colaboradores

## Cuadro 2: competencias de la cooperativa

COMPETENCIA PROFESIONAL	DEFINICION
ANALISIS Y TOMA DE DECISIONES	Diferentes estilos y métodos para la toma de decisiones. Aplicar diferentes formas de evaluar la información
LIDERAZGO Y RESPONSABILIDAD	El liderazgo consiste en influir positivamente en el otro para el logro de un fin valioso, común y humano. La responsabilidad consiste en tomar decisiones conscientemente aceptando las consecuencias de sus actos, dispuesto a rendir cuenta de ellos.
ADAPTACION, FLEXIBILIDAD Y TOLERANCIA A LA FRUSTRACION	Técnicas asociadas para alcanzar y mantener el mejor nivel de manejo de estrés de los trabajadores
COMPROMISO Y DISPONIBILIDAD	Hace referencia a una obligación contraída
ACTITUD DE SERVICIO	Conocimiento en cómo realizar las actividades facilitando llegar de manera positiva a los clientes
RELACIONES INTERPERSONALES	Conocimiento de los conceptos y técnicas para un adecuado contacto en el entorno laboral.
TRABAJO EN EQUIPO	Es un grupo de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta
ORGANIZACION	Estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	Conocimiento de los criterios del sistema aplicables al proceso de selección.
AUTOCONTROL	El autocontrol emocional es la capacidad que nos permite controlar a nosotros mismos nuestras emociones y no que estas nos controlen a nosotros, sacándonos la posibilidad de elegir lo que queremos sentir en cada momento de nuestra vida
INICIATIVA Y METODO DE TRABAJO	La iniciativa es la capacidad para idear, inventar o emprender cosas y el método es una serie de pasos sucesivos, que conducen a una meta.
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	Reforzar los conocimientos técnicos específicos para un adecuado desarrollo y desempeño de las funciones del cargo
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Conocimiento de los conceptos básicos para llegar de una manera favorable al cliente
COMUNICACION	Conocimiento y técnicas de la comunicación efectiva en el medio laboral.

Fuente: propia

### **2.1.6 Concepto de Competitividad**

Las empresas de vigilancia y seguridad privada en los últimos años han tenido un notable crecimiento en la economía del país, estas a la vez se han especializado en sus operaciones internas, desarrollando procedimientos y técnicas propias del sector para fortalecer la gestión de la Cooperativa y mejorar su posición competitiva en el mercado.

Analizando los diversos conceptos de competitividad podemos mencionar que: Según Porter “La competitividad debe ser entendida como la capacidad que tiene una organización pública o privada, lucrativa o no, debe obtener y mantener ventajas comparativas que le permitan alcanzar y sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

Según Carmen María Pelayo Competitividad es la capacidad de una organización pública o privada lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitirán alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno económico.

Según Ivancevich, et al (1997, p5)”La medida en que una nación, bajo condiciones de mercado libre y leal es capaz de producir bienes y servicios que pueden superar con éxito la prueba de los mercados internacionales, manteniendo y aun aumentando al mismo tiempo la renta real de sus ciudadanos”.

### **2.1.7 Características del mercado del sector de vigilancia y seguridad privada**

El comportamiento de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia, presentan una tendencia positiva a lo largo del tiempo; es así como, del año 1994 al año 2009, se pasó de contar con 763 a 3392 empresas. En el 2010 se ha presentado una disminución del 14% con respecto al período anterior, situación que se refleja especialmente en los servicios de Asesores, Consultores e Investigadores. El sector de la vigilancia y seguridad privada a lo largo del tiempo ha tenido una tendencia de constante crecimiento y su aporte a la economía nacional cobra una importancia igual de significativa a la del progreso de dicho sector. Informe del Congreso de la república de Colombia Cámara de representantes

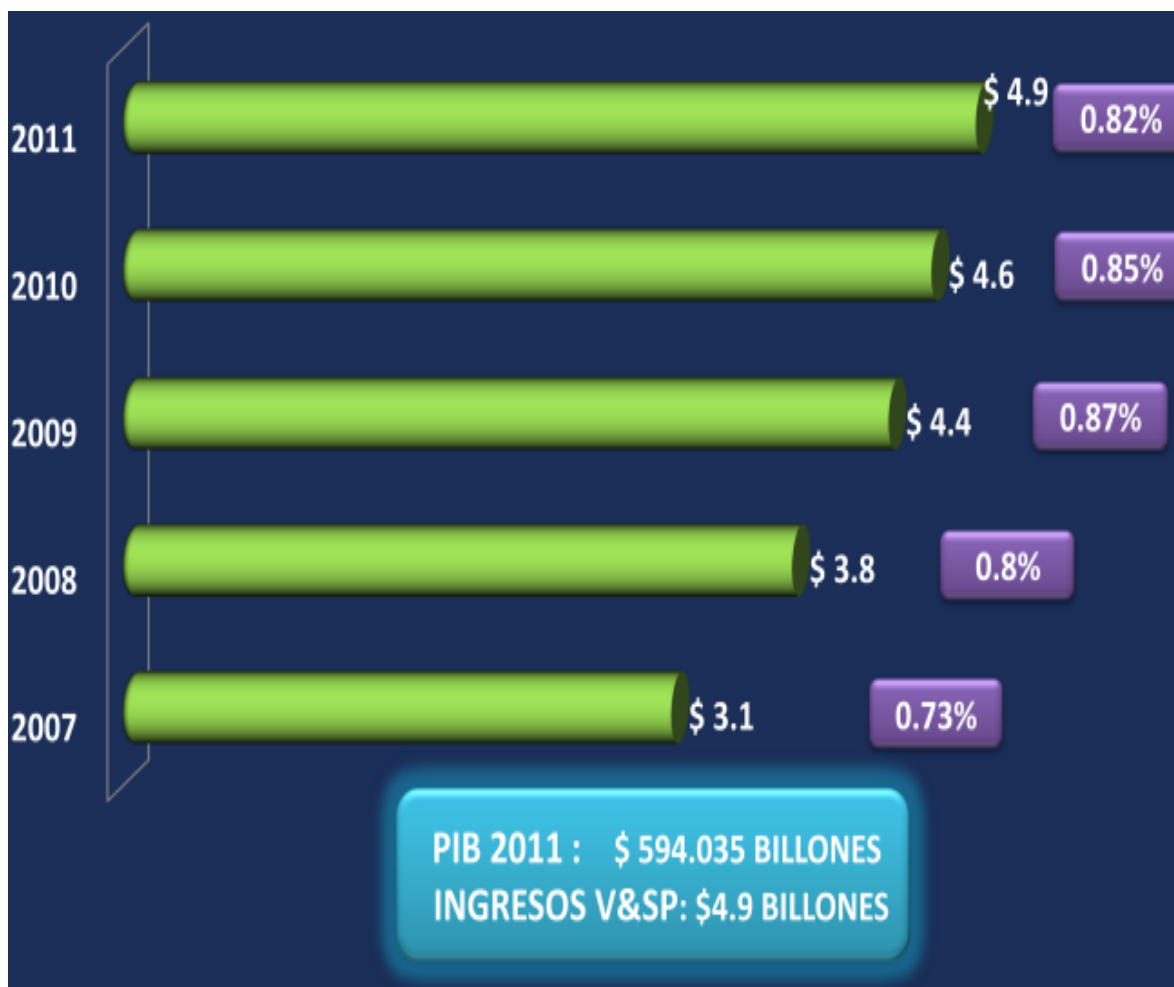
Las ventas del sector en el 2011 ascendieron a 4.9 billones de pesos es el 1% del PIB esta industria provee el uno por ciento del empleo formal en Colombia. Es un renglón mano de obra intensiva, especialmente en los servicios de vigilantes, en donde hay unas 200 mil personas laborando. En términos generales, las perspectivas en cifras macroeconómicas son buenas, porque se mantiene un crecimiento permanente en sus ingresos operacionales por encima de la inflación, tanto así, que el año pasado alcanzamos el 5,5 por ciento del ingreso operacional. Diario Portafolio publicación del 26 de julio de 2012.

Figura 1. Ingresos del Sector de Vigilancia y seguridad privada.



Fuente: superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada informe 2011

**Figura 2. Participación del sector Vigilancia y seguridad Privada en el PIB Colombiano**



Fuente: superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada informe 2011



En Colombia existe la clasificación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, esto permite que las empresas se especialicen de la siguiente manera:

- Asesoría, consultaría e investigación.
- Capacitación y entrenamiento
- Vigilancia y seguridad privada sin armas de fuego
- Vigilancia y seguridad privada con armas de fuego
- Cooperativas de Vigilancia y seguridad privada sin armas de fuego
- Cooperativas de Vigilancia y seguridad privada con armas de fuego
- Vigilancia Caninos
- Vigilancia con Medios Tecnológicos.
- Transporte Valores
- Blindaje
- Servicios Especiales
- Servicios Comunitarios

## **CONTEXTO DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

### **Generalidades del Sector**

La finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, es la de disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad a personas, el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre bienes de la persona que recibe su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades.

Art 2. Decreto 356

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, es el ente gubernamental encargado de vigilar y asegurar que todas las empresas que se dedican a la prestación de este tipo de servicios, cumplan con la legislación vigente, la Superintendencia es un caso especial de la administración central, está adscrita al Ministerio de Defensa y no posee personería Jurídica. Art 2. Decreto 356

- **Acciones esenciales de la vigilancia y seguridad privada**

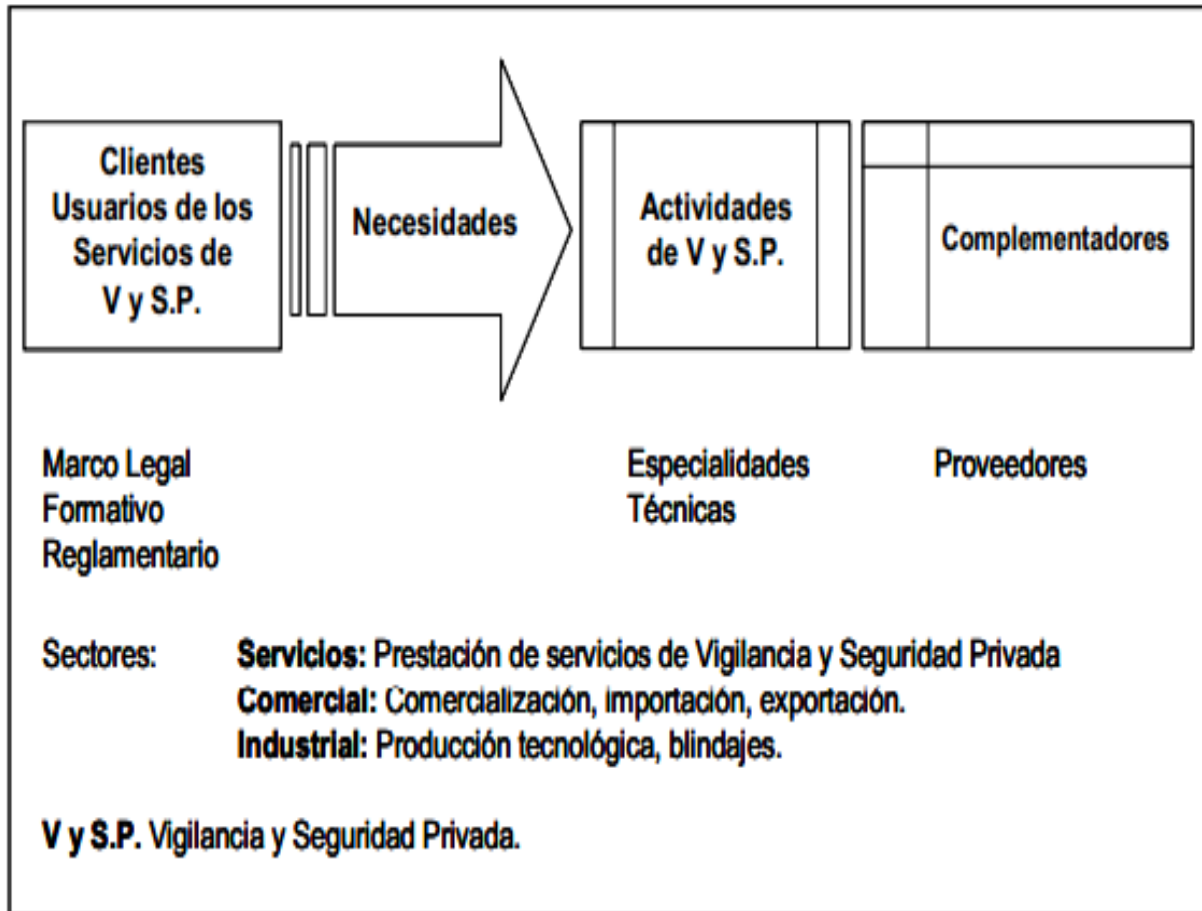
Son acciones esenciales de la vigilancia y seguridad privada las actividades que tienden a prevenir, detener, disminuir o disuadir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, integridad personal o bienes de las personas que reciban la protección o custodia que le brindan los servicios de vigilancia y seguridad privada, así adquieran estos una denominación diferente y cuenten o no con licencia o credencial expedida por la superintendencia de Vigilancia y seguridad privada. Art 1. Decreto 2187

- **Objetivo de la vigilancia y seguridad privada**

La finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, es la de disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puede afectar la vida, la integridad o personas el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre bienes de las personas que reciban su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades. Art 73. Decreto 356.

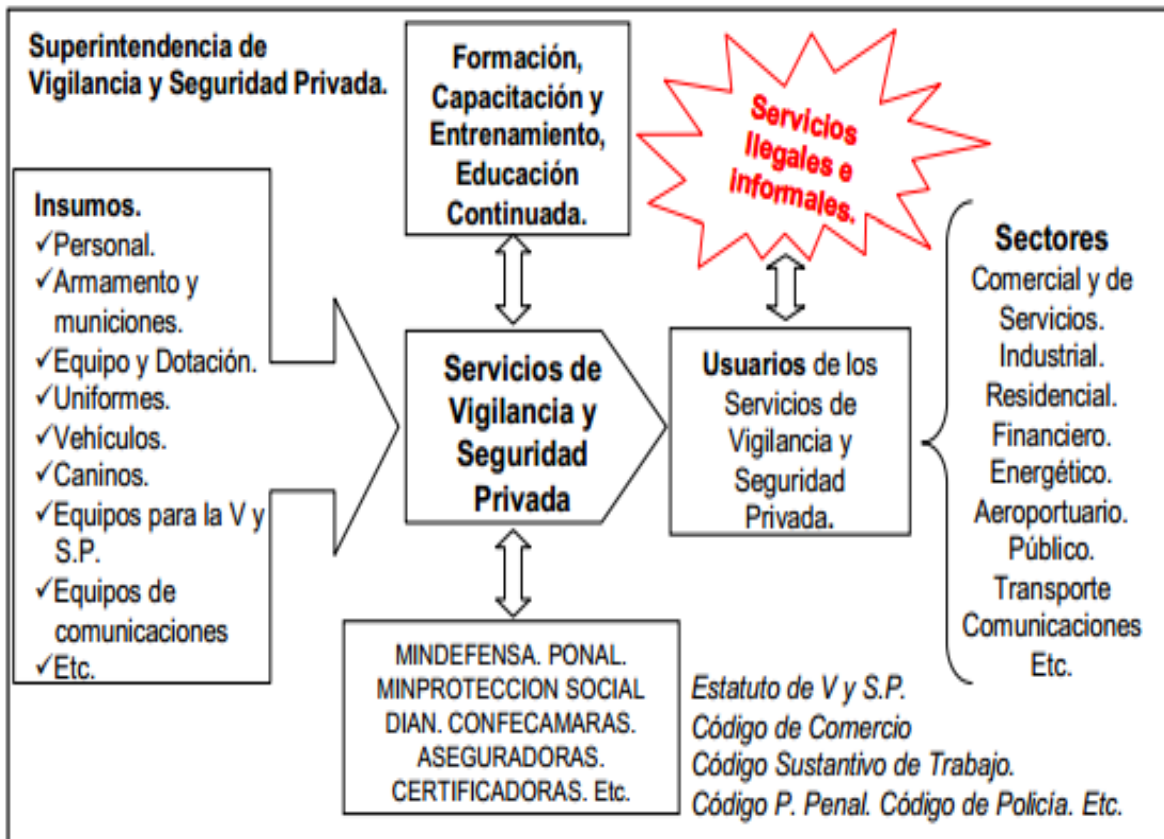
## ENTORNO ORGANIZACIONAL

Figura 3: Cadena productiva sub-sector Vigilancia y seguridad privada



Fuente: Estudio de caracterización del subsector de la vigilancia y seguridad privada mesa sectorial 2006

**Figura 2: Cadena productiva servicios de Vigilancia y seguridad privada**



Fuente: Estudio de caracterización del subsector de la vigilancia y seguridad privada mesa sectorial 2006

**Figura 3. Ventas 2011 por tipo de servicio**

TIPO DE SERVICIO	VENTAS 2011	% de ventas por tipo de servicio
Arrendadora	\$ 8.542.498.393	0,17%
Blindadora	\$ 79.224.647.510	1,62%
Cooperativa	\$ 296.410.993.553	6,05%
Empresa asesora	\$ 14.113.583.475	0,29%
Empresa de Vigilancia Armadas	\$ 3.791.054.338.791	77,37%
Empresa de Vigilancia sin Armas	\$ 207.265.241.784	4,23%
Escuelas de Capacitación	\$ 31.184.957.363	0,64%
Transportadora de valores	\$ 472.166.545.763	9,64%

**% DE VENTAS POR TIPO DE SERVICIO**



Fuente: superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada informe 2011

## **2.2 INVESTIGACIONES EMPIRICAS**

Los primeros escritos conocidos de ley es el Código de Hammurabi, escrito en el año 2000 AC, en la antigua Mesopotamia, basado en la aplicación de la justicia retributiva, en el que la norma imponía un castigo que se identificara con el crimen cometido, y se le conoce como “ la ley del Talión” Junto con este escrito también fue conocido el Antiguo Testamento de la Biblia. En el año 600 AC a 500 AC, en el cual los griegos idearon sistemas para proteger a sus carreteras y sus gobernantes.

En los años (DC 872 a DC 901), Durante el reinado del rey Alfredo de Inglaterra, el concepto de “arresto ciudadano” apareció por primera vez. Concepto establecido por el Rey. El rey también estableció sanciones estándar para ciertos delitos, incluyendo multas. A este antepasado le debemos nuestra oficina de sheriff moderna, ya que tiene sus raíces en este período, como el rey nombró “shire-reeves” para controlar el negocio de ciertas partes del reino.

Al llegar a la Edad Media y durante ella, un avance significativo en los conceptos de derecho y la justicia se llevó a cabo. Apareció La Carta Magna, que más tarde se convirtió en la base de la Quinta Enmienda de la Constitución de los Estados Unidos, fue emitida por el rey Juan. En el siglo XVIII, la unidad de paisano primera agencia de detective se formó y se ubicó en los corredores de Bow Street.

Llegando a la actualidad, el comienzo de la fuerza policial de hoy se inició en 1829, cuando agentes de policía uniformados y asalariados estaban empleados a tiempo completo por primera vez en la historia.

### **LOS TRES ORIGINALES:**

Durante el siglo XIX, el detective Alan Pinkerton, pionero en las agencias de detectives del mundo, busco un fondo en el trabajo oficial, para conformar el primer grupo de detectives privados en el siglo XIX. Esta compañía fue la primera

agencia en investigación privada, con facultad de trabajar a nivel nacional. Brinks Incorporated fue fundada en 1889 por Perry Brink ,con el propósito de proteger a las nóminas y la propiedad privada. William J. Burns Inc. fue fundada en 1909 como una agencia de detectives privados y se convirtió en la unidad de investigación de la Asociación Americana de Bancos. Estas empresas se conocen como los “tres originales.” En 1914, los ferrocarriles habían obtenido autorización para crear sus propias unidades de seguridad que podían actuar con facultades de policía completa.

En el momento que se empezó a presentar la guerra, más exactamente, Durante la Segunda Guerra Mundial, nació la necesidad de investigaciones de antecedentes y autorizaciones de seguridad, esto llevo a que miles de militares fueron entrenados en la aplicación de la ley y de inteligencia, y los países aliados establecieron organismos para la protección contra el espionaje y el sabotaje. Y también a que se proporcionaran empleos civiles para aquellos individuos altamente capacitados.

## **CAPITULO 3: METODOLOGIA GENERAL**

### **3.1 METODO DE LA INVESTIGACION**

Esta investigación se desarrolla a partir de un estudio aplicado, esta relacionado con las competencias laborales que tienen las personas que son asociadas a la Cooperativa Starcoop Cta.

Se tomó como uno de los objetivos a cumplir certificar a los asociados de la cooperativa Starcoop Cta., con el fin de que sus conocimientos se demuestren con estándares de calidad, para lo cual se supone que la mejor forma de hacerlo es capacitando a los asociados sobre la importancia de certificarse en competencias laborales, lo cual se cree que la mejor manera de hacerlo es con alianzas estratégicas por medio del SENA, que es una entidad reconocida en el territorio Colombiano, brindándoles a los asociados las facilidades para acceder a los privilegios que se les presentan al obtener este tipo de formación laboral.

La investigación se tomó estudios cualitativos y cuantitativos, empleándose métodos empíricos y procedimientos estadísticos. Los métodos empíricos utilizados en este proceso fueron la encuesta a través de un cuestionario, considerándose procedimientos estadísticos como números absolutos, porcentajes para resumir la información.

### **3.2 POBLACION Y MUESTRA**

La población objeto de estudio, fueron los asociados que pertenecen a la cooperativa Starcoop Cta., se tendrán en cuenta todos los asociados tanto a nivel operativo como administrativo a nivel nacional, la recolección de datos se realizara mediante encuesta.

La selección de esta población obedece al hecho de ser asociados de la cooperativa Starcoop Cta. quienes poseen las características y requerimientos necesarios para poder afirmar sí están en condiciones y capacidades aptas para ejercer con la mejor calidad su cargo.

El sustento anterior sirvió como base para determinar el tamaño de la muestra seleccionada para aplicar la encuesta y observación, así:

El objetivo de esta muestra es determinar que guarda la certificación en los asociados de la cooperativa Starcoop Cta., así como la opinión acerca de los beneficios que esto tiene.

El tipo de muestreo es probalístico ya que todos los elementos muestrales tienen la misma posibilidad de ser elegidos, y se conoce el error estándar en que se incurren la medición y todo está dado a un proceso aleatorio



Determinación del universo:

El universo está compuesto por los asociados de la cooperativa Starcoop CTA. Que es de 2.740 asociados a nivel nacional.

Selección de la muestra aplicamos la fórmula:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza = 90 % = 1.65

e = Error estándar = 0.10

P = Probabilidad de ocurrencia del evento = 0.5

q = Probabilidad de NO ocurrencia del Evento = 0.5

Donde

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N-1) + (Z^2 p q)}$$

$$n = \frac{(1.65^2) (2740) (0.5) (0.5)}{((0.10)^2 (2740-1) + ((1.65)^2 (0.5) (0.5))} = \frac{1.864.91}{28.07}$$

**n= 66**

Con esto tenemos que la muestra será de 66 asociados de la Cooperativa Starcoop CTA. Los asociados seleccionados, suministraron información relacionada con el tema de investigación, estos casos se estudiaron de manera

intensiva para conocer en profundidad las percepciones, conocimientos, actitudes, competencias desarrolladas, experiencias, etc., de los trabajadores.

### **3.3 TEMA, CATEGORIAS E INDICADORES**

El tema de la investigación: Esta investigación se desarrolla a partir de un estudio aplicado, está relacionado con las competencias laborales que tienen las personas que son asociadas a la Cooperativa Starcoop Cta.

Se tomó como uno de los objetivos a cumplir certificar a los asociados de la cooperativa Starcoop Cta., con el fin de que sus conocimientos se demuestren con una alta calidad, para lo cual se supone que la mejor forma de hacerlo es capacitando a los asociados en competencias laborales, y así mejorar la calidad en el servicio que se les brinda a los diferentes clientes.

Las categorías del estudio fueron: Mantener unos asociados competentes para la prestación del servicio a los diferentes clientes. Esto es fundamental para perdurar en el mercado que cada día debido a la competencia.

Desarrollo de las competencias laborales mejorando las habilidades y conocimientos, objetivos y metas y como quieren evolucionar frente al mercado de la vigilancia y la seguridad privada; que tienen cada uno de los Empleados que hacen parte de la cooperativa.

Los indicadores de la primera categoría, son:

Fomento de programas que permitan lograr el pleno empleo y la elevación del nivel de vida

Promoción del desarrollo de las competencias laborales y la negociación colectiva en la construcción de estas normas de competencia laboral

Desarrollo de un proceso de normalización y certificación de competencias laborales y una redefinición del sistema de formación

Aplicación y el financiamiento de un mecanismo transparente de evaluación, certificación y reconocimiento de las aptitudes profesionales.

Los indicadores de la segunda categoría, son:

Determinar la productividad en un trabajador.

.

Cada trabajador es diferente con respecto a otro y eso es algo, sus cualidades y destrezas los hacen únicos, por eso cada uno es vital para la organización.

Para Mejorar el desempeño laboral se tiene en cuenta la motivación, el clima laboral, la capacidad de ascender, desarrollo de sus diferentes competencias.

Las competencias laborales y la competitividad para lograr personal altamente capacitado y certificado competente ante las demás organizaciones permitiendo prestar servicios de alta calidad a sus clientes.

Lograr eficiencia, eficacia y calidad en su actividad económica.

### **3.4 Fuentes de Información.**

Los datos a ser recolectados en el proceso de investigación, son básicamente de dos tipos:

**Datos primarios:** son aquellos obtenidos directamente de la realidad, recolectándolos con instrumentos propios, en este caso: Cuestionario estructurado directo, entrevista semi-estructurada.

**Las fuentes primarias** en este caso fueron los empleados que laboran en la cooperativa Starcoop Cta que se dedica a la prestación de vigilancia y seguridad privada.

**Datos secundarios:** son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido elegidos y procesados por otros investigadores (Álvarez y Jurgenson, 2003).

Entre estos se tienen como fuentes secundarias: Informes de la cooperativa sobre la cantidad de empleados que manejan, así mismo informes aplicados a estos empleados donde se evalúan sus diferentes capacidades, habilidades y competencias.

### **3.5 Técnicas de Recolección de datos.**

La técnica usada para la recolección de los datos teniendo en cuenta el enfoque de investigación y la selección de la muestra, se implemento el uso de la encuesta, la cual se usa principalmente para conocer la opinión de las personas respecto a una variedad de temas, además es la modalidad típica de recolección de la investigación cuantitativa y la forma más común de obtención de datos empíricos de los estudios cuantitativos.

Velásquez (citado por Huauya, 2010:36) la define como la técnica de recolección de datos acerca de un hechos, objetivos, opiniones y conocimientos, etc. Basado en una interacción directa (la entrevista) o indirecta (el cuestionario) entre el investigador (encuestador) y el encuestado (el que responde).

Para elaborar y definir las bases para aplicar los instrumentos de toma de información propuestos, es necesario que se tengan claros los objetivos de la investigación y a partir de esto definir los aspectos a observar, tiempo, contexto, situación de los asociados y las preguntas que se van a realizar para recolectar la información que le interesa al investigador

Por consiguiente se redactaron preguntas con términos muy técnicos para no confundir a las personas, oraciones muy largas o preguntas que sesguen la

información para orientar a la persona hacía una respuesta específica; para este caso concreto del estudio, las respuestas del cuestionario son cerradas.

Como la metodología que se utilizo para la recolección de la información es mediante realización de encuesta a los asociados, el cuestionario es corto, con instrucciones precisas, considerándose en su diseño parámetros como la validez y confiabilidad.

Con esta encuesta se pretende obtener datos válidos y confiables con el objetivo de fortalecer la relación entre las variables de estudio proporcionando conclusiones las diferentes competencias, habilidades y destrezas que posee cada empleado de la cooperativa, para brindar un servicio de alta calidad y eficiencia a sus clientes.

### **3.6 Prueba Piloto.**

La prueba piloto se llevo a cabo administrando el instrumento de la encuesta a una pequeña muestra conformada por 15 asociados, los cuales fueron seleccionados al azar dentro de los diferente empleados que laboran en la cooperativa, con esta pequeña prueba se busca probar la eficiencia de la encuesta.

A los empleados se les dio las instrucciones necesarias para la realización de la encuesta, además se les brindo una pequeña capacitación sobre la importancia de pertenecer a una empresa certificada por competencias laborales, las ventajas que como empleados poseen estar altamente capacitados para desempeñar sus cargos y las mejoras en cuanto a la calidad del servicio que brinda la empresa en la cual laboran.

Una vez recibidas las encuestas como información de retorno, se pudo corroborar sobre la pertinencia, claridad, comprensión, validez y confiabilidad del instrumento diseñado, ya que los trabajadores no presentaron inconvenientes o dificultades para responder a la encuesta.

Por consiguiente se puede afirmar que los instrumentos seleccionados son pertinentes, válidos y confiables para recoger los datos dentro del proceso de investigación.

### **3.7 Aplicación de Instrumentos.**

Para la aplicación de la encuesta, así como para el correcto desarrollo de la investigación, se hizo necesario tener en cuenta los valores de quienes realizan las encuestas se deben caracterizar por tener capacidad de comunicación y respeto por las diferencias socio culturales que presenten las personas sujetos de investigación; aspecto que sin duda alguna favorece los resultados de la investigación. Trato respetuoso y cordial con las personas sujetos de investigación, sin inducirlas a respuestas, evitándose hacer sugerencias y/u opiniones personales

Se Solicito el debido permiso a la alta gerencia para que tuvieran conocimiento de la entrevista que se les realizaría a los empleados y se le dio el respectivo agradecimiento a los empleados por su participación en el proceso posteriormente y entrega de un resumen general sobre los resultados obtenidos.

### **3.8 Captura y análisis de datos.**

Una vez aplicados los instrumentos para la recolección de los datos, se procede a la recopilación y tabulación de los mismos, lo cual permite sentar las bases para el respectivo análisis.

En los estudios mixtos, el investigador hace uso de los procedimientos cuantitativos: Estadística descriptiva e inferencial y cualitativos: Codificación y evaluación temática, además de análisis combinados, comparando el conjunto de datos obtenidos por encuesta y observación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Los criterios que se tienen en cuenta para el análisis, la validez, confiabilidad y la interpretación de los datos obtenidos mediante la encuesta y entrevista, fueron:

Codificación de datos, transformando las respuestas en símbolos o valores numéricos.

Exploración de los datos:

Analizar descriptivamente los datos por variable, visualizar los datos por variable.

Preparación de los resultados mediante tablas y gráficas.

Respecto a los datos conjuntos: Se cuantificaron los datos cualitativos, se codifican, se les asigna número a los códigos y se registra su incidencia.

Se cualificaron los datos cuantitativos, se examinan los datos numéricos considerando su significado y sentido.

Se realizaron análisis adicionales por triangulación, comparando los datos obtenidos, realizándose inferencias, comentarios y conclusiones respecto al estudio.

Para la selección de las unidades muestrales se recurre a métodos probabilísticos y no probabilísticos para la aplicación de la encuesta y observación participativa moderada. Posteriormente se realizó una prueba piloto del cuestionario, observación y entrevista para su implementación en campo y realización del análisis de datos.

## **4. CAPITULO 4: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **Capítulo 4: Resultados**

En este capítulo podemos observar los resultados obtenidos de dicha investigación, así como también la información que se obtuvo en este proceso con su respectivo análisis, teniendo en cuenta los datos recolectados y las diferentes fuentes de donde se obtuvo la información, comprobando así la validez y

confiabilidad de los resultados de la investigación realizada para llevar a cabo dicho proyecto.

#### 4.1 Presentación de resultados

Cada uno de los formatos entregados por la cooperativa que nos colaboró en la realización de esta investigación, fue fundamental e importante ya que a partir de ahí se conoció que tan productivo sería certificar en competencias laborales a los diferentes asociados de la cooperativa; en lo que respecta a los estudios cualitativos, la encuesta fue la técnica utilizada para dicha investigación, arrojando un resultado positivo, de la cual se vio la necesidad de llevar a cabo la certificación en competencias laborales, dándole a conocer al asociado los beneficios que traería a su vida personal y laboral, la obtención de dicha certificación, ya que esto lo ayudaría para obtener no solo un salario justo, si no ser altamente capacitado en sus conocimientos y habilidades a desarrollar. (Ver Anexo 2).

##### 4.1.1 Resultados Cuantitativos (Encuesta)

###### Categorías Primarias

1. ¿Conoce la Existencia de la certificación en competencias para guardas, supervisores, manejadores Caninos y escoltas?





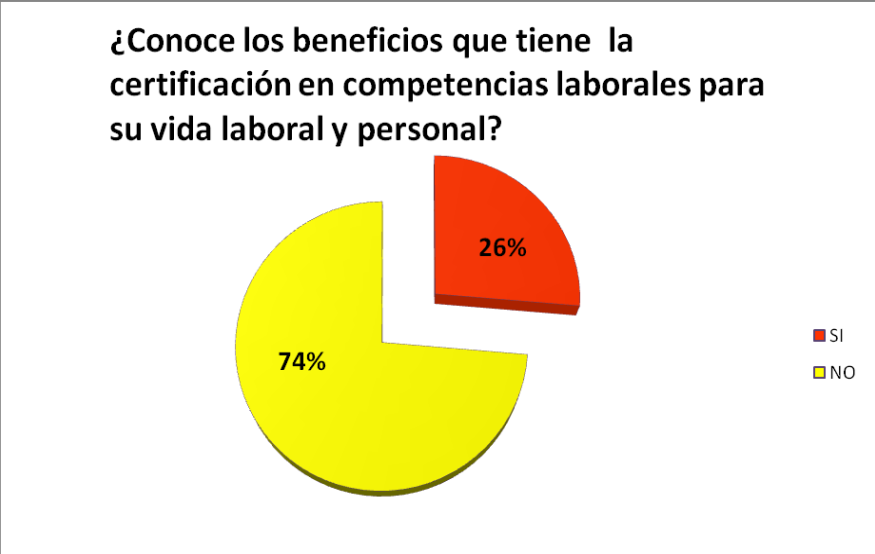
Del total de los asociados seleccionados un 73% de los asociados a la cooperativa conocen sobre la existencia para dichas competencias, Pero un 27% desconoce de las mismas, razón que es muy preocupante porque afecta su progreso y avance de la cooperativa en los procesos que desarrollan, sin contar con que desconocen también las oportunidades que tendrían con dicha certificación.

**2 ¿Cuenta con certificado en competencias laborales??**



Tan solo el 18% cuenta con certificado en competencias laborales, lo que coloca al restante 82% en un margen de preocupacion no solo para la cooperativa sino para ellos mismo, puesto que como mencionamos anteriormente desconoces¿n los beneficios que obtendrian al adquirir dicha certificacion.

**3 ¿Conoce los beneficios que tiene la certificación en competencias laborales para su vida laboral y personal?**



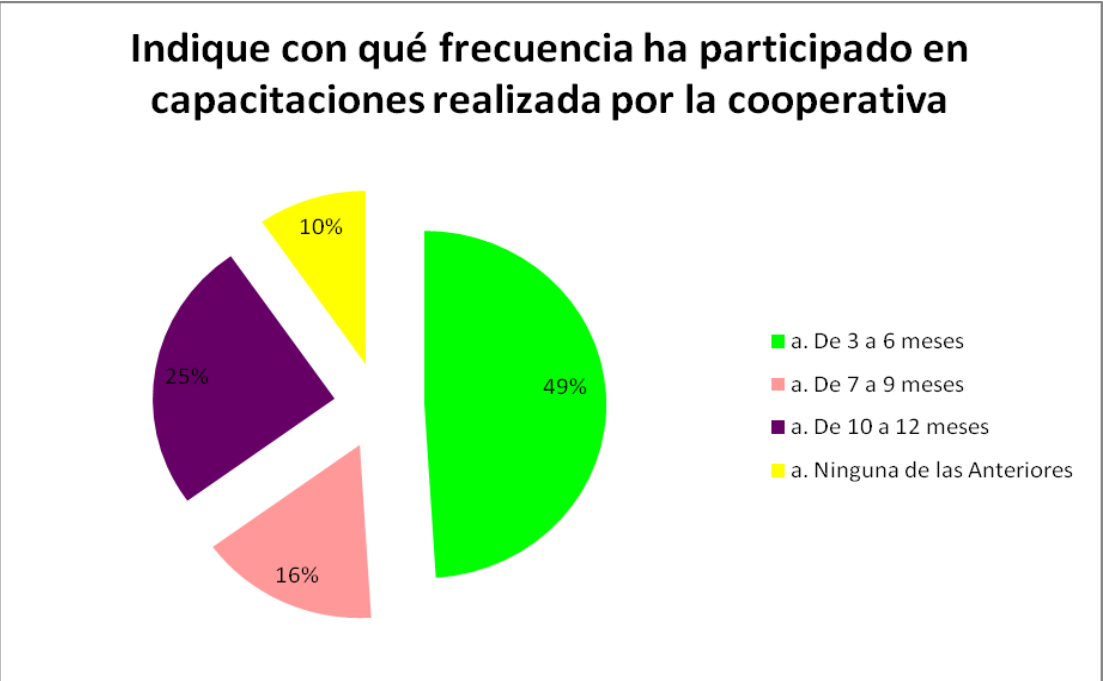
El 74 % manifiesta el desconocimiento que mencionamos anteriormente, este no solo es el resultado de la ausencia de información, capacitación de la cooperativa, sino también del mismo trabajador, que debe instruirse de acuerdo a su cargo, visionar en pro de una proyección ascendente. Por otra parte del 26% si conoce los beneficios.

**4 ¿En caso de no contar con un certificado en competencias laborales le gustaría obtenerlas?**



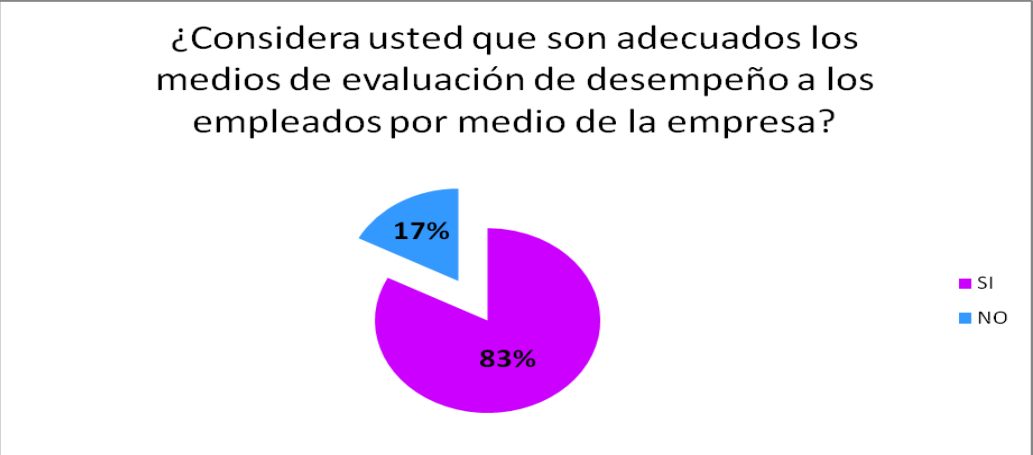
El 95 % de la población que respondió asertivamente a la pregunta, se puede decir que están dispuestos a empezar el proceso de capacitación, el restante 5% puede que no tenga claros los beneficios o no sea de su interés, pero ese porcentaje puede cambiar durante el proceso.

**5. Indique con qué frecuencia ha participado en capacitaciones realizada por la cooperativa**



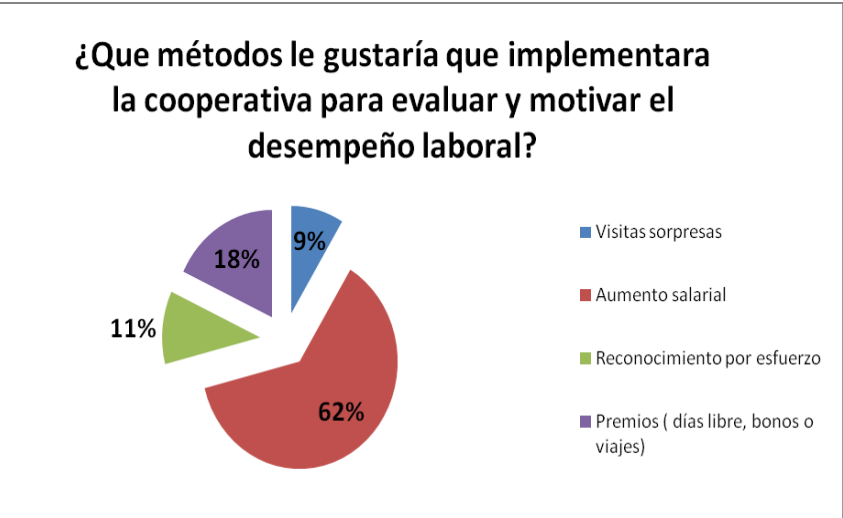
Podemos ver con este 10% que sigue siendo muy poca la población ajena al tema de la capacitación, mientras el volumen positivo sea mayor el resultado será exitoso,

**6. Considera usted que son adecuados los medios de evaluacion de desempeño a losempleados por medio de la empresa**



Se refleja un 83% de conformidad de acuerdo a los medios de evaluacion de desempeño por medio de la empresa, pero la diferencia del 17% le indica a la empresa que hay que realizar ciertas modificaciones.

**7. Que metodos le gustaria que implementara la cooperativa para evaluar y motivar el desempeño laboral?**



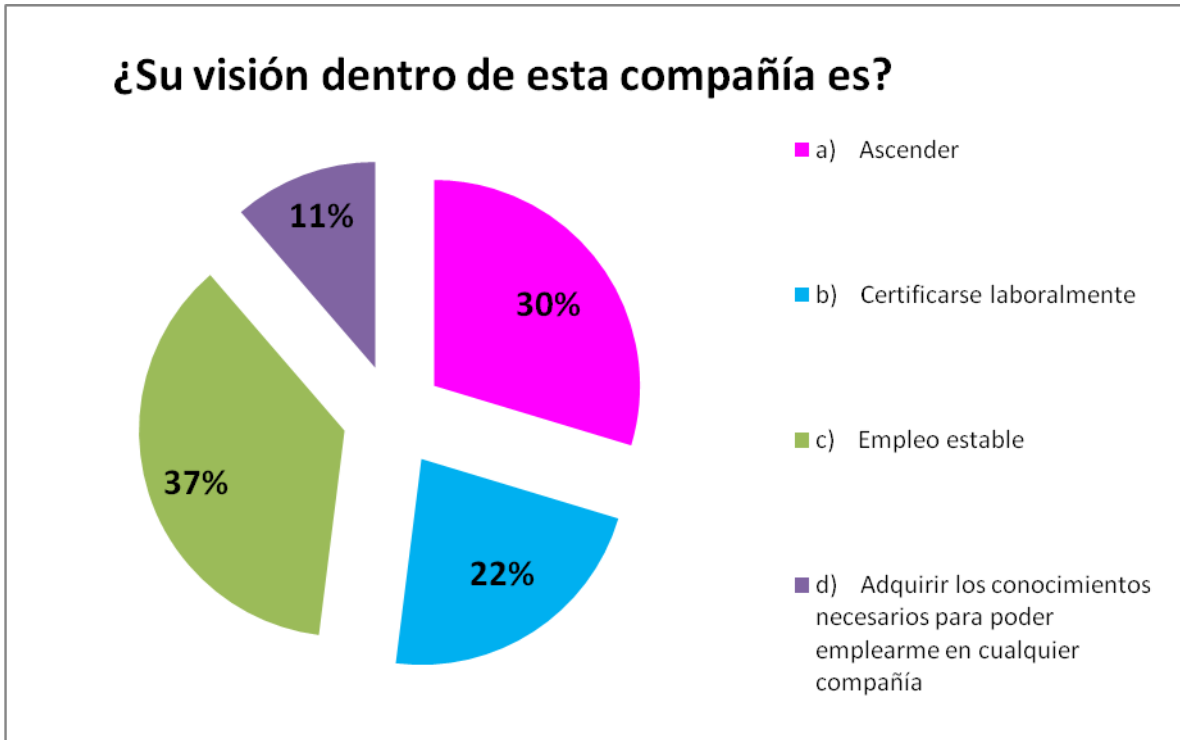
Con una respuesta del 62% prefiriendo el aumento salarial como metodo de motivacion, y evaluacion, vemos que el trabajador no se siente conforme con su paga, o siente que su trabajo deberia ser evaluado de otra manera tan solo el 11% muestra vinculo emocional con la cooperativa.y el demas porcentaje refleja que las motivaciones externas son motores de fuerza para los trabajadores.

**8. La certificacion laboral que se pretende buscar en la cooperativa, cree usted que le beneficiaria?**



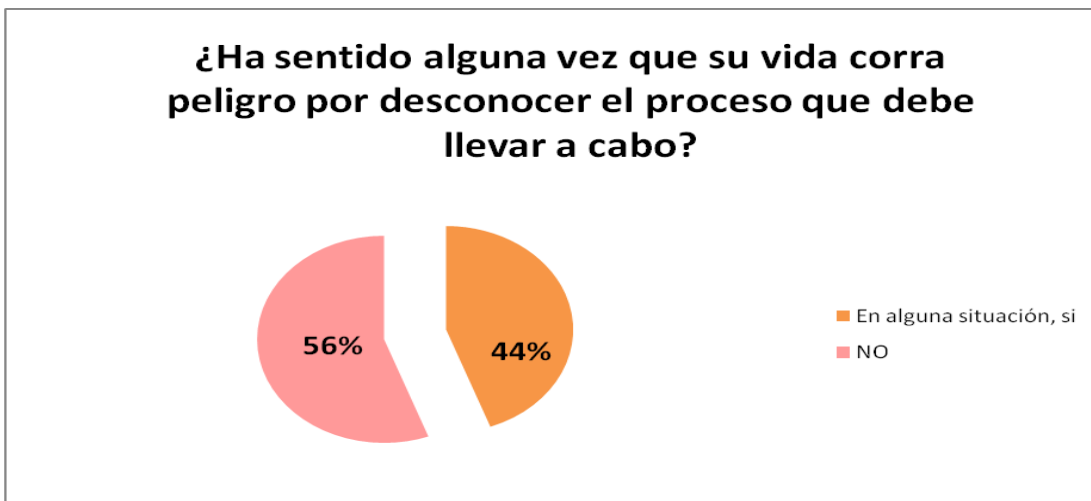
El 91% de los trabajadores es conciente de que la certificaion laboral lo prepara laboral y competitivamente, dentro de un mercado tan competitivo y en evolucion constante, el 9% restante, aplica un pensamiento errado, pero igualmente respetable, ya que no se puede desconocer que es una realidad su argumento.

### 9. Su vision dentro de esta compañía es?



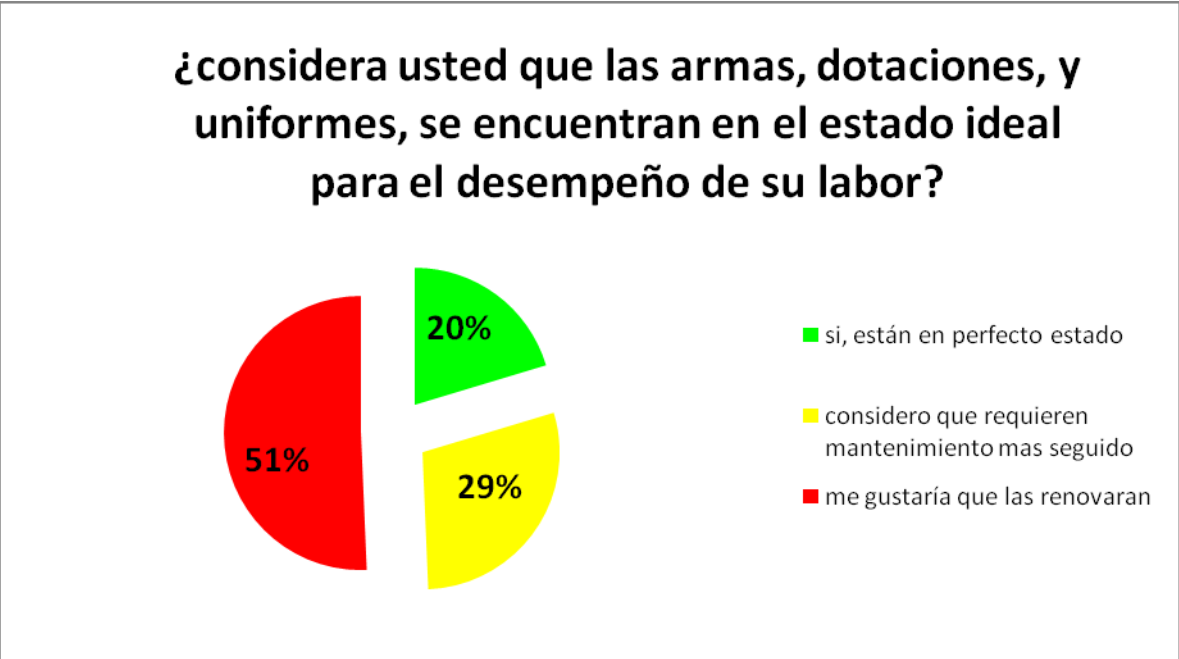
En este resultado vemos bastante dividido los objetivos que tienen los empleados al laboral dentro de la cooperativa; pero lo que tienen en comun estos resultados a diferecia del 37% que busca simplemente un empleo estable y es entendible por el momento economico que pasa el pais, es que el porcentaje restante buscan superacion profesional.

### 10. Ha sentido alguna vez que su vida corra peligro por desconocer el proceso que debe llevar a cabo?



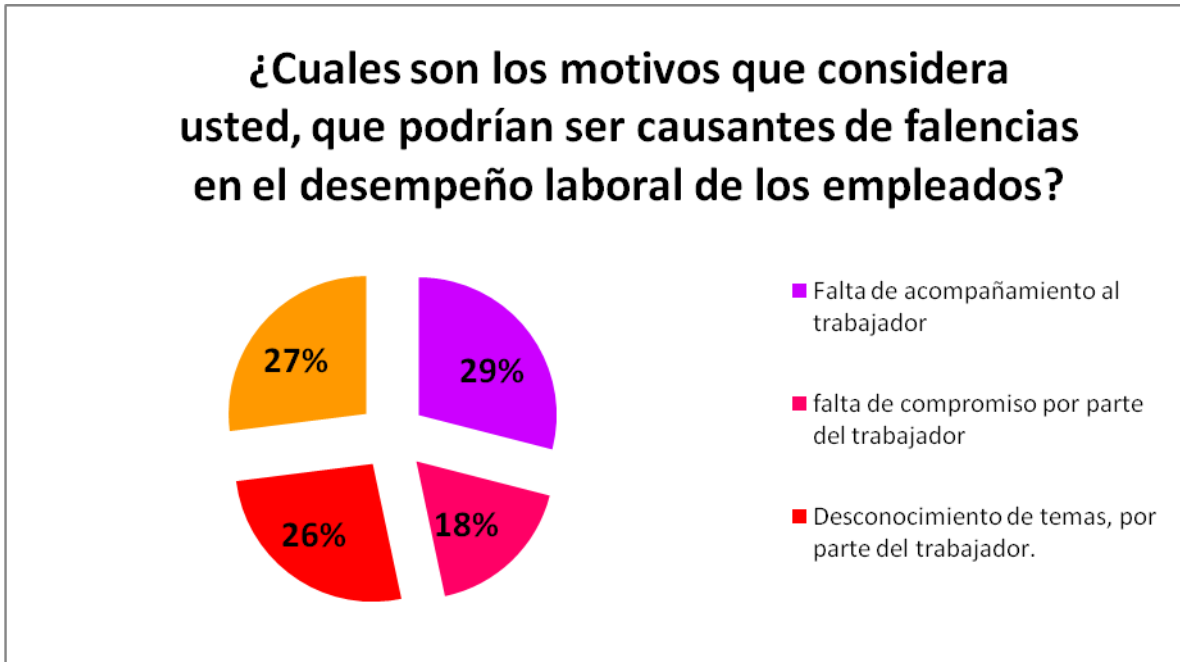
Este resultado también es muy parejo, lo que indica una señal de alerta puesto que el 44% de la población respondió que si ha visto su vida en peligro por desconocer el proceso a llevar a cabo, esto debe alertar a la cooperativa para que implemente las capacitaciones, y dentro de las mismas los procedimientos adecuados en situaciones de peligro.

**11. Considera usted que las armas, dotaciones y uniformes, se encuentran en el estado ideal para el desempeño de su labor?**



El 51% de los trabajadores considera que deberían renovar dicha dotación, este factor también es una señal de alerta para la compañía por que indica que si requieren cambio es por que ya no están en condiciones, o por que debido a situaciones los trabajadores piden su renovación, de no ser escuchada esta petición y se llegase a presentar algún problema la cooperativa estaría en problemas por que ya hay una señal de alerta.

**12. Cuales son los motivos que considera usted, que podrian ser causantes de falencias en el desempeño laboral de los empleados?**



Podemos concluir con estos resultados que el problema radica en el flujo de información y comunicación, Pues no sale de la cooperativa ni llega al empleado la información necesaria, para el adecuado rendimiento laboral. Además el empleado no se siente familiarizado ni acogido por la cooperativa, según ese 26% y 29%.



## **4.2 ANALISIS DE DATOS**

Se tiene como resultado las respuestas a las preguntas realizadas en dicha encuesta, identificando que los diferentes encuestados veían la necesidad de obtener este certificado, lo que los impulsa a contestar de manera positiva las diferentes preguntas, teniendo en cuenta aspectos que marcan la diferencia del antes y el después en lo que respecta a la parte laboral.

Se mezcla entre sí, el marco teórico planteado, los resultados de la investigación en su totalidad, así como lo que se encontró en el proceso que se llevó a cabo, donde se integra lo mencionado anteriormente para verificar una vez más la validez y confiabilidad del proyecto llevado a cabo.

Analizando los datos desde otro punto de vista, se encontró que los asociados son personas que en ningún momento de su vida laboral, pensaron en certificarse en competencias laborales, ya que esto sería para ellos algo nuevo, encontrándose así que los asociados y la cooperativa, pueden en conjunto, convertirse en una empresa donde se encuentra los RRHH más calificados, certificados y de calidad que hubiese antes, conllevando a ofrecer servicios de mejor calidad a sus clientes, obteniendo también múltiples beneficios y adquiriendo una gran experiencia en su ámbito laboral y social.

## **CAPITULO 5: CONCLUSIONES**

### **5.1 Resumen de hallazgos y conclusiones.**

De acuerdo a la pregunta planteada para realizar esta investigación ¿Los asociados saben la importancia de obtener certificación en competencias laborales, para contribuir con prestación de servicio de la cooperativa y en su vida laboral?, se concluye que los asociados pertenecientes a la cooperativa de Vigilancia y Seguridad Privada Starcoop Cta, gracias a las múltiples opciones que existen hoy en día, para avanzar en conocimientos y habilidades a desarrollar en el ser humano y en el mundo empresarial, pueden certificarse en competencias laborales obteniendo beneficios no solo en la cooperativa a la que pertenecen,

sino que además les abre puertas para nuevas oportunidades laborales, permitiéndoles aumentar sus conocimientos y habilidades para trasmitírselos a las nuevas generaciones, abriendo paso a la competitividad empresarial, con eficiencia, eficacia y calidad.

## **5.2 Recomendaciones**

Es importante tener en cuenta que el área de recursos humanos, debe concientizar a sus empleados a que crezcan en su ámbito laboral y personal, que no solo sea que pase el tiempo y cumplan con sus labores diarias como tal, sino que también piensen y le dediquen tiempo a sus formación y preparación; para ello se debe capacitar y dar a conocer a sus asociados y todos los que conforman la Cooperativa de Vigilancia y Seguridad Privada Starcoop Cta, la importancia que trae consigo.

El gerente como máximo líder de la cooperativa, debe tener en cuenta que no es solo ser líder, y dar órdenes o cumplir con sus funciones como tal, se debe ser generador de nuevas ideas, de conocimientos hacia las personas que están a su alrededor y que de una u otra forma, son las que mantienen la cooperativa, ya que el capital humano es fundamental e indispensable en una organización cualquiera.

En el proceso de certificación por competencias laborales, se debe apoyar a sus asociados para que mantengan firme la idea de demostrar sus habilidades y conocimientos a desarrollar, pero dándoles a conocer que realizar este proceso no es solo por ser asociados, si no que los máximos líderes, son quienes deben dar el ejemplo concientizándolos y apoyándolos hasta el final de este proceso.

### 5.3 PROPUESTA

Es importante resaltar que la certificación en competencias laborales no solo le concierne a las empresas como tal, sino que también el gobierno nacional, en pro de mejorar la economía del país, debe normalizar las competencias laborales, es decir, certificar instituciones de formación de competencias laborales, de tal manera que se realicen las tareas propias en lo que a este caso se refiere, a la Vigilancia y Seguridad Privada, implementando procesos basados en el enfoque por competencias, teniendo como base un conjunto de estándares definidos en cuanto a lo requerido.

A nivel empresarial, se debe crear un área de certificación de competencias laborales, donde se realicen los procesos de acuerdo al tiempo de experiencia que tiene cada uno de sus empleados, y que este ha sido suficiente para demostrar las capacidades y habilidades que poseen ,dándoles la oportunidad de obtener una certificación por competencias laborales, teniendo de primera mano el apoyo de la gerencia como alta dirección de la cooperativa, empleando recursos como capacitadores igualmente certificados, pertenecientes al SENA, entidad de mayor competitividad en cuanto a conocimientos se refiere, esto con el fin de mejorar la competencia empresarial y la calidad educativa.

Las competencias laborales en la cooperativa Starcoop Cta, son importantes puesto que da la credibilidad a los asociados para que compitan laboralmente de tal manera que puedan ejercer sus labores con la más alta calidad, de acuerdo a sus conocimientos, siendo el conocimiento lo que hace que se midan así mismos para demostrar hasta donde son capaces de llegar, permitiéndoles la anhelada certificación en competencias laborales.

De otra parte, también se tuvo en cuenta que no solo hay que pensar en que los asociados no solo son personas que trabajan y trabajan, sino que son parte de nuestro capital humano, que liderado por el profesional en RRHH, se les brinda el apoyo necesario para que el desempeño laboral sea el mejor, teniendo en cuenta

que la motivación, el clima laboral, entre otros aspectos son importantes y necesarios para que la organización funcione correctamente en su interior.

El capital humano mezclado con las competencias laborales y la competitividad da como resultado, personal altamente capacitado y certificado competente ante las demás organizaciones permitiendo prestar servicios de alta calidad a sus clientes y empresas que los requieran logrando eficiencia, eficacia y calidad en su actividad económica.

La cooperativa Starcoop Cta., certificó sus asociados en competencias laborales para prestar los servicios de Seguridad Personal, capacitación y entrenamiento, blindaje, vigilancia caninos, vigilancia con medios tecnológicos entre otros, obteniendo calidad en la prestación de servicios y calidad en los recursos humanos, que son fundamentales en la empresa.

En la cooperativa para el desarrollo de las competencias laborales nos enfocamos en mejorar las habilidades y conocimientos que tenían cada uno de los asociados que hacían parte de la cooperativa, mirando el entorno en que tenían puestos sus objetivos y como querían evolucionar frente al mercado de la vigilancia y la seguridad privada.

Por ello fue fundamental revisar cada uno de los contratos que se tenían para analizar las necesidades de cada uno de los clientes. Esto se realizó conjuntamente con la gerencia y con cada uno de los directores de seguridad que están encargado de los contratos tanto del sector público como privado.

La Cooperativa estaba enfocada en mantener unos asociados competentes para la prestación del servicio a los diferentes clientes. Esto es fundamental para perdurar en el mercado que cada día debido a la competencia es difícil mantenerse con buenos contratos, para el crecimiento y la consolidación de la cooperativa en el sector de la Vigilancia y seguridad privada.

Se decide que para tener un asociado con competencias laborales estas se debía tener claro el perfil de cada individuo y en qué cargo tenía dentro de la cooperativa

### 5.3.1 Recursos: humanos, materiales y financieros

**Recursos humanos:** los recursos humanos como su nombre lo indica, se refieren al equipo de trabajo con que se necesita contar para llevar a cabo la investigación, ya sea que se trate de personas que colaboraran a lo largo de toda la investigación, o que solo lo harán en determinado momento, por ejemplo, asesores en estadística o en computación para la etapa del análisis e interpretación de la información recabada, incluso como apoyo secretarial en determinadas etapas. (Moreno Bayardo María Guadalupe, Introducción a la Metodología de la investigación educativa, Volumen 2)

Referente a los recursos humanos empleados en la investigación, cabe mencionar los asociados que nos colaboraron en la realización de la encuesta para llevar a cabo la investigación, los integrantes del proyecto que realizamos investigaciones por diferentes medios para recopilar la totalidad de la información, siendo importante mencionar también la colaboración de los directivos de la cooperativa que nos permitieron desarrollar el proyecto, así como la asesoría de la tutora de la universidad.

**Recursos materiales:** se puede entender todos aquellos (no personas) que el investigador requiere para su investigación, tales como: libros, revistas, papel para impresión de los instrumentos con que recabara la información, vehículo de transporte, computadora, máquina de escribir, servicio telefónico, traducciones, viáticos para traslados fuera de la ciudad, etc. (Moreno Bayardo María Guadalupe, Introducción a la Metodología de la investigación educativa, Volumen 2)

Los recursos materiales que utilizamos en el desarrollo del proyecto, como herramienta principal fue el computador y el internet, ya que fueron indispensables en el desarrollo del mismo, así como el papel donde se imprimieron las encuestas a realizar, la comunicación vía celular y los diferentes medios sociales para intercambiar la información recopilada.

**Recursos financieros:** suponen la especificación de los costos correspondientes a los recursos humanos y materiales en lo relacionado a la investigación, todos los gastos de adquisición de materiales entre otros. (Moreno Bayardo María Guadalupe, Introducción a la Metodología de la investigación educativa, Volumen 2)

Para realizar la etapa de investigación solo requerimos del valor de las impresiones y fotocopias de las encuestas realizadas a cada uno de los asociados, ya que contábamos con las herramientas y las tics para la elaboración del proceso de investigación,

### 5.3.2 Cronograma de actividades

TAREAS	MARZO					ABRIL					MAYO				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Introducción				■											
<b>Capítulo 1: El problema</b>				■											
Marco contextual				■											
Antecedentes del Problema				■											
Planteamiento del Problema				■											
Objetivos					■										
Supuestos de la Investigación					■										
Justificación de la Investigación					■										
Limitaciones y Delimitaciones					■										
Definición de Términos					■										
<b>Capítulo 2: Revisión de literatura</b>						■									
Marco Teórico						■									
Investigaciones Empíricas						■									
<b>Capítulo 3: Metodología General</b>							■								
Método de la investigación							■								
Población y Muestra								■							
Tema, Categorías e indicadores								■							
Fuentes de Información								■							
Técnicas e instrumentos de recolección de datos									■						
Prueba piloto									■						
Aplicación de instrumentos										■					
Captura y análisis de datos											■				
<b>Capítulo 4: Resultados</b>												■			
Presentación de resultados												■			
Análisis de datos												■			
<b>Capítulo 5: Conclusiones</b>													■		
Resumen de hallazgos													■		
Recomendaciones													■		
Propuesta														■	
Recursos: Humanos, materiales y financieros															■
Entrega Final del Proyecto															■

## REFERENCIAS

1. Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas, Bogotá, DC, Agosto de 2003
2. Chávez Guillermo, García T Yolanda, Manual para el diseño de sistemas de Calidad basados en competencias. Aplicación del análisis crítico de competencias laborales (ACCL).. Panorama Editorial 2003. P.11
3. DRUCKER, PETER. Las nuevas realidades, citado por Martha Alles. Desarrollo del Talento Humano: basado en competencias. Buenos Aires: Granica, 2007. p. 61.
4. Gilberto Rodríguez García: "¿Qué son las competencias laborales?" en Contribuciones a la Economía, enero 2007. Texto completo en <http://www.eumed.net/ce/Recuperado> de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/que\\_son\\_las\\_competencias\\_laborales.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/que_son_las_competencias_laborales.pdf)
5. Higuera José M, Portafolio.co, Julio 26 de 2012, Bogotá, Colombia
6. Moreno Bayardo María Guadalupe, Introducción a la Metodología de la investigación educativa, Volumen 2, Pag, 236 y 240
7. Prieto Sánchez Alma Cecilia, Modelo de Evaluación por Competencias Laborales. Publicaciones Cruz 2006. p.5
8. Prieto Sánchez, Alma Cecilia Modelo de Evaluación por Competencias Laborales .Publicaciones Cruz 2006. p.11
9. Prieto Sánchez Alma Cecilia Modelo de Evaluación por Competencias Laborales. Publicaciones Cruz 2006. p.17 y 18
10. Prieto Sánchez Alma Cecilia, Modelo de Evaluación por Competencias Laborales.. Publicaciones Cruz 2006. p.12



11. Seminario Internacional sobre formación basada en competencias laboral: Situación actual y perspectivas, Guanajuato, México, 1996. Documentos presentados Montevideo, cinterfor, 1997. P. 27, 47, 53,59 y 69.
12. Seminario Internacional sobre formación basada en competencias laboral: Situación actual y perspectivas, Guanajuato, México, 1996. Documentos presentados Montevideo, cinterfor, 1997. P. 27, 47, 53,59 y 69.
13. Ministerio de Educación Nacional, Serie Guías N° 21, Articulación de la Educación con el Mundo Productivo-Competencias Laborales Generales.

## ANEXOS

### Anexo 1.

#### ENCUESTA DE CONOCIMIENTO DE COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

Por favor la respuesta en la pregunta.

1. ¿Conoce la Existencia de la certificación en competencias para guardas, supervisores, manejadores Caninos y escoltas.

SI  NO

2. ¿Cuenta con certificado en competencias laborales?

SI  NO

3. ¿Conoce los beneficios que tiene la certificación en competencias laborales para su vida laboral y personal?

SI  NO

4. ¿En caso de no contar con un certificado en competencias laborales le gustaría obtenerlas?

SI  NO

5. Indique con qué frecuencia ha participado en capacitaciones realizada por la cooperativa

a. De 3 a 6 meses

- b. De 7 a 9 meses**
- c. De 10 a 12 meses**
- d. Ninguna de las Anteriores**

6. Considera usted que son adecuados los medios de evaluación de desempeño a los empleados por medio de la empresa.

- a) Si**
- b) No**

7. Que métodos le gustaría que implementara la cooperativa para evaluar y motivar el desempeño laboral

- a) Visitas sorpresas**
- b) Aumento salarial**
- c) Reconocimiento por esfuerzo**
- d) Premios ( días libre, bonos o viajes)**

8. La certificación laboral que se pretende buscar en la cooperativa, cree usted que le beneficiaría?

- a) Si, por que me permitirá estar preparado laboral y competitivamente**
- b) No, porque ahora los empleos se consiguen solo por recomendaciones.**

9. Su visión dentro de esta compañía es:

- a) Ascender**
- b) Certificarse laboralmente**

**c) Empleo estable**

**d) Adquirir los conocimientos necesarios para poder emplearme en cualquier compañía.**

10. ¿Ha sentido alguna vez que su vida corra peligro por desconocer el proceso que se debe llevar a cabo?

**a) En alguna situación, SI.**

**b) No**

11. ¿Considera usted que las armas, uniformes, y dotaciones se encuentran en el estado ideal para su desempeño laboral?

**a) Si, están en perfecto estado.**

**b) Considero que requieren mantenimiento más seguido.**

**c) Me gustaría que las renovaran.**

12. ¿Cuáles son los motivos que considera usted, que podrían ser causantes de falencias en el desempeño laboral de los empleados?

**a) Falta de acompañamiento al trabajador.**

**b) Falta de compromiso por parte del trabajador.**

**c) Desconocimiento de temas por parte del trabajador.**

**d) No responde.**

## Anexo 2.

### TABULACION DE DATOS

1. ¿Conoce la Existencia de la certificación en competencias para guardas, supervisores, manejadores Caninos y escoltas?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	219	73%
NO	81	27%
TOTAL	300	100%

2. ¿Cuenta con certificado en competencias laborales?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	54	18%
NO	246	82%
TOTAL	300	100%

3. ¿Conoce los beneficios que tiene la certificación en competencias laborales para su vida laboral y personal?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	78	26%
NO	222	74%
TOTAL	300	100%

4. ¿En caso de no contar con un certificado en competencias laborales le gustaría obtenerlas?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	285	95%
NO	15	5%
TOTAL	300	100%

5. Indique con qué frecuencia ha participado en capacitaciones realizada por la cooperativa

FRECUENCIA DE ASISTENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3-6 MESES	147	49%
7-9 MESES	48	16%
10-12 MESES	75	25%
Ninguna de las anteriores	30	10%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

6. Considera usted que son adecuados los medios de evaluación de desempeño a los empleados por medio de la empresa.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	249	83%
NO	51	17%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**7. Que métodos le gustaría que implementara la cooperativa para evaluar y motivar el desempeño laboral**

<b>METODO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Aumento salarial</b>	186	62%
<b>Premios( días libre, bonos, viaje)</b>	54	18%
<b>Reconocimiento por esfuerzo</b>	33	11%
<b>Visitas sorpresas.</b>	27	9%
<b>TOTAL</b>	300	100%

**8. La certificación laboral que se pretende buscar en la cooperativa, cree usted que le beneficiaría?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si, por que me permitirá estar preparado laboral y competitivamente.</b>	273	91%
<b>No, porque ahora los empleos se consiguen solo por recomendaciones.</b>	27	9%
<b>TOTAL</b>	300	100%



**9. Su visión dentro de esta compañía es:**

<b>VISION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ascender	90	30%
Certificarse laboralmente	66	22%
Empleo estable.	111	37%
Adquirir los conocimientos necesarios para emplearme en cualquier compañía.	33	11%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**10. ¿Ha sentido alguna vez que su vida corra peligro por desconocer el proceso que se debe llevar a cabo?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
En alguna ocasión, si	132	44%
<b>NO</b>	168	56%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**11. ¿considera usted que las armas, uniformes, y dotaciones se encuentran en el estado ideal para su desempeño laboral?**

<b>OPINION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Me gustaría que las renovaran.</b>	153	51%
<b>Considero que requieren mantenimiento más seguido.</b>	87	29%
<b>Si, están en perfecto estado.</b>	60	20%
<b>TOTAL</b>	300	100%

**12. ¿Cuáles son los motivos que considera usted, que podrían ser causantes de falencias en el desempeño laboral de los empleados?**

<b>MOTIVOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Falta de acompañamiento al trabajador.</b>	87	29%
<b>Falta de compromiso por parte del trabajador.</b>	54	18%
<b>Desconocimiento de temas por parte del trabajador.</b>	78	26%
<b>No opina</b>	81	27%
<b>TOTAL</b>	300	100%