

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:
Proceso de capacitación y su influencia en la motivación del personal
operativo de una agencia de seguridad en la ciudad de Guayaquil**

**AUTOR:
Segarra Villalta Valeria María**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TUTOR:
Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana**

Guayaquil, Ecuador

21 de febrero del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Valeria María Segarra Villalta, como requerimiento para la obtención del Título de Licenciada en Psicología Organizacional.

TUTORA

f. _____
Sofía Viviana Carrillo Saldarreaga, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Alexandra Patricia Galarza Colamarco, Mgs.

Guayaquil, a los 21 días del mes de febrero del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Valeria María Segarra Villalta**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, Proceso de capacitación y su influencia en la motivación del personal operativo de una agencia de seguridad en la ciudad de Guayaquil previo a la obtención del Título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 21 días del mes de febrero del año 2017

LA AUTORA

f. _____
Valeria María Segarra Villalta



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Valeria María Segarra Villalta**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Proceso de capacitación y su influencia en la motivación del personal operativo de una agencia de seguridad en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 días del mes de febrero del año 2017

LA AUTORA

f. _____
Valeria María Segarra Villalta



Guayaquil 20 de Febrero del 2017

INFORME DE PLAGIO

URKUND	
Documento	Proceso de capacitación y su influencia en la motivación del personal operativo de una agencia de seguridad en la ciudad de Guayaquil.docx (D25927190)
Presentado	2017-02-21 08:18 (-05:00)
Recibido	sofia.carrillo.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	RV: SEGARRA VILLALTA VALERIA MARÍA Mostrar el mensaje completo
	0% de esta aprox. 36 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 0 fuentes.

TEMA: Proceso de capacitación y su influencia en la motivación del personal operativo de una agencia de seguridad en la ciudad de Guayaquil.

ESTUDIANTE:

- VALERIA MARÍA SEGARRA VILLALTA

DOCENTE TUTOR:

Psic. Org. Sofía Carrillo, Mgs.

FIRMA

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a los docentes que impartieron sus conocimientos y despertaron en mí el deseo de ser una profesional en la psicología organizacional.

A mis queridos amigos por las experiencias compartidas y a toda mi familia, en especial a mis tíos Gina y Gustavo por motivarme en esta carrera y ayudarme a poner en práctica mis conocimientos.

VALERIA MARÍA SEGARRA VILLALTA

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres que con amor incentivaron en mí el esfuerzo, la responsabilidad y la perseverancia. A mi hermana por su cariño y a mi abuelita por su ejemplo de trabajo y dedicación.

VALERIA MARÍA SEGARRA VILLALTA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

CARRILLO SALDARREAGA SOFÍA VIVIANA Mgs
TUTOR

f. _____

GALARZA COLAMARCO ALEXANDRA PATRICIA, Mgs
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

BONILLA MORAN, LUIS ANTONIO Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
JUSTIFICACIÓN.....	17
DESARROLLO	18
CONTEXTO DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	18
OBJETO.....	18
OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos	18
EJE DE LA SISTEMATIZACIÓN	18
CAPÍTULO I.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
1. LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN	19
1.1 EL MÉTODO DE APRENDIZAJE.....	20
1.2 CATEGORÍAS DE LAS CAPACITACIONES	22
2. ESTRUCTURA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN.....	23
2.1- DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	23
2.2 PROCESO DE INTEGRACIÓN Y CAPACITACIÓN DE TALENTOS	27
3. IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD PRIVADA.....	28
4. LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN SEGURIDAD.....	30

4.1 LA DIVERSIDAD DEL GUARDIA DE SEGURIDAD EN LA MOTIVACIÓN	34
4.2 LA MOTIVACIÓN OPERATIVA	35
4.3 EL REFORZAMIENTO DE LA MOTIVACIÓN	38
CÁPITULO II.....	44
ANALISIS DE LA EMPRESA	44
Misión.....	45
Visión.....	45
Valores	45
Reglamento	46
Actividades principales de servicio	46
METODOLOGÍA	48
Preguntas de encuesta.....	49
Distribución de las preguntas	50
Resultados obtenidos:.....	51
Análisis general de la variable:	57
Análisis general de la variable.....	58
Análisis general de la variable:	61
Análisis general de la variable:	63
Análisis general de la variable:	68
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS	71

ANEXOS	72
Propuesta de proyecto:	72
Modelo piloto:.....	75
Capacitaciones aplicadas:	77
Formato de encuesta:.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1 Gráfico: ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones realizadas anteriormente en la organización?	52
Ilustración 2 Gráfico: ¿Considera usted que la organización brinda programas de capacitación de manera constante?	53
Ilustración 3 Gráfico: ¿Ha participado de actividades de formación externa por cuenta de la organización?	54
Ilustración 4 Gráfico: ¿Los temas tratados eran relevantes a las funciones de su cargo?	55
Ilustración 5 Gráfico: ¿Cree usted que los materiales de la capacitación fueron utilizados correctamente?.....	56
Ilustración 6 Gráfico: ¿Los temas tratados fueron presentados a profundidad?	57
Ilustración 7 Gráfico: ¿Considera útiles los conocimientos adquiridos en esta capacitación?.....	58
Ilustración 8 Gráfico: ¿Recomendaría estos tipos de capacitación?	59
Ilustración 9 Gráfico: ¿Las capacitaciones presenciales son más efectivas que las virtuales?	60
Ilustración 10 Gráfico: ¿La empresa debería ofrecer espacios de creación e innovación que aporten al mejoramiento de la capacitación?.....	61
Ilustración 11 Gráfico: ¿Le pareció agradable el ambiente de aprendizaje?	62
Ilustración 12 Gráfico: ¿Fueron lo suficientemente dinámicas las capacitaciones? ..	63
Ilustración 13 Gráfico: ¿Ha podido aplicar en su trabajo alguno de los aspectos tratados en esta capacitación?	65
Ilustración 14 Gráfico: ¿Considera que el comportamiento organizacional ha mejorado?.....	65

Ilustración 15 Gráfico: ¿Cree usted que las capacitaciones pueden afectar positivamente un negocio?.....	66
Ilustración 16 Gráfico: ¿Luego de haber participado en este proceso se siente más acorde con la identidad de la organización?	67

RESUMEN

El presente trabajo de titulación, aborda la importancia del proceso de capacitación y la influencia que ejerce en el desarrollo y motivación del personal operativo en una agencia de seguridad en la ciudad de Guayaquil. Para explicar la importancia del proceso se hizo un estudio de los cursos del programa de capacitación ya implementado durante las prácticas Pre Profesionales y de los posibles temas de capacitación que se deben considerar para que el colaborador tenga un mayor conocimiento en sus funciones del cargo, buscando gestionar el aprendizaje e incrementar el nivel de motivación para el fortalecimiento de la cultura.

Ante el marco de la colaboración y la presencia de un número significativo de colaboradores que bordean entre los 18 a 35 años que forma parte de la generación Y (1980 – 2000) y para contribuir al fortalecimiento de la cultura e incrementar el nivel de motivación de los agentes de seguridad se ha considerado diseñar una herramienta de capacitación virtual ajustándose al perfil del colaborador.

En el segundo capítulo del marco teórico del trabajo de titulación se aborda sobre el valor del aprendizaje y la experiencia que otorga a alguien para hacer algo, que se deriva de la persona motivada por el deseo del querer saber y querer hacer, para alcanzar el máximo resultado que demuestre al colaborador la utilidad que hay en sí mismo para la organización, en el tercer capítulo se prioriza el informe de los resultados obtenidos que generan un desempeño satisfactorio y del cual las enseñanzas deber ser constantes y actualizadas sistemáticamente para cumplir con un óptimo servicio.

Palabras Claves: Motivación, Aprendizaje, capacitación, Influencia, Sentido, Pertenencia, Competitividad, Satisfacción.

INTRODUCCIÓN

El proceso de capacitación como mecanismo de desarrollo que las organizaciones dan al personal, el planeamiento y promoción de carrera, está basado en un conjunto de acciones que tiene como finalidad preparar al individuo con conocimientos claros y específicos de su cargo, del cual adquiere habilidades y capacidades aprendidas que despiertan el deseo de adquirir mayores conocimientos, transformando el capital físico de la organización potencialmente superior a las demás.

El objetivo general de toda organización es aumentar la productividad, este trabajo busca mostrar que en la actualidad no solo la tecnología permite resultados óptimos, sino el desempeño del personal, razón por la cual vale invertir en las capacitaciones, apartando a un lado la idea de que éstas eran consideradas más como un gasto que un beneficio para la organización.

Los resultados obtenidos del plan de capacitación en la agencia de seguridad, busca elevar la motivación laboral y reforzar la identificación de los colaboradores hacia la misma, el proceso de capacitación es un producto en cadena con los procesos de selección e inducción, los cuales se enfocan sobre todo en los candidatos que ingresan a la organización, logrando que se familiarice con la gestión del negocio y en el caso del personal que ya pertenece a ella, esto servirá como una guía de refuerzo para que tengan en claro los objetivos de la organización.

Se presentarán objetivos específicos enfocados en los resultados obtenidos del plan de capacitación implementado, se redactará un informe que demuestre que estos fueron positivos, de igual manera se expondrán las bases que determinaron las necesidades de capacitación referente a las funciones del cargo del guardia y el servicio de calidad al cliente, dichos resultados se podrán comprobar en las encuestas realizadas al personal operativo y a las entrevistas dirigidas a los clientes de cada contrato.

Las organizaciones deben ser dinámicas para impartir una cultura de trabajo en equipo apropiado, no basta con priorizar que cada colaborador sepa lo que tiene que hacer, debe saber gestionar sus conocimientos en conjunto con el resto del personal, en la actualidad, aquellas que se mantienen con un esquema burocrático, se han enfrentado al riesgo de innovar o desaparecer del mercado laboral, por esta razón aquellas que se mantienen buscan invertir en el talento humano, las capacitaciones

son de gran importancia en esta nueva era del conocimiento, los planes diseñados en la organización están dirigidos sobre todo para que el guardia ejecute de forma correcta los procesos de vigilancia y prevención a realizar, procurando que sean de manera eficiente y eficaz todo el tiempo, en este ámbito tan riesgoso que implica cuidar de la seguridad de otras personas, es vital actuar acertadamente sin titubear.

La presente sistematización del proceso de capacitación y su influencia en el personal operativo en una agencia de seguridad, inicia refiriéndose a la importancia que deben tener el proceso, procurar que sean realizados de forma continua e ininterrumpida, ya que la acción de capacitar viene de la necesidad no solo del desconocimiento, sino de la mala gestión del desempeño para hacer su trabajo.

JUSTIFICACIÓN

Los procesos de capacitación están enfocados en la relación de interacción Hombre - Trabajo, el objetivo es lograr que se den correctamente, detallando cada función que el cargo requiere para que el personal tenga el debido conocimiento de cómo manejar las situaciones y problemas que puedan suceder en la organización, en el caso del tema de la seguridad, se presentan los riesgos a los que están expuestos y la apertura para desarrollarse profesionalmente por medio de los planes de carrera que se ofrecen, con el fin de motivar su crecimiento personal en el trabajo.

El área de Talento Humano de la agencia de seguridad para incrementar la productividad de su personal operativo consideró implementar un programa de capacitación, alineado con el perfil del cargo, pues ante un proceso básico de capacitación generaba desvinculación de los trabajadores en el área operativa, lo que evidenciaba un desempeño limitado del guardia de seguridad en sus funciones.

El estudio de los cursos actuales del programa de capacitación ya implementado permitirá determinar la importancia de continuar invirtiendo y gestionando el aprendizaje alineado con el perfil del puesto y con las funciones que cumple, preservando e incrementando el nivel de motivación del guardia de seguridad.

El nivel de aceptación del programa de capacitación ya implementado y el nivel de motivación de los guardias de seguridad, que fue el grupo objetivo, serán medidos a través de la encuesta y posterior al periodo de evaluación del desempeño, lo que mostrará el comportamiento de acuerdo al desempeño de los colaboradores de la organización. Una de las bases fundamentales para mantener a una organización, es gestionar el talento alineado con el desarrollo de la actividad productiva procurando preservar la calidad de vida laboral del colaborador.

DESARROLLO

CONTEXTO DE LA SISTEMATIZACIÓN

Empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil

OBJETO

La Empresa se dedica a la prestación de servicios de guardianía privada para otras empresas comerciales en la ciudad de Guayaquil.

OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN

Objetivo General

- Determinar la influencia del proceso de capacitación en la motivación de los agentes de seguridad.

Objetivos Específicos

- Desarrollar un sistema de evaluación para medir la satisfacción de los cursos de capacitación.
- Determinar los cursos de capacitación para los agentes de seguridad.
- Diseñar propuesta de capacitación virtual para los agentes de seguridad.

EJE DE LA SISTEMATIZACIÓN

El plan de capacitación contribuirá al desarrollo de los guardias de seguridad, el proceso será un aporte para incrementar la identificación y el compromiso del personal con la organización, haciendo seguimiento a las actualizaciones que el agente de seguridad debe tener para que se mantenga realizando sus funciones satisfactoriamente, a partir de la presente sistematización se replanteará el comportamiento de los mismos dentro de la organización que puede incidir en los resultados del desempeño de su trabajo.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN

Los procesos de capacitación son medios utilizados por las organizaciones para producir un cambio tanto en los resultados como en el comportamiento de las personas que laboran, tener al personal con amplios conocimientos es parte de la estrategia que busca reforzar el desarrollo del colaborador a través del aprendizaje.

De acuerdo a (Grados, 2009) “El aprendizaje es el proceso por el cual el individuo, a través de la práctica, adquiere conocimientos, habilidades y actitudes que conducen a un cambio relativamente permanente de conducta”.

Al impartir cursos de capacitación se da la oportunidad a los colaboradores de poner en práctica lo que han aprendido, el método de aprendizaje- práctica es clave si se quiere ver cambios positivos en el trabajo que realizan, pero es necesario asegurarse de que las enseñanzas se materialicen, de lo contrario solo se habrá dado un almacenamiento de información inútil, no porque no haya sido valiosa la información, sino porque al no ponerla en práctica, simplemente se convierte en un desperdicio, cuando lo que más se busca es enfatizar que los procesos de capacitación son una inversión a largo a plazo para todos los integrantes de una organización y deje de ser considerado como un gasto.

El interés por una buena capacitación en los colaboradores aumentó considerablemente en la década de los ochenta cuando diferentes autores demostraron la importancia del proceso para la cultura organizacional, como medios utilizaron los supuestos e hipótesis básicas a través de un análisis histórico que sugerían que las organizaciones se han basado ya sea al menos en uno de estos modelos tan reconocidos por la psicología de las organizaciones, como en el caso del modelo racional – económico, que se basa en el supuesto de que las personas se encuentran principalmente motivadas por un interés económico, el cual es un recurso manejado por las organizaciones para obtener cumplimiento organizacional por parte de los distintos integrantes, cuando lo que se busca actualmente es lograr que la motivación ya no provenga únicamente de este factor económico, sino de la auto superación.

Un curso de capacitación se considera efectivo cuando se observa mejoras en la actitud y desempeño del colaborador, acciones que sean diferentes a las que realizaba antes de

recibirlo. Para directivos que mantienen la postura burocrática les resulta inútil, una pérdida de tiempo y dinero al invertir en procesos de capacitación y no ven resultados inmediatos, por lo que deciden anular parte de los procesos, sin considerar que el cambio del comportamiento no depende del conocimiento de realizar las funciones, sino del deseo de los colaboradores de querer hacer las cosas de otra manera, lo cual se pierde cuando no sienten que cuentan con el respaldo de la organización.

1.1 EL MÉTODO DE APRENDIZAJE

El aprendizaje en el proceso de capacitación, se basa en mantener las estrategias participativas al momento de la instrucción, en el caso de un guardia de seguridad, es importante que sepa no solo sus funciones, sino que a partir de la práctica se involucre con el cargo que requiere, ya que el adulto aprende de mejor manera desde la motivación para actuar, alentarlos no es la única forma de hacerlo, sino dándole la apertura de manifestar abiertamente sus ideas, actitudes, opiniones, aptitudes y todo lo que sea referente a cómo se siente parte de la organización y qué es lo que piensa que puede mejorar.

Luego de la capacitación, es importante el reforzamiento, considerando la evaluación de lo aprendido desde la capacitación. Cuando se refiere reforzar, se basa en lograr que se repita una buena idea o acción por parte del colaborador, pero en casos en los cuales estos se presenten de forma negativa, se entra en el proceso de comparación entre reforzar y castigar, tratar a una persona en el ámbito organizacional es de tacto, pues cada individuo es complejo, el castigo genera decrecimiento en la motivación y ésta se refleja en el comportamiento del colaborador, es posible que al castigar se logre eliminar el comportamiento pero más adelante puede reaparecer con mayores repercusiones y así se genera que todo el proceso de aprendizaje conseguido se detenga. El fin no es dar responsabilidades que sobrecarguen al colaborador, sino dar oportunidades para que este pueda desarrollar su máximo potencial en la organización.

La verdadera satisfacción laboral existe cuando el colaborador tiene la oportunidad de poner en práctica lo aprendido y es mucho mayor cuando siente que obtuvo participación al momento de elegir actividades, o de escoger el material para realizar algo, etc.

“La máxima motivación para el aprendizaje se logra cuando la tarea no es demasiado fácil ni demasiado difícil para el individuo, pues así obtiene la

satisfacción de haber alcanzado resultados positivos, que le costaron esfuerzo”. (Grados , Consideraciones teóricas del aprendizaje, 2009)

El aprendizaje de un adulto varía de acuerdo a las distintas necesidades que este tenga, por lo que los conocimientos al capacitar son amplios, cada persona aprende a niveles diferentes y siempre está motivado a participar de actividades que sabe que lo ayudarán a resolver cualquier duda o problema ya sea profesional, personal o social.

Los motivos principales que tienen los colaboradores para aprender de acuerdo a algunas investigaciones de (Grados, 2011) son las siguientes:

- Obtener información sobre el trabajo.
- Ocupar agradable y provechosamente el tiempo libre.
- Encontrarse con gente nueva e interesante.
- Ser más capaz en el desempeño de su trabajo.
- Salir de la rutina.
- Mejorar sus aptitudes y habilidades.
- Desarrollar su personalidad y sus relaciones interpersonales.
- Analizar sus conocimientos.
- Aumentar sus ingresos.
- Lograr promociones.
- Aumentar sus conocimientos generales.

“La capacitación incluye todo, desde enseñar a los empleados aptitudes básicas de lectura hasta cursos avanzados sobre el liderazgo ejecutivo” (Gadow, 2010).

1.2 CATEGORÍAS DE LAS CAPACITACIONES

Existen cuatro categorías en las aptitudes que son generales, como las aptitudes básicas de alfabetismo, las cuales son prioridad en las organizaciones para reducir el nivel de colaboradores que no sepan leer ni escribir, claro que estos podrían destinarse a ocupar cargos que sean de un nivel mayormente operativo, pero al referirse al desarrollo profesional de cada persona, se tiene en claro el objetivo de instruir al personal, mientras se les da la oportunidad de hacer un mejor trabajo y aumentar la capacidad de mejorar la comunicación en general y aumentar notablemente su auto confianza.

La capacitación técnica, por otro lado se ha vuelto indispensable en el ámbito organizacional por dos razones fundamentales, primero por la nueva tecnología que abarca esta nueva era y segundo por los nuevos diseños en los métodos estructurales y cambios de la organización, como la instrucción del manejo de un proceso de e-learning. Dichas estructuras se aplanan para permitir la expansión del uso de equipos de trabajo y hacer que desaparezca las tradicionales barreras entre los departamentos, dándole importancia a que los colaboradores tengan mayor conocimiento en la forma que operan sus amplias tareas, logrando entender y estar a la par de la competencia, ganando un puesto en la cadena de valor de la organización.

Siempre se trata de enseñar de forma ética en las capacitaciones, para reforzar periódicamente los principios de este tipo en los colaboradores, pero de acuerdo a expertos, aún se cuestiona por qué no se cree posible el tema de enseñar la ética de manera formal, pero sí afirman que esta se transmite por medio del ejemplo, ya que ayuda a los colaboradores a reconocer y estar atentos a los dilemas y aspectos de este tipo que subyacen a sus acciones.

Las aptitudes interpersonales se enfocan en la capacidad para interactuar con su entorno laboral. Sea con sus compañeros o jefes, demostrando una gran habilidad para relacionarse y expresarse. Lo que es importante en el entorno laboral, pues eleva los niveles de la dinámica que se requiere para tener un buen equipo, atento y dispuesto a participar. Aquellos que tienen dificultades, requieren de capacitaciones que contribuyan en su facultad para interrelacionarse, logrando mejores relaciones en la organización.

En los casos de los procesos de capacitación impartidos para estos aspectos, generalmente se obtienen buenos resultados que se observan en la mejora al comunicar

ideas con mayor claridad y la habilidad de aprender a escuchar mejor a los otros, logrando una transformación en el colaborador hacia su equipo de trabajo.

La habilidad para resolver problemas, como aptitud no todos los colaboradores la poseen, por esto se busca que las capacitaciones de este tipo se den de manera constante, son elementales debido a que permiten agudizar la lógica y razonamiento en la capacidad de plantear problemas a la vez que encuentra, desarrolla y analiza alternativas para escoger adecuadas soluciones.

Motivo por el que las capacitaciones se vuelven parte fundamental en el esfuerzo organizacional que cada colaborador ejerciendo para que se logren introducir programas que mejoren la administración de la calidad del servicio.

2. ESTRUCTURA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

La palabra entrenamiento es el término con el cual nos referiremos al método más efectivo de aprendizaje según la sistematización realizada en esta empresa de seguridad, donde se trata con personal netamente operativo, denominado como guardias de seguridad, a través de este proceso, los participantes adquieren conocimiento y competencias esenciales para alcanzar sus objetivos fijos.

“La capacitación prioriza el desarrollo de las personas pero eso no significa que sea únicamente proporcionarles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas y, así, sean más eficientes en lo que hacen. Significa, sobre todo, brindarles la información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos y para que modifiquen sus hábitos y comportamientos, de manera que sean más eficaces en lo que hacen (Chiavenato, 2007).”

2.1- DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Cuando se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación, lo que se busca encontrar son las necesidades por satisfacer que tenga la organización, la primera fase que se debe plantear es obtener el diagnóstico de la situación, que incluye:

- **Objetivos de la organización:** La cual es conocer las metas que tienen determinadas a alcanzar, cómo piensan conseguirlas y tener en claro como sus resultados beneficiarán su situación laboral.

- **Competencias necesarias:** Aquí se involucra el tema de la capacitación, pues la organización debe tener las habilidades, conocimientos y herramientas esenciales para conseguir resultados óptimos.
- **Problemas de producción:** Investigar e identificar cuál es el obstáculo que interfiere con los resultados y el progreso de la organización.
- **Problemas de personal:** Investigar el caso y acorde a eso identificar si el problema es de relaciones interpersonales, cuáles son las malas relaciones entre compañeros que presenta la organización y por qué, hay que conocer la raíz del problema para poder pensar en una solución, o si el caso se da en problemas personales que un colaborador presenta y que puede estar afectando en su productividad.
- **Resultados de la evaluación del desempeño:** Calificar si los resultados de un colaborador son los esperados por la organización, en caso de no serlo hay que realizar los ajustes necesarios para cambiar la situación a beneficio de lo laboral.

La segunda parte se trata del diseño de la capacitación que busca tomar buenas decisiones en la estrategia de planeación, para lo cual requiere de:

- **Programación de la capacitación:** Realizar la adecuada logística para llevar a cabo el proceso de capacitación, eso incluye comunicar a todos lo que se va hacer para que puedan ser partícipes de esto.
- **A quién capacitar:** Determinar cuál es el grupo focal que verdaderamente requiere de la capacitación, de acuerdo al diagnóstico y evaluar si esto tuvo resultados positivos para la organización.
- **Cómo capacitar:** Planificar cómo se va a llevar a cabo este proceso, con la ayuda del capacitador, que será el mentor de todo lo relacionado con el tema que se escoja.

- **En qué capacitar:** Determinar cuáles son los temas de interés a capacitar según los requerimientos de los colaboradores y expectativas de la organización.
- **Dónde capacitar:** Se refiere al campo en donde se puede aplicar una capacitación, existen muchos pero principalmente se debe enfocar en las áreas de:
 - **Inducción:** Porque es la parte inicial de todo proceso en donde se da la información a los colaboradores nuevos y se les establece sus funciones a realizar según el cargo aplicado.
 - **Entrenamiento:** Está dirigido al personal operativo. Un ejemplo está en los guardias de seguridad en el cual la capacitación se hace indispensable, ya que si cometen un error, o no reportan novedades, estas pueden afectar seriamente sus funciones, lo más recomendable es no solo indicar a la persona lo que debe realizar sino dejar constancia de ellas por escrito.
 - **Formación básica:** Procura ser desarrollada en organizaciones que requieren de personal especialmente preparado, con conocimiento general del negocio de la organización. En la agencia de seguridad se selecciona personal con mínimo un año de experiencia en actividades de seguridad física, prevención de riesgos y preferiblemente que hayan realizado el curso de capacitación en seguridad para guardias.
 - **Desarrollo de Jefes:** Se dice que es lo más difícil porque requiere de habilidades concretas y del total compromiso de la gerencia general junto con las máximas jefaturas de la organización ya que se tratan temas de administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros funciones operativas, los cuales se logran alinear cuando se planifican en secuencia según el contenido.
- **Cuándo capacitar:** Se coordina con los jefes de cada departamento encargado del personal que requiere la capacitación, una fecha en la cual sea

factible para todos estar presentes, no se puede impartir una capacitación en la cual no se cuente con todos los colaboradores, pues el objetivo es que todos los involucrados participen para que sea efectivo.

La tercera parte explica sobre la conducción de la capacitación, la cual debe estar dirigida por un profesional en el tema escogido a capacitar, para poder llevar a cabo la implantación o acción del plan estratégico determinado, su conducción y aplicación del programa de capacitación se da por medio de:

- Gerente de línea.
- Asesoría de recursos humanos.
- Por ambos.
- Por terceros.

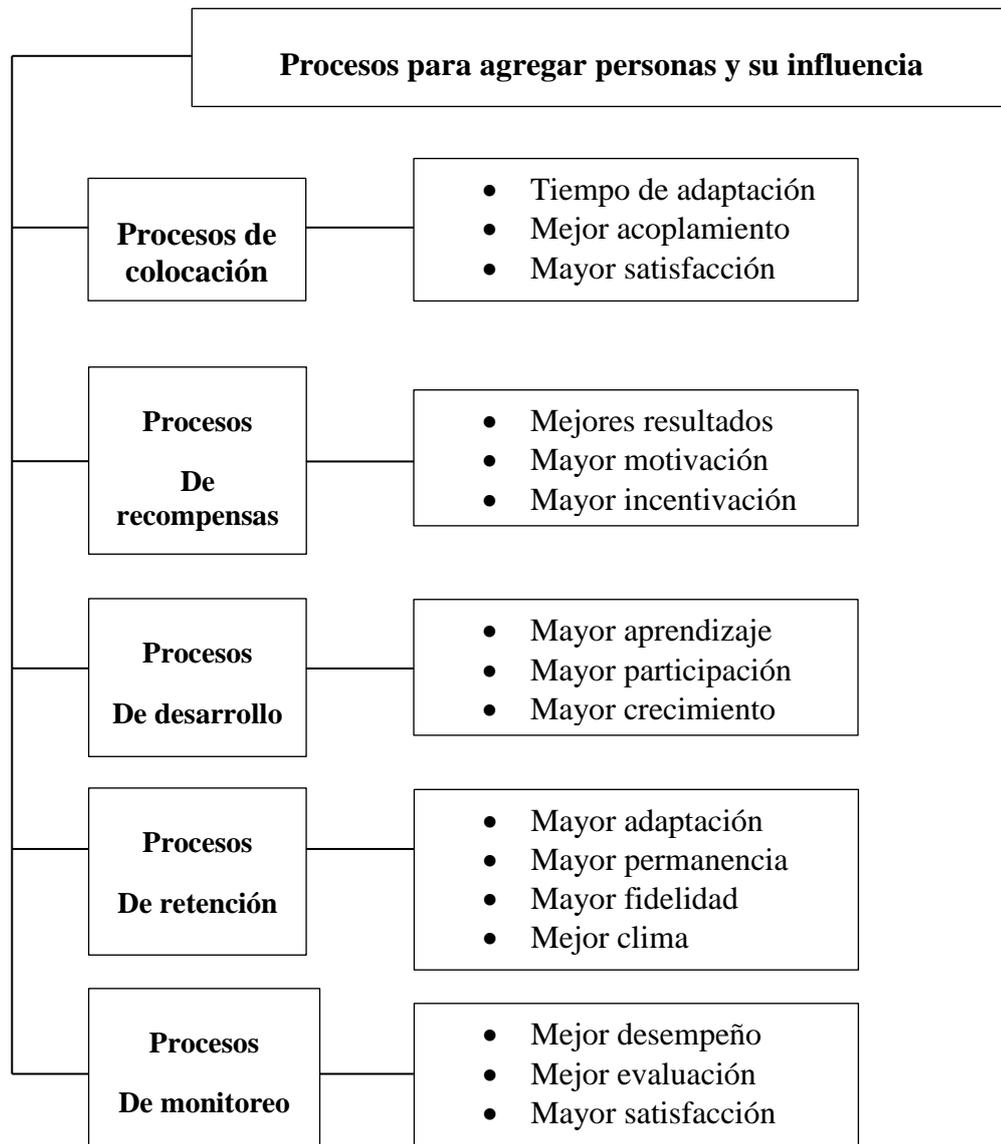
La cuarta parte es referente al seguimiento que todo proceso requiere, medido por la evaluación de los resultados, este control se presenta en:

- Monitoreo del proceso
- Evaluación y medición de resultados
- Comparación de la situación actual con la anterior
- Análisis de costos/beneficios

Es por esto que las organizaciones actuales cambian su estrategia en capacitaciones, pues ya no es vista como un gasto sino como una inversión que se tiene con cada colaborador desde el momento en que se lo selecciona, integra y capacita, ellos protegen esta inversión al reconocer el potencial y las destrezas que el colaborador posee, para saber si ha alcanzado sus metas y puede aspirar a más para ayudar con el desempeño de la organización.

Se convierte en un proceso que estimula las oportunidades de crecimiento personal del colaborador, aun cuando está dirigida para elevar la productividad laboral, tiene grandes efectos sociales, porque se interrelacionan los conocimientos, destrezas, habilidades y aptitudes adquiridos por cada uno de ellos, que no solo lo ayudan a realizar bien su trabajo sino que también son útiles para su vida.

2.2 PROCESO DE INTEGRACIÓN Y CAPACITACIÓN DE TALENTOS



Elaborado por: Segarra Valeria

Cuando se trata el tema de capacitar al talento humano, el objetivo principal es el desarrollo del colaborador.

Las organizaciones al momento de capacitar dan oportunidades de aprendizaje que faciliten el crecimiento de los mismos, la agencia de seguridad donde se realiza la sistematización está catalogada como mediana, esta procura que los guardias pertenecientes sean capacitados de manera constante para que amplíen sus conocimientos en cuanto a seguridad física y puedan realizar las funciones de su trabajo eficientemente.

El hecho de concentrarse en el desarrollo profesional de las personas es lo que ayuda en la retención de las mismas, ya que cuando la organización demuestra interés en ellos, su sentido de adaptación y compromiso con su trabajo, mejoran notablemente, así como el sentido de pertenencia, creando mayor fidelidad y por ende transforma agradablemente el clima.

Los resultados se reflejan en la etapa de recompensas laborales, donde el colaborador además de ser remunerado económicamente, prefiere el reconocimiento de sus superiores por un trabajo bien hecho pues eleva los niveles de satisfacción, en muchos casos una simple felicitación por escrito que los haga saber que su presencia es valorada en el trabajo, es suficiente para generar motivación.

Estos procesos se siguen cautelosamente cuando se trata de seleccionar nuevos talentos, el proceso de colocación de personal, se encarga de ayudar al colaborador en su tiempo de adaptación con la organización, procurar que tenga un buen sentido de acoplamiento en las relaciones con sus compañeros de trabajo y encuentre satisfacción en lo que hace.

La etapa de monitoreo por otro lado, es aplicable en todos los casos, es decir, no importa si nos referimos a personal nuevo o ya existente en la empresa, todos deben pasar por evaluaciones que nos ayuden a conocer como se está desarrollando su desempeño para tomar medidas ya sean correctivas o no, para mantener su participación y aporte de resultados que eleven la productividad.

3. IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD PRIVADA

En cuanto a seguridad física privada según (Reinoso, 2015) “El propósito es dar a conocer al guardia de seguridad, las leyes que norma su trabajo. La ley es un campo complejo y variable y el guardia de seguridad debe tener un entendimiento fundamental y básico, para entender los derechos y deberes en el ejercicio de sus funciones como guardia de seguridad privada”.

La prioridad de un guardia de seguridad en su lugar de trabajo se centra en proteger al sector o persona para el que fue contratado, las personas que por lo general aplican como aspirantes a guardias en una agencia de seguridad, consideran ser la última alternativa de trabajo a conseguir, cuidar del bienestar de algo o alguien no es un juego,

el personal debe estar consciente del riesgo que implica el trabajo y demostrar que tiene las competencias y el carácter necesario para dar al otro ese estado de tranquilidad requerido por el cliente.

“El personal que presta servicios en las organizaciones de vigilancia y seguridad privada, por su preparación y condición, se constituyen en elemento de apoyo y auxilio a la Policía Nacional, única y exclusivamente en actividades de información para la prevención del delito”. (Anibal, 2015)

Las organizaciones que se dediquen a la vigilancia y seguridad privada deben tener en claro que su objeto social de prestación de servicios, va enfocado en la prevención del delito, la previsibilidad del guardia en un factor requerido en el cargo, una persona que no centre sus cinco sentidos, no podrá dar un servicio de vigilancia y seguridad eficiente ya sea a las personas o instalaciones a las que esté destinado. Un ejemplo, una de las actividades pertinentes e importantes a su cargo, es la del uso y monitoreo de las centrales de cada punto en el cual vigilan la recepción, verificación y transmisión de señales de alarma, la concentración es vital en un cargo de seguridad física.

“Las relaciones humanas han sido enfocadas desde el punto de vista de las competencias que debe poseer un guardia de seguridad privada para el buen trato con las personas aplicando la inteligencia emocional, a través de ciertas estrategias que están diseñadas para el manejo de relaciones efectivas. De la misma manera la Deontología es vista como el apoyo teórico práctico para la aplicación de valores fundamentales dentro de su área de trabajo”. (Rodríguez, 2015)

Se tiene cautela al momento de seleccionar guardias de seguridad, ya que son el primer filtro que representa a la organización cuando se quiere ingresar al lugar que se está protegiendo, son considerados una barrera porque ellos son los encargados de autorizar accesos a los puntos, de registrar y llevar un control en las visitas.

En ambos casos, ya sea por lugar o persona, los guardias están constantemente realizando rondas, con el objetivo de detectar anomalías, delincuentes o cualquier vulnerabilidad que perjudique al cliente, parte de los beneficios de contar con un guardia de seguridad altamente calificado es que cuenta con información exacta, ese sentido de peligro desarrollado que alerta ante la presencia de personas ajenas a la

instalación o persona que protege, así como también percibe incidencias en el transcurso de sus jornadas laborales.

“El Asesor o Experto en seguridad, debe ser un profesional en el arte de la prevención de los delitos y en la protección de los bienes de sus clientes, no solo materiales, sino también preservar el bien máspreciado del hombre que es la vida misma. Dicha responsabilidad no permite errores ni improvisaciones y los cuales deben preocuparse en la preparación e instrucción de los guardias de seguridad los cuales son de alguna forma el apoyo para los policías”. (Valdes, 2016)

Entre las principales técnicas de protección, no basta con mencionar únicamente lo que los guardias deben conocer o capacitarse para proteger el bien o el cliente, es prioridad que tengan el adecuado conocimiento en cuanto al manejo de crisis, prevención de riesgos, actitud agradable al tratar con una persona natural pero sin dejar de lado el sentido de prevención y sospecha ante todo, de igual forma deben estar debidamente entrenados con respecto al manejo de armas de fuego, conocer técnicas de defensa personal y como requisito obligatorio es que hayan tenido una instrucción militar adecuada con la cual sepan prevenir riesgos y estar dispuestos a enfrentarse o neutralizar a sus agresores si se llega a presentar el caso, sin necesidad de utilizar las armas de fuego.

4. LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN SEGURIDAD

El guardia de seguridad dentro de una organización busca reinventarse y aportar con nuevas ideas, pertenece a la jerarquía de necesidades en la cual busca el sentido de su existencia al realizar su trabajo, su propósito. La motivación en este ámbito organizacional estudia el comportamiento de un determinado colaborador, basado en la combinación de sus procesos intelectuales y psicológicos en donde enfoca su energía, con el fin de relacionarse y crecer en la organización, según sus valores, equidad y expectativas.

Nacemos con el impulso de satisfacer una necesidad, es una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo, lo que según la teoría de Maslow, era clasificada en primera instancia como la búsqueda de la satisfacción de necesidades básicas, seguido por la activación de una necesidad y los resultados que trae consigo la satisfacción de superar una necesidad con otra de orden aún mayor.

Siguiendo la conocida pirámide de Maslow, los factores que están altamente asociados con la motivación, son justamente de orden superior, denominados como: reconocimiento y autorrealización, los cuales se van derivando en los factores sociales de amor y pertenencia en la organización, es decir buscando el sentido de pertenencia organizacional, para cumplir con la necesidad elemental de seguridad, la cual es proporcionada de la estabilidad que puede ofrecerle un trabajo, para a su vez cubrir con las necesidades fisiológicas que están relacionadas con su supervivencia, al asociarlo con el sentido organizacional, esta se refiere al factor económico que le permite subsistir al guardia de seguridad, pero que se procura evaluar como uno de los factores elementales no superiores.

Las necesidades motivacionales nacen en cadena luego de que las necesidades establecidas en primera instancia no son superadas, esto se refiere a que las necesidades no satisfechas son las que influyen en el comportamiento del guardia y lo encaminan hacia un nuevo logro de objetivos, mientras que una necesidad satisfecha no origina ningún cambio en el comportamiento.

En esta agencia de seguridad, el desarrollo de puestos para los guardias, aumenta su rango según su desenvolvimiento en las áreas de prevención de riesgos, un colaborador natural, inicia en la organización como un guardia de seguridad, luego puede pasar a a custodio de autos blindados o de una persona, donde claramente tiene un objetivo siempre en frente que debe proteger, por eso la responsabilidad de su cargo aumenta.

Cuando se destacan del grupo de guardias de seguridad y demuestran un grado de compromiso mayor que los demás, se los asigna como jefes de grupo en donde están a cargo de guiar a sus compañeros además de cumplir las mismas tareas que ellos.

“Un entorno donde cada uno de sus miembros es protagonista activo de la identificación y conservación de sus anclajes motivacionales construye una cultura motivadora” (Baldoni, 2005).

Enfocarse en la priorización de mantener al personal motivado en la organización, se debe a que los colaboradores encuentren el sentido en el trabajo que realizan, más aún la nuevas generaciones que se insertan a ésta nueva era laboral, donde las personas no encuentran la pasión en lo que hacen, simplemente se centran en la búsqueda de otro trabajo en donde sí lo hallen, evitando caer en la desmotivación.

Evidentemente es lo contrario de la motivación, las personas en algún momento de sus vidas pasan por esta etapa negativa, el verdadero riesgo está en cuidar que este sentimiento paralizador no se contagie al resto del personal de una organización, pues atrae miedos y angustias que generan desesperanza antes las dificultades, restando el entusiasmo y la disposición para actuar efectivamente y cuando este sentimiento aparece es preocupante para el futuro de ésta, ya que se propaga como virus que preocupa no solo a la persona ya afectada sino a cualquiera que esté a su alrededor, porque da tan rápido como la motivación.

Se expresa claramente que el factor económico ya no es principalmente relevante, como para obligar a un colaborador a mantenerse en un trabajo que le desagrada, provocando que ahora la atención esté dirigida hacia la manera en cómo las organizaciones afrontan y conciben la relación con el talento humano, haciendo énfasis en la salud laboral, el bienestar de los colaboradores, el compromiso social, centrandó su interés por la igualdad de género, los intereses políticos, las preferencias religiosas y el ámbito racial y cultural.

La preocupación por el bienestar del talento humano es un hecho que ha adquirido mayor importancia en los últimos años, pues en épocas en las cuales las organizaciones se mantenían con el pensamiento burocrático, no les interesaba conocer los problemas de sus colaboradores, por el contrario siempre se escuchaba a los jefes decir “Los problemas de la casa se quedan en la casa”, es verdad mezclar asuntos familiares con los laborales no atrae resultado positivo, pero esto siempre se puede evitar cuando se vela por la tranquilidad del personal, el colaborador siempre agradecerá saber que hay otra persona que se interesa por él, por sus preocupaciones y por sus anhelos.

“La desmotivación sucede en todas las áreas de la vida: laboral, familiar, personal, social y puede manifestarse a través de trastornos del sueño, autocomplacencia, desinterés, desgano, pensamientos negativos, temor indefinido o inseguridad” (Dolan, 2007).

Aparentar que la desmotivación es un sentimiento que se desvanecerá por sí solo, es un pensamiento altamente nocivo porque este puede convertirse en algo estable o recurrente que a la larga será muy difícil de superar más adelante y es mucho peor cuando este recae en una persona que es considerada un alto talento, pues de ahí nacen los colaboradores sabotadores.

Este tipo de colaborador siempre está en contra de todas las opiniones o ideas a realizar, nunca está contento o satisfecho con nada de lo que se hace en la organización, su compromiso con la organización es tan escasa que a duras penas siente que se encuentra dentro de ella, este personaje detesta lo que hace en su trabajo y tiene los niveles de desmotivación tan altos, que lo único que hace es transmitir esa negatividad al resto, frenando la creatividad, la meta es contar con personal que sirva de soporte para la organización en lugar de hundirla.

Es considerable tomar en cuenta que lo que hace productiva a una cultura es cuando posee un buen sistema de comunicación que fluya adecuadamente en todas las direcciones, así como cuando fomenta el trabajo en equipo pero con el objetivo de que este movilice fuerzas y nuevas opciones que enriquezcan a la organización, buscando que se deje de anteponer el “Yo” en lugar del “Nosotros”.

Haciendo que no solo una persona sea quien se comprometa en demasiadas actividades con todo el equipo de trabajo, sino que se propicie la participación, para que todos adquieran el compromiso de realizar cualquier tarea, para que al final su único resultado sea progresar y no perjudicar a todo el grupo junto con la organización, es por esto que no se debe delegar todas las responsabilidades a una sola persona, el fin de un equipo es que cada quien realice algo que al final se pueda relacionar y encaje con los resultados de los otros para llegar al fin en común.

Al observar esta situación desde un punto de vista positivo, la desmotivación del personal puede ser una oportunidad que dispare la gestión de un cambio a través del análisis de los factores que desmotivan a los talentos, los cuales se dan cuando sus aspiraciones dejan de responder ante las necesidades que se tenían y disminuyen las expectativas del colaborador, sin embargo estos aspectos varían mucho en cada persona, pues evidentemente no todos tienen los mismos problemas.

Al encontrarle una solución a dichos problemas, se facilita a que el empoderamiento predomine a medida que el colaborador realice sus funciones, potenciando la responsabilidad y autonomía, creando la sensación de que cada guardia de seguridad es capaz de ser desafiante y significativo en cualquier tarea que realice, a la vez que se aprovecha la libertad y espontaneidad, que estimulan este tipo de pensamiento, con juicio crítico y que lo enriquezcan, lo que apertura a un feedback formal e informal, centrado en el reconocimiento y puntos de mejora en el desempeño.

La estrategia de la productividad debe estar dirigida hacia los demás miembros de la organización, se basa en que la prioridad siempre serán las personas, ya que le interesa conocer qué es lo que los motiva, cuáles son sus más grandes deseos, cómo les va en su desarrollo profesional para cumplir sus propósitos en el trabajo, etc. Se toma el tiempo de escucharlos atentamente y le preocupa dedicarles mucho esfuerzo en hacerles saber que son considerados en la organización.

La creación de agradables ambientes de trabajo, es un método recurrente para lograr que las personas sientan que lo que hacen en la organización es realmente importante y que tiene un significado, un propósito que ayudará a alcanzar el objetivo que el colaborador tenga, que a su vez debe ser considerado como un objetivo en común, una persona no debe simplemente trabajar para agradar al jefe, pues este debe ser tratado con el respeto debido pero considerado como un compañero en el cual se busca apoyo para llegar al mismo fin.

La ventaja competitiva de las organizaciones destacadas en seguridad, es que se basan en el desarrollo de las personas, afrontando desafíos en la gestión del talento, haciendo énfasis en las competencias y funciones del colaborador y reconociendo el valor de su desempeño.

4.1 LA DIVERSIDAD DEL GUARDIA DE SEGURIDAD EN LA MOTIVACIÓN

En todas las diferentes generaciones la motivación siempre ha estado como tema indiscutible, pero claramente en los próximos años de esta nueva era de la información y tecnología, serán los jóvenes que recientemente incurran en el ámbito laboral, los que abran un nuevo camino con una motivación más centrada y equilibrada en el desarrollo integral del colaborador, según una reciente ley, en las empresas de seguridad se está contratando personal joven y sin experiencia para crear en él las bases que la agencia de seguridad tiene establecida, plantando su filosofía desde el inicio del nuevo guardia de seguridad, dándole un profundo sentido al trabajo que realicen, provocando que la energía y el entusiasmo ya no provengan únicamente del aspecto laboral sino de un nuevo rumbo en el que se va a enfatizar.

La verdadera pasión por amar lo que se hace, tradicionalmente ha sido vinculada con la motivación femenina, pues esta se está volviendo cada vez más perceptiva en la forma de actuar de una cultura corporativa asociada con la diversidad de valores y expectativas

de una organización, convirtiéndose en una fuente esencial que aporta visiones que no solo enriquecen la producción sino que generan una alta competitividad en los talentos, comprobando que el liderazgo femenino ahora está siendo visualizado como una fuerte influencia positiva.

“La incursión de la mujer en el mundo laboral es una realidad creciente” (Handfield, 2003).

Existen anclajes motivacionales que son significativos para que la mujer pueda desempeñarse bien en su trabajo, en el caso de la agencia de seguridad, los cargos de guardia de seguridad, no son desempeñados únicamente por hombres, se cuenta con guardias femeninas, las cuales buscan que se les dé un trato equitativo al de los hombres.

Se tiene en consideración anclajes significativos que sirven para destacar a la mujer en un cargo considerablemente masculino, como lo es contar con ambientes que sean seguros para ellas, para sus relaciones y su familia, en un cargo de guardianía es importante no exponerlas a sitios en los cuales puedan ser agredidas verbalmente o víctimas de morbosidad.

Evitar sobre todo las críticas no constructivas, las cuales no aportan ningún beneficio al colaborador con respecto a su trabajo, ni le sirven de solución para enfrentar los problemas laborales, por el contrario lo único que hacen es hacer que este se sienta atacado y desvalorizado, sin ánimos de mejorar, sin embargo son obstáculos que por la general el género femenino los supera con empatía y armonía.

Estos son mecanismos referentes a lucha y poder característico de la mujer, que permiten equilibrar las responsabilidades del trabajo con las del hogar, contrarrestando el efecto de los workaholics en el pasado, cuya única meta era trabajar y trabajar, sin sentido, sin pasión, claramente sin motivación. Estos mecanismos son parte de la inspiración que busca contribuir con una visión que sea sustentable y factible para el futuro de las próximas generaciones que vendrán y de las cuales nuestros hijos, nietos y demás sucesores serán parte.

4.2 LA MOTIVACIÓN OPERATIVA

Se considera que existen personas denominadas como “los altos talentos” las cuales buscan por sí mismas su fuente de motivación que la mantenga desarrollando su función

o tarea, impulsadas por la tensión de la adrenalina de querer adquirir grandes responsabilidades mientras se enfrentan a obstáculos y logran sus metas, no se quedan congelados esperando que alguien les diga lo que tienen que hacer, son independientes y poseen el rol natural para tomar la iniciativa.

Estas personas son emprendedoras y tienen una gran confianza en ellos mismos que los llena de seguridad para cumplir con su trabajo, alcanzar sus objetivos y ganarse un espacio significativo en la organización, ya que siempre destaca, pero no de manera egoísta sino contagiosa porque transmite energía inspiradora que se moviliza, las personas con este tipo de habilidad logran afectar a todos quienes los rodean solo con su presencia.

Una de sus fuentes elementales de donde proviene su energía tiene que ver con la relación que mantiene hacia los demás miembros, la cual es positiva y por ende no hay riesgo de que esta represente una autoridad dictadora o posea poder negativo en las decisiones, ya que sus relaciones laborales las manifiesta de forma natural, por lo que tiene la capacidad de ajustarse bien a las órdenes y armonizar la coordinación de equipos que permitan a todos utilizar bien y al máximo todo su potencial intelectual.

Las buenas relaciones con los compañeros de trabajo, es algo que influye mucho en este aspecto, ya que el objetivo de contar con un equipo de trabajo es sentir que se tiene el apoyo para realizar diferentes tareas, si se tiene a la persona que es la única de elaborar todo, sus niveles de sobrecarga aumentarán y no podrá desempeñar bien su trabajo, las relaciones interpersonales con los colegas afectan notablemente en las funciones a desempeñar, porque todos necesitamos de todos, cada uno de nosotros somos una pieza del engranaje que debe encajar en todo el proceso de un buen resultado, si esto no funciona no hay efectividad.

Los aspectos organizacionales deben basarse en políticas equitativas que defiendan al colaborador, desaparecer las políticas burocráticas las cuales se cumplen porque sí, sin opción a reclamo o sugerencia, esta es una forma en la cual la llama del entusiasmo en una persona se apaga, pues su opinión no interesa y se ajusta a un tipo de liderazgo dictador en el cual simplemente debe agachar la cabeza y obedecer, lo cual es inaceptable.

Otro punto importante es contar con personas que transmitan correctamente la información crucial para el trabajo, procurar que mantengan buenos métodos de comunicación, da la apertura para que los errores no se cometan con facilidad, evitando que se creen problemas en las relaciones de trabajo, pues en el momento en el que cualquier colaborador no asuma las consecuencias de sus acciones, buscará señalar a otro para librarse de los problemas con sus superiores, las personas entienden que aceptar una equivocación es algo que desmotiva bastante y por esa razón nadie la asume, pero el objetivo debe ser demostrar que al manejarse siempre con la verdad, aumentan los niveles de fiabilidad y eso pertenece al factor de la alta productividad dirigida al éxito.

Para mantener al personal motivado en todos los temas laborales hay que tomar en cuenta los aspectos que están vinculados con la tarea, para que estos sean positivos se deben presentar objetivos que sean del todo claros y que no dificulten el establecimiento de metas, una persona que no sabe a dónde quiere llegar, no podrá desenvolverse como debe porque no sabe lo que quiere, mucho menos lo que deberá hacer para llegar a la meta que solo el jefe tiene bien establecida.

Se debe procurar eliminar ese método de dirección de las organizaciones en la cual a los jefes no les importa lo que se tenga que hacer ni sobre quien se tenga que pasar con tal de obtener el resultado esperado, la solución es evitar que se continúe generando una secuencia de procesos rutinarios con los cuales los colaboradores caen en la monogamia, de no poder expresar un punto de vista diferente más que regirse por esta técnica frívola de cumplimiento laboral, provocando la falta de desafío que es el ingrediente necesario para realizar un cambio que aporte nuevas estrategias.

Para evitar esto, es la razón por la que se prioriza el bienestar del personal, cuidando por ejemplo las condiciones en las que se trabaja, para que los colaboradores no se encuentren en un ambiente insalubre donde están expuestos a enfermedades, sino en un área de trabajo limpia y ordenada que abra paso a la creatividad y transmita buenas energías que permitan el flujo de la innovación, de lo contrario en un puesto de trabajo sucio, con malos olores o llenos de alimañas, difícilmente el colaborador tendrá ganas de permanecer ahí por largo tiempo.

En el caso de los guardias de seguridad, son personas que pertenecen al área operativa, en ellos se presenta el aspecto de que deben contar con las herramientas necesarias para

realizar su trabajo, algo que sin duda la organización tiene el deber de facilitarles, pues es el medio para que cumplan con sus funciones, de lo contrario la productividad se verá estancada y los colaboradores no tendrán la iniciativa de innovar, debido a que ni siquiera cuentan con los recursos para elaborar las actividades básicas que requiere el puesto de trabajo.

Cuidar de los colaboradores también implica percatarse de la ubicación geográfica del lugar de trabajo, que de igual forma afecta en la motivación de los colaboradores, ya sea porque se encuentra muy lejos de donde ellos viven o porque está en un sector de alto riesgo social por lo que es importante generar ambientes que sean estimulantes de acuerdo a los cambios que se presenten en la cultura, para conseguir que se disparen las variables de la motivación que ayudarán a que se realice un mejor desempeño.

Así es como el colaborador buscará dar todo de sí mismo para formar parte de un ambiente competitivo en el cual su contribución pueda destacar y así crecer responsablemente en su trabajo, logrando ascender en la jerarquía que los motiva a realizar sus tareas para conseguir sus logros, no le importará trabajar en un ambiente bajo presión porque lo que busca es contar con oportunidades que le ayuden a sobresalir profesionalmente, esto a nivel personal eleva la satisfacción y genera nuevas necesidades que como resultado atraen otras metas motivacionales.

4.3 EL REFORZAMIENTO DE LA MOTIVACIÓN

El reforzamiento es la ayuda o reparo que se encarga de fortalecer una cosa que tiene tendencia a debilitarse, el reforzamiento en la motivación considera que los actos pasados alteran los actos futuros, demostrado en la cadena de la cual nace el “estímulo” que trae “respuestas” cuyas “consecuencias” son las que aportan las “respuestas futuras”, en una organización se puede motivar mediante el ambiente de trabajo, al alabar el buen desempeño de un colaborador, basándose en la idea de que para cambiar una conducta es elemental cambiar las consecuencias.

El enfoque de reforzar la motivación es entender al colaborador como una persona y dejar de verlo únicamente como un recurso, de acuerdo a la teoría de los dos factores sobre motivación- higiene de Herzberg, los llamados factores motivantes tienen que ver con la satisfacción que trae consigo el cargo, es la función de las actividades desafiantes, que como se hablaba anteriormente, es el desafío lo que despierta el interés laboral en las personas, lo que lo hace estimulante.

Por otro lado los conocidos factores higiénicos son los pertenecientes a la insatisfacción del cargo en función del ambiente, de los colegas o de la supervisión, cualquier contexto general del cargo, que desagrada al colaborador, es por esta razón que Herzberg plantea que solo habrá motivación cuando ambos factores logren funcionar correctamente, provocando que el personal tome el trabajo como una cosa tan normal como descansar o divertirse, en un ambiente en donde pueda aprender a aceptar y buscar la responsabilidad.

Según Herzberg, los factores de higiene: Engloban a todas las condiciones del ambiente en el cual se mueve la persona.

- Sueldo y beneficios
- Política de empresa y organización
- Relación laboral
- Ambiente físico
- Status
- Seguridad laboral

Los factores de motivación: se encuentran vinculados con aspectos más profundos respecto del puesto específico que posee el individuo.

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción
- Crecimiento
- Madurez

Para que el reforzamiento se pueda dar con mayor facilidad, se debe tener en cuenta los tres tipos de motivación existentes según McClelland, los cuales se basan en las necesidades adquiridas que aparecen cuando el colaborador ha logrado satisfacer sus necesidades primarias y pasan a ser dominadas por las siguientes como: la necesidad de logro, la cual representa el impulso por querer sobresalir, despertando el deseo de conseguir la excelencia de un trabajo bien hecho, ocasionando que el colaborador luche por cumplir sus metas siempre.

En este tipo de motivación, las personas procuran el éxito en ellos mismos en lugar de solo esperar premios, les interesa la retroalimentación y cualquier oportunidad que tengan para aprender y enriquecer sus conocimientos, les atrae cualquier situación en la que puedan asumir responsabilidades y justamente por esto es que les desagrada cuando se logran méritos por causa del azar.

Otro tipo es la necesidad del poder, la cual es la motivada por el deseo del colaborador de ser considerado importante, haciendo que sus ideas resalten y predominen a las de otros con el fin de tener prestigio y status, algunas veces suelen ser vistos como el espejismo de “jefe” porque se centran en influir en los demás, en la mayoría de los casos se preocupan más por lograr influencia que por su desempeño propio.

La última es el tipo de motivación asociado con la necesidad de afiliación, la cual se basa en tener buenas relaciones interpersonales debido a que les gusta el contacto con los demás y ser populares, no se siente bien desenvolviéndose solo, prefiere estar en equipo por lo que refiere a situaciones de cooperación en las cuales justamente pueda resaltar su competencia de destacarse en un alto grado de colaboración, pues todo lo que tenga que ver con ayudar a otras personas les interesa mucho.

La manera en que el individuo se proyecta con la organización en la actualidad, tiene mucho que ver con las motivaciones intrínsecas, los colaboradores buscan algo más que el dinero, quieren pasión e interés por el trabajo propio que realizan, les interesa las recompensas internas según la ejecución de sus tareas, que tengan un alto contenido emocional que justifique el hacer lo que se deba hacer para que se produzca ese sentimiento de bienestar en el personal.

El fenómeno de la satisfacción- proyección se basa en la energía que alimenta a la conducta a moverse en la organización según el orden de la cadena de los tres tipos básicos de necesidades de existencia, relación y crecimiento que tienen tendencia a la frustración de la satisfacción que se da cuando las necesidades más concretas son realizadas, provocando que el colaborador le dedique mayor compromiso a la satisfacción de otra necesidad de la misma categoría.

Las necesidades de existencia son aquellas que requieren la provisión de requisitos materiales para la subsistencia del individuo, en este punto se refiere a la relación que existe con las necesidades fisiológicas y de seguridad según Maslow, la subsistencia se

refiere al factor económico, en el caso de los guardias de seguridad, es evidente que esperan ser remunerado adecuadamente como un factor elemental de la pirámide.

En la mayoría de los casos cada guardia tiene que velar no solo por ellos mismos sino por el bienestar de su familia por eso se asocia con las necesidades de seguridad que se refiere a la estabilidad de tener un trabajo fijo, en el cual pueda enfocarse al cien por ciento, buscando formas para desempeñarse eficientemente y poder ascender, en esta agencia de seguridad priorizan los planes de carrera, de ahí nace la intención de capacitarlos constantemente para que desarrollen verdaderamente su potencial, pues el cargo sí da para más.

Las necesidades de relación se tratan de mantener interacciones satisfactorias con otros, es bueno que los guardias de seguridad manejen una relación cordial y de respeto con los clientes que nos contratan, para que a su vez estos manifiesten sus opiniones en relación al servicio, sobre todo porque un guardia debe desenvolverse con facilidad cuando trate con visitantes o cualquier tipo de persona, debe ser despierto y atento.

Al cumplir y ajustarse con las obligaciones que su cargo requiere es como logrará sentirse parte de un grupo en donde todos son iguales y realizan las funciones necesarias para que el negocio del cual ellos forman parte, funcione, cuando esta idea es clara para cada colaborador, se facilitan las relaciones sociales entre compañeros porque saben que entre ellos deben ser considerados como pilares de apoyo para todos, elevando los niveles de estimación y compañerismo, pero siempre cuidando que no se dé la camaradería ni mucho menos que se permita el abuso de confianza, aún más cuando la relación de trabajo se trata entre guardias de seguridad masculinos con los guardias femeninos.

Las necesidades de crecimiento por otro lado, anhelan el interior del desarrollo personal profesional que eleven los factores superiores de autoestima y autorrealización que les permita a los colaboradores tener una mejor imagen y concepto de sí mismos al progresar, en casos muy especiales en las que el guardia de seguridad ha demostrado un excelente desempeño, han ocurrido situaciones en las que según la jerarquía del cargo, este asciende de guardia a custodio de carros blindados, cuya función ejerce un poco más de tensión pues se trata de proteger grandes cantidades de dinero ajeno.

Luego de esta fase donde se evalúa si está apto para el otro cargo, viene a ser jefe de grupo, una posición en la cual vela por la seguridad de su equipo y debe transmitir las novedades globales de su punto sin importar nada, este cargo ejerce un poco más de autoridad, razón por la cual la persona encargada debe saber manejarse con diplomacia, pues habrán casos en los cuales deba sancionar a cualquiera de sus compañeros que no cumpla con las disposiciones de la organización, de no ser manejado correctamente esto puede afectar las relaciones interpersonales de trabajo.

En cambio el reforzamiento positivo consiste en otorgar recompensas al colaborador por un trabajo bien realizado, lo que produce cambios deseados en el comportamiento que sirven de ejemplo en esta organización para los demás guardias de seguridad, eliminando la ideología de que una agencia de seguridad solo se maneja por medio de multas y llamados de atención.

Aplicar el reforzamiento en la motivación es importante porque el hecho de no hacerlo, condiciona las actitudes de un colaborador, en este caso si un guardia llegara a estar constantemente quejándose de su puesto de trabajo y se le hace caso omiso, mucho menos se le recompensa, lo más probable es que este colaborador eventualmente deje de quejarse pero esto significará que se resignó a expresar sus inconformidades o inquietudes, por lo tanto se convertirá en un empleado desmotivado que nunca se superó ni progresó en su trabajo.

La eficacia personal quiere decir la percepción que el colaborador tenga sobre sí mismo y su capacidad para alcanzar la meta, por ejemplo con los guardias, en algunas ocasiones se ha logrado conocer las versiones de ellos que afirman que solo están en este negocio por el sueldo que perciben, no tienen ningún tipo de interés en progresar o quedarse en la agencia.

Otro factor está en el tipo de tareas, se dice que las metas desarrolladas a manera grupal generan menor entusiasmo porque los resultados no son únicamente del individuo sino de la participación de otros, un colaborador siempre sentirá mayor gratificación cuando todo el mérito de un buen trabajo sea dirigido completamente hacia él aunque es cierto que tener compañeros en los cuales contar como apoyo siempre es de gran ayuda.

Todo va en conjunto con la cultura nacional, la cual se refiere al tipo de valores que esa persona tenga y que sean su fuente de motivación, pues son los sentimientos

estimuladores de acuerdo a la cultura de la sociedad. En situaciones con los guardias se ha llegado a conocer que estos durante su crecimiento en las etapas de su vida, no fueron inculcados con valores mucho menos con sentimientos de superación o valoración.

Esto dificulta que ellos puedan aspirar a mayores cosas a menos que se les haga creer que es posible, ayudándolos a crear convicción del esfuerzo que cada persona deposite en un proyecto o tarea, siempre es bueno mantener el positivismo en alto y esperar que este produzca los efectos deseados.

En la agencia de seguridad para conocer el alcance de la influencia en la motivación gracias al proceso de capacitación implementado, se realizan reuniones constantes entre el jefe de operaciones y los jefes de grupo de cada contrato para que reporten novedades específicas según su punto y la cantidad de guardias que tienen a su cargo, para que estos puedan cómo se sienten respecto a las capacitaciones e ir aclarando cada una de las expectativas que tienen, gestionando actividades que permitan mayor feedback y eleven los niveles de participación para mejorar el desarrollo y continuar ofreciendo procesos de capacitación para mantener el compromiso del guardia de seguridad con la organización.

CÁPITULO II

ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

La agencia de seguridad realiza operaciones en Ecuador, hace más de 13 años, es una empresa mediana cuya nómina consta de 187 colaboradores, su planta y oficina matriz se encuentran ubicadas en Guayaquil-Ecuador.

Es una organización dirigida por profesionales de experiencia, preparados en las más importantes Universidades del país y en las Fuerzas Armadas, con postgrados en Colombia, Estados Unidos, España, Perú, Costa Rica e Israel. Con esta preparación y experiencia hemos ganado la confianza de nuestros clientes.

La organización cuenta con varios logros, entre los cuales destacamos la adaptación de las más modernas técnicas del mercado nacional e internacional. Gracias a esto y nuestro accionar también nos orgullece ser miembro de ANESI (Asociación Panamericana de Seguridad Privada y Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad).

Para marzo del 2006 se patentó la agencia de seguridad, con el propósito de fortalecer nuestra imagen comercial. En junio 2008 se inició el proceso para su certificación tanto en ISO 9000 como en normas BASC. Estos objetivos fueron necesarios para consolidarnos como una organización de alto nivel técnico y administrativo frente a nuestros clientes.

Creación Jurídica:

La agencia de seguridad fue creada jurídicamente el 30 de marzo del 2001 como una empresa destinada a ofrecer servicios y soluciones globales de Seguridad.

Creación de Funcionamiento por el Ministerio de Gobierno:

Mediante oficio No. DAJ-PA 2002/0329 del 13 de junio del 2002, el Ministerio de Gobierno y Policía autoriza a la agencia para operar como Compañía de Seguridad, Transportadora de Valores e Investigaciones.

Permiso de tenencia de armas:

El 11 de octubre del 2002, el Ministerio de Defensa Nacional confirmó a la agencia de seguridad el permiso de tenencia de armas, mediante autorización No. 01659, para brindar servicios de seguridad con armas automáticas de hasta 9 mm, carabinas de hasta calibre 22 y escopetas del 10 al 410.

Lanzamiento:

Con los soportes que acreditamos, el 1 de marzo del 2003, la agencia de seguridad inició oficialmente sus operaciones con la confianza de 2 instituciones importantes, a quienes servimos hasta la presente fecha junto con otros importantes clientes.

Misión:

“Somos una organización privada dedicada a la prestación de servicios de seguridad que responde a las necesidades de nuestros clientes y de la comunidad en general, con calidad y eficiencia”.

Visión:

“Mantenernos como una de las principales empresas de seguridad del Ecuador, conservando un espíritu de excelencia tanto en la administración de nuestros recursos como en la prestación de los servicios que brindamos, creando y desarrollando nuevos productos a la medida de las demandas de nuestros clientes”.

Valores:

Para la agencia de seguridad, los valores que guían su accionar son muy importantes.

Conozca estos pilares:

- Orientación al cliente
- Lealtad
- Integridad
- Confiabilidad
- Proactividad
- Productividad
- Trabajo en equipo
- Eficiencia

Reglamento:

- Reglamento interno de trabajo.
- Reglamento de Salud y medio ambiente.

Actividades principales de servicio:

La experiencia acumulada en esta década de profesionalismo de nuestros directivos, nos ha proporcionado un amplio enfoque sobre los servicios globalizados de seguridad y afines que los clientes y el mundo moderno de los negocios demandan.

Seguridad Física:

- Vigilancia Armada
- Agentes encubiertos
- (Centros comerciales, Industrias y Banca)
- Fuerza de reacción
- Supervisión Outsourcing
- Mandos medios Outsourcing
- Protección de Personas importantes
- (Entrenamiento y servicio)
- Prevención de secuestros, manejo de crisis y negociación

Seguridad Electrónica:

- Monitoreo electrónico de alarmas
- Venta, instalación y mantenimiento de equipos electrónicos
- Ingeniería en Seguridad Electrónica, asesoramiento y diseño

Seguridad Operativa:**Servicios de Investigación:**

- Fraudes internos
- Estafas
- Hurtos
- Investigaciones de antecedentes personales
- Investigaciones pre-empleo.

- Peritaje forense en sistemas de información.

Documentología:

- Peritajes grafotécnicos y grafológicos.

Asesoría y consultoría:

- Elaboración de reglamentos internos
- Planes de emergencia
- Planes de contingencia
- Auditoría de procesos
- Políticas de reducción de pérdidas

METODOLOGÍA

La sistematización realizada es bajo el método cuantitativo, cuya técnica de recolección de datos es una encuesta diseñada con preguntas cerradas para escoger una sola alternativa, dicha encuesta fue aplicada a los guardias de la agencia de seguridad, se consideró como población a los 150 guardias de seguridad del área operativa de la organización equivalente al 100% y como muestra se consideró a 110 guardias de seguridad por la rotación de los turnos, pues los colaboradores trabajan en turnos de seis días con solo uno de descanso, según su trabajo de campo, por lo que no fueron convocados en su único día libre, tampoco se consideró personal cuyo ingreso no supera los tres meses.

Se identificó a partir de la revisión de la base de datos del personal de seguridad que de los 110 considerados para encuestar, 99 pertenecen a la generación Y (nacidos entre 1980 – 2000) y 11 que pertenecen a la generación baby boomers (nacidos entre 1945 – 1964).

La encuesta ha sido formulada para analizar la efectividad del programa de capacitación ya implementado y como éste influye en la motivación de los guardias de seguridad y para fortalecer la cultura a partir de la propuesta de capacitaciones virtuales que surge como estrategia de innovación y generar una atractiva propuesta de valor al colaborador en relación a la competencia de su mismo mercado. Para la formulación de las preguntas se clasificó de acuerdo a las cinco variables identificadas :

1. Reacción de los participantes ante la capacitación
 - Aceptación al cambio
2. Estrategias de capacitación
 - Desarrollo Organizacional
3. Experiencias obtenidas de la capacitación
 - Aprendizaje
4. Satisfacción del proceso de capacitación
 - Impacto motivacional
5. Cambios y resultados
 - Crecimiento profesional

La encuesta se aplicó luego de elaborar y presentar el formato a la Gerencia del área de Talento Humano que posteriormente autorizó la aplicación. Se les entregó las encuestas a los guardias de seguridad considerados y se les explicó que debían seleccionar una alternativa por pregunta.

Luego de que ellos contestaran la encuesta, se procedió a clasificar los grupos de preguntas en relación al proceso de capacitación para hacer las tabulaciones de las respuestas obtenidas y analizar sus porcentajes, con el fin de diseñar una propuesta de capacitación virtual como lo es un e-learning, basado en temas relevantes de capacitación, para así reforzar el conocimiento y generar satisfacción laboral.

Preguntas de encuesta

1. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones realizadas anteriormente en la organización?
2. ¿Considera usted que la organización brinda programas de capacitación de manera constante?
3. ¿Ha participado de actividades de formación externa por cuenta de la organización?
4. ¿Los temas tratados eran relevantes a las funciones de su cargo?
5. ¿Cree usted que los materiales de la capacitación fueron utilizados correctamente?
6. ¿Los temas tratados fueron presentados a profundidad?
7. ¿Considera útiles los conocimientos adquiridos en esta capacitación?
8. ¿Recomendaría estos tipos de capacitación?
9. ¿Las capacitaciones presenciales son más efectivas que las virtuales?

10. ¿La empresa debería ofrecer espacios de creación e innovación que aporten al mejoramiento de la capacitación?
11. ¿Le pareció agradable el ambiente de aprendizaje?
12. ¿Fueron lo suficientemente dinámicas las capacitaciones?
13. ¿Ha podido aplicar en su trabajo alguno de los aspectos tratados en esta capacitación?
14. ¿Considera que el comportamiento organizacional ha mejorado?
15. ¿Cree usted que las capacitaciones pueden afectar positivamente un negocio?
16. ¿Luego de haber participado en este proceso se siente más acorde con la identidad de la organización?

Dimensiones de las Variables
Reacción de los participantes ante la capacitación
Estrategias de capacitación
Experiencias obtenidas de la capacitación
Satisfacción del proceso de capacitación
Cambios y resultados

Distribución de las preguntas

Las preguntas han sido planteadas para conocer los cinco aspectos de la influencia en la motivación de acuerdo al proceso de capacitación realizado a guardias de seguridad, según las respuestas se podrá realizar la evaluación de dicho proceso para determinar el grado de influencia, según las encuestas aplicadas a 110 guardias en total. Las preguntas uno, dos y tres están realizadas para conocer la reacción de los participantes ante el proceso de capacitación. Las preguntas cuatro, cinco y seis, están enfocadas a las estrategias de capacitación utilizadas con el fin de obtener

información acerca de qué temas conviene capacitar a los guardias para aumentar su desarrollo organizacional.

Las preguntas siete, ocho, nueve y diez están dirigidas a las experiencias adquiridas luego del proceso de capacitación, busca conocer el interés y la conveniencia de continuar capacitando al guardia de seguridad según su desempeño.

Las preguntas once y doce, están planteadas con la finalidad de conocer si los guardias de seguridad están satisfechos con las capacitaciones dadas, si hay interés en recibir más y si están de acuerdo en que aporta a su carrera profesional.

Las preguntas trece, catorce, quince y dieciséis están relacionados al crecimiento y motivación que se desea lograr con el colaborador.

Resultados obtenidos:

Reacción de los participantes ante la capacitación	
1.	¿Se siente satisfecho con las capacitaciones realizadas anteriormente en la organización?
2.	¿Considera usted que la organización brinda programas de capacitación de manera constante?
3.	¿Ha participado de actividades de formación externa por cuenta de la organización?

1. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones realizadas anteriormente en la organización?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	91	83%
Brevemente	9	8%
Muy Poco	7	6%
Para Nada	3	3%

1. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones realizadas anteriormente en la organización?

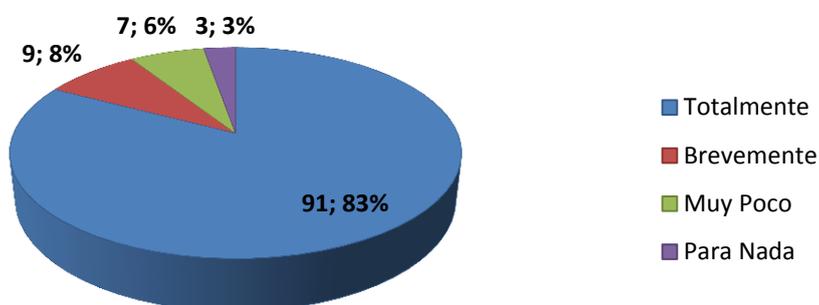


Ilustración 1 Gráfico: ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones realizadas anteriormente en la organización?

De los ciento diez encuestados, noventa y uno respondieron haberse sentido satisfechos con las capacitaciones realizadas en la organización, lo que equivale a un 83% del total de la muestra, el ocho por ciento respondió que para ellos las capacitaciones impartidas son de breve satisfacción, un seis por ciento indica que la satisfacción sobre las capacitaciones fue muy poca y por último tenemos un tres por ciento que representa la nula satisfacción sobre las capacitaciones realizadas.

2. ¿Considera usted que la organización brinda programas de capacitación de manera constante?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	83	75%
Brevemente	20	18%
Muy Poco	4	4%
Para Nada	3	3%

2. ¿Considera usted que la organización brinda programas de capacitación de manera constante?

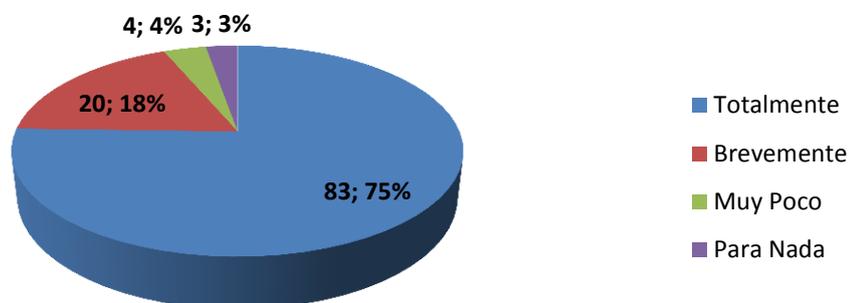


Ilustración 2 Gráfico: ¿Considera usted que la organización brinda programas de capacitación de manera constante?

El setenta y cinco por ciento de los encuestados indicaron recibir capacitaciones constantes por parte de la organización, el dieciocho por ciento respondió que la organización realiza de manera breve los programas de capacitación, el cuatro por ciento respondió que las capacitaciones se dan muy poco y el tres por ciento indica que las capacitaciones no se realizan para nada.

3. ¿Ha participado de actividades de formación externa por cuenta de la organización?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	58	53%
Brevemente	43	39%
Muy Poco	5	5%
Para Nada	4	3%

3. ¿Ha participado de actividades de formación externa por cuenta de la organización?

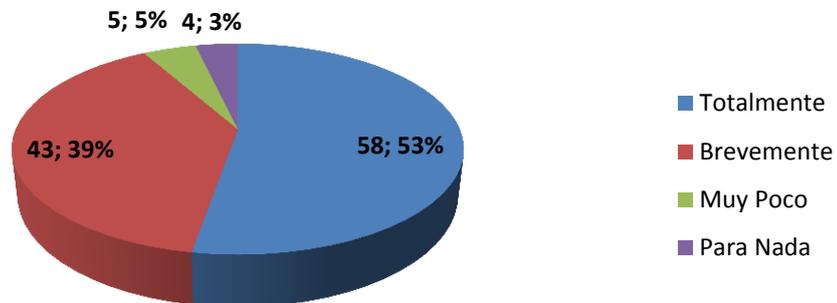


Ilustración 3 Gráfico: ¿Ha participado de actividades de formación externa por cuenta de la organización?

De los 110 encuestados, cincuenta y tres por ciento respondieron que han participado de actividades externas por cuenta de la organización, el treinta y nueve por ciento de los encuestados señalaron que brevemente han sido parte de estas actividades externas, el cinco por ciento de los encuestados marcaron que fueron muy pocas las actividades de formación externas en las que participaron y el tres por ciento restante contestó que para nada han formado parte de estas actividades.

Análisis general de la variable:

Los guardias de seguridad han sido informados sobre los procesos de capacitación impartidos, se les entregó una evaluación del curso para conocer sus opiniones con respecto a la influencia que tuvo, para así fortalecer los sistemas de motivación y satisfacción a partir de temas que sean de interés pero que tengan relevancia con sus funciones.

Estrategias de capacitación	
4.	¿Los temas tratados eran relevantes a las funciones de su cargo?
5.	¿Cree usted que los materiales de la capacitación fueron utilizados correctamente?
6.	¿Los temas tratados fueron presentados a profundidad?

4. ¿Los temas tratados eran relevantes a las funciones de su cargo?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	76	69%
Brevemente	30	27%
Muy Poco	1	1%
Para Nada	3	3%

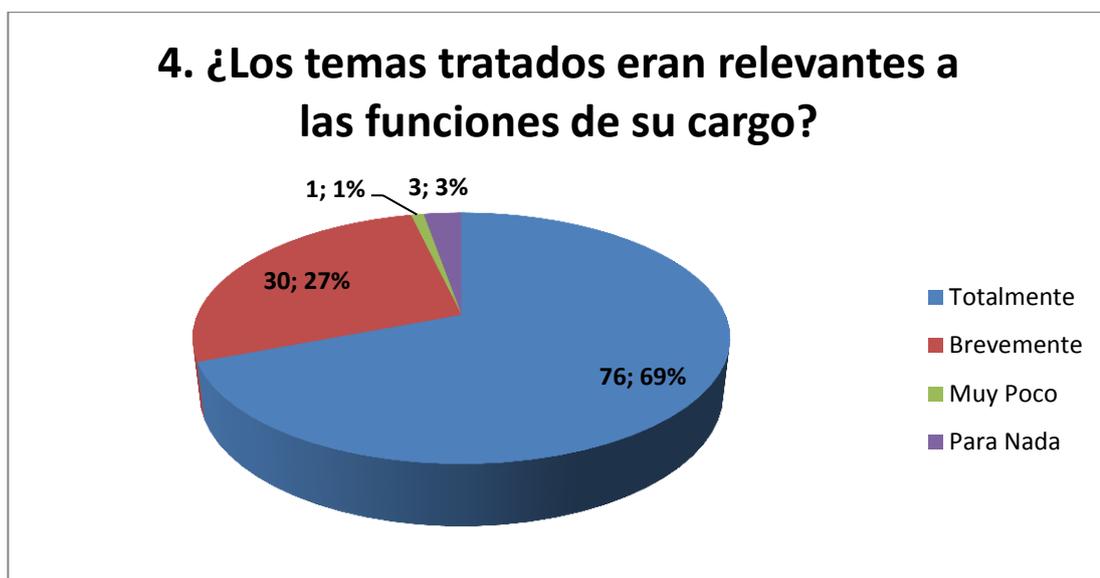


Ilustración 4 Gráfico: ¿Los temas tratados eran relevantes a las funciones de su cargo?

El sesenta y nueve por ciento de los encuestados están de acuerdo en la relevancia de los temas tratados según su cargo y funciones, el veintisiete por ciento de los encuestados marcó que brevemente se tratan temas relevantes a su cargo, el uno por ciento respondió que trataron muy pocos temas en cuestión a sus funciones y el tres por ciento escribió que para nada han tratado temas relevantes.

5. ¿Cree usted que los materiales de la capacitación fueron utilizados correctamente?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	67	61%
Brevemente	26	24%
Muy Poco	10	9%
Para Nada	7	6%

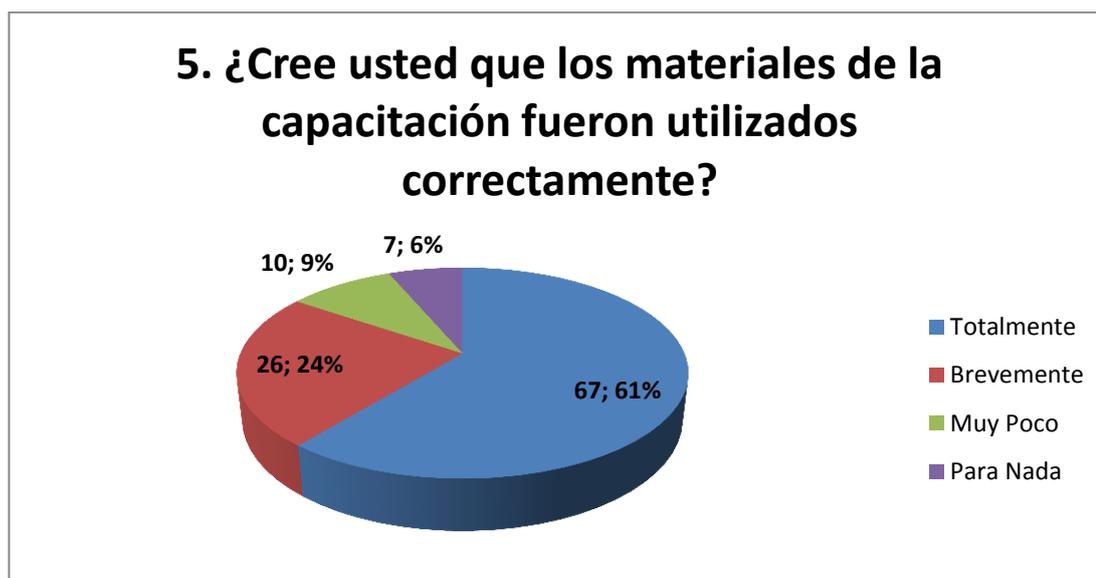


Ilustración 5 Gráfico: ¿Cree usted que los materiales de la capacitación fueron utilizados correctamente?

El sesenta y uno por ciento de los encuestados explicaron que el material de la capacitación fue utilizado total y correctamente, el veinticuatro por ciento señaló que los materiales fueron brevemente utilizados, el nueve por ciento respondió que se utilizó muy poco el material y el seis por ciento indicó que el material no fue utilizado para nada.

6. ¿Los temas tratados fueron presentados a profundidad?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	62	56%
Brevemente	40	36%
Muy Poco	4	4%
Para Nada	4	4%

6. ¿Los temas tratados fueron presentados a profundidad?

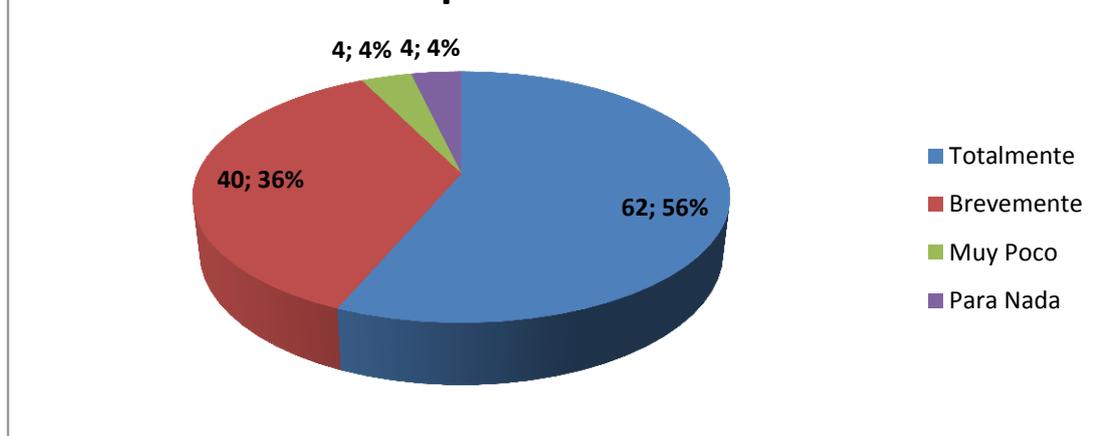


Ilustración 6 Gráfico: ¿Los temas tratados fueron presentados a profundidad?

Sobre la profundidad de los temas tratados, el cincuenta y seis por ciento marcó que se les explicó en su totalidad lo relacionado, el treinta y seis por ciento de los encuestados indicó que los temas fueron tratados de manera breve, el cuatro por ciento señaló que la información sobre los temas fue explicado muy poco y el otro cuatro por ciento expresó que para nada fueron informados con respecto a estos temas.

Análisis general de la variable:

Los colaboradores conocen en gran parte los temas generales de las funciones del cargo operativo de la agencia, pero para reforzar el conocimiento de las tareas se elaboró un cuadro de las capacitaciones destinadas para los guardias, del cual cada proceso debe ser realizado mínimo cada dos semanas para repasar y evaluar los conocimientos que tengan los nuevos guardias al igual que los que ya pertenecen a ella, para fortalecer la cultura de la organización ya que comparten los mismos valores.

Experiencias obtenidas de la capacitación	
7.	¿Considera útiles los conocimientos adquiridos en esta capacitación?
8.	¿Recomendaría estos tipos de capacitación?
9.	¿Las capacitaciones presenciales son más efectivas que las virtuales?
10.	¿La empresa debería ofrecer espacios de creación e innovación que aporten

	al mejoramiento de la capacitación?
--	-------------------------------------

7. ¿Considera útiles los conocimientos adquiridos en esta capacitación?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	95	86%
Brevemente	12	11%
Muy Poco	1	1%
Para Nada	2	2%

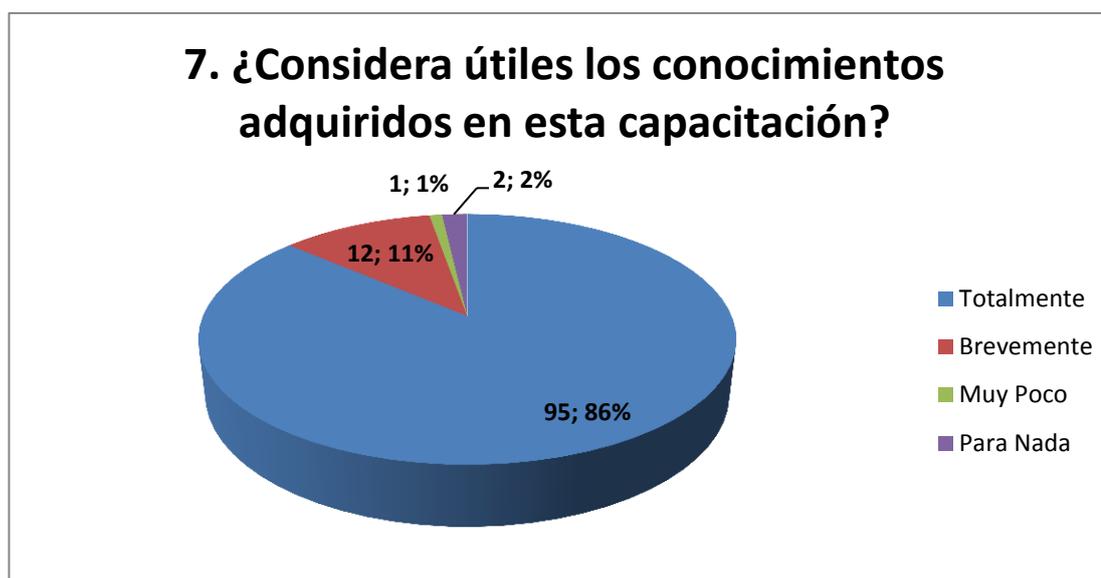


Ilustración 7 Gráfico: ¿Considera útiles los conocimientos adquiridos en esta capacitación?

El ochenta y seis por ciento de los encuestados mencionaron que consideran totalmente útil los conocimientos adquiridos en los procesos de capacitación, el once por ciento seleccionó que los conocimientos le son útiles de forma breve, el uno por ciento marcó que los conocimientos adquiridos son de muy poca utilidad para ellos y el dos por ciento no consideran para nada útil esta información acerca de las funciones de prevención de riesgos físicos.

8. ¿Recomendaría estos tipos de capacitación?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	73	66%
Brevemente	22	20%
Muy Poco	9	8%
Para Nada	6	6%

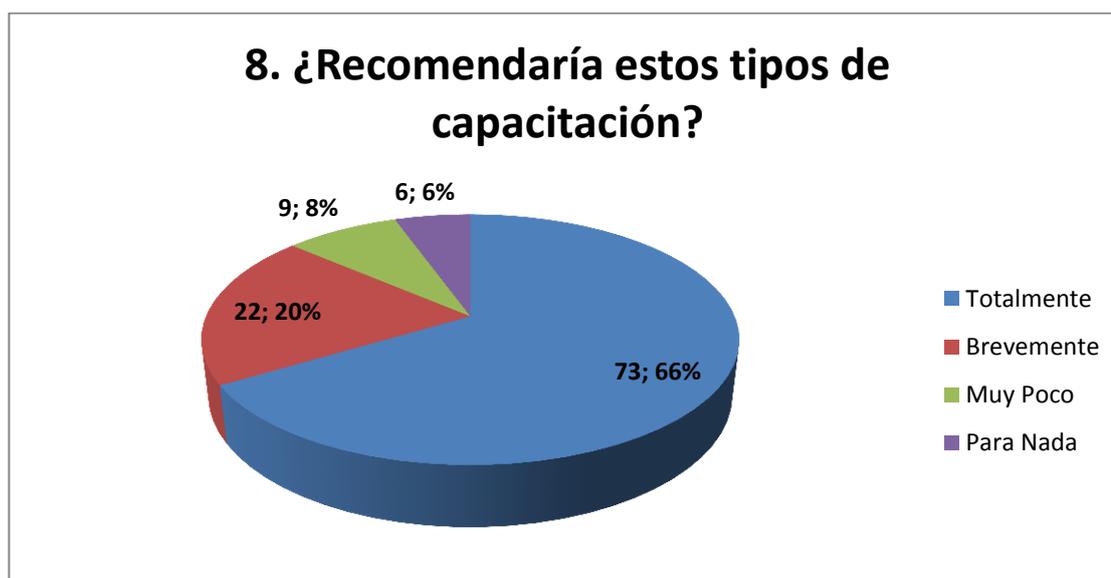


Ilustración 8 Gráfico: ¿Recomendaría estos tipos de capacitación?

Las respuestas de los guardias de seguridad sobre recomendar los procesos de capacitación relacionados a sus funciones básicas, marcó de forma positiva un sesenta y seis por ciento en su totalidad, el veinte por ciento mencionaron que recomendarían brevemente las capacitaciones, el ocho por ciento indicó que recomiendan muy poco estos procesos y el seis por ciento no lo recomiendan para nada.

9. ¿Las capacitaciones presenciales son más efectivas que las virtuales?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	49	45%
Brevemente	17	15%
Muy Poco	38	35%
Para Nada	6	5%

9. ¿Las capacitaciones presenciales son más efectivas que las virtuales?

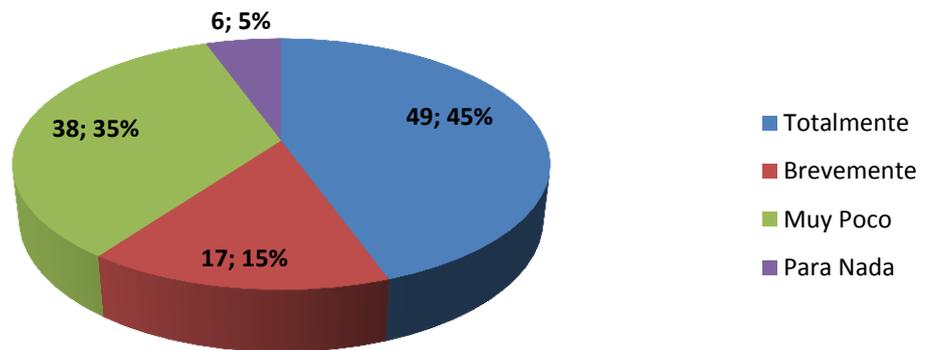


Ilustración 9 Gráfico: ¿Las capacitaciones presenciales son más efectivas que las virtuales?

De los ciento diez encuestados, el cuarenta y cinco por ciento mencionó que las capacitaciones presenciales son efectivas, el quince por ciento indicó que considera de manera breve la efectividad de las capacitaciones presenciales, el treinta y cinco por ciento respondieron que les parece muy poco efectivo las capacitaciones presenciales y el cinco por ciento no les parece para nada efectivo este tipo de procesos a diferencia de los virtuales.

10. ¿La empresa debería ofrecer espacios de creación e innovación que aporten al mejoramiento de la capacitación?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	106	96%
Brevemente	2	2%
Muy Poco	1	1%
Para Nada	1	1%

10. ¿La empresa debería ofrecer espacios de creación e innovación que aporten al mejoramiento de la capacitación?

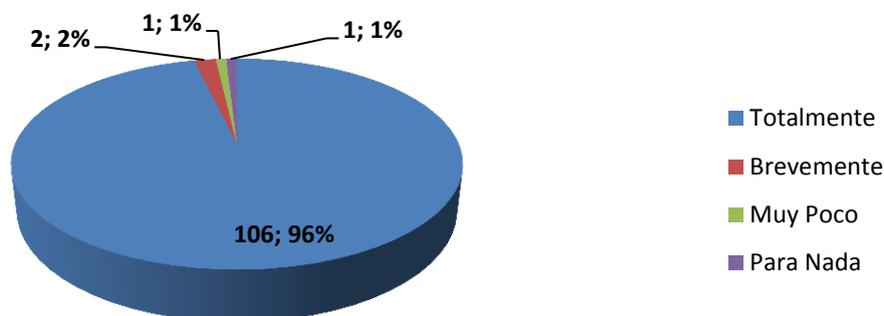


Ilustración 10 Gráfico: ¿La empresa debería ofrecer espacios de creación e innovación que aporten al mejoramiento de la capacitación?

En base a los ciento diez encuestados, el noventa y seis por ciento indica que está totalmente de acuerdo con la idea de que la organización ofrezca espacios de creación e innovación para mejorar los procesos de capacitación, el dos por ciento indicó estar brevemente de acuerdo con esta iniciativa, un uno por ciento señala estar muy poco de acuerdo y el otro uno por ciento expresa no estar de acuerdo en absoluto.

Análisis general de la variable:

Los guardias de seguridad están conformes con las experiencias que obtuvieron al recibir estos procesos de capacitación, indican que les gustaría recibir más capacitaciones sobre temas de su interés relacionados a sus funciones, para esto en la plantilla de evaluación del curso, consta una sección en la cual pueden expresar por escritos cuáles serían estos temas en los que desean capacitarse, para contribuir con la iniciativa y motivación del personal brindando con claridad un aporte a los objetivos planteados de la agencia.

Satisfacción del proceso de capacitación	
11.	¿Le pareció agradable el ambiente de aprendizaje?
12.	¿Fueron lo suficientemente dinámicas las capacitaciones?

11. ¿Le pareció agradable el ambiente de aprendizaje?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	81	74%
Brevemente	19	17%
Muy Poco	6	5%
Para Nada	4	4%

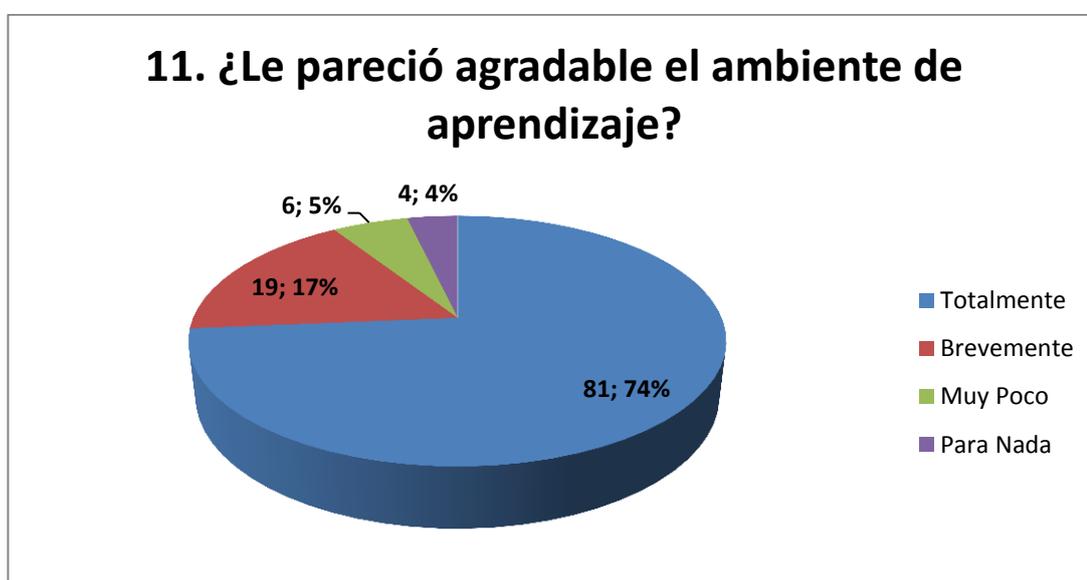


Ilustración 11 Gráfico: ¿Le pareció agradable el ambiente de aprendizaje?

El setenta y cuatro por ciento de los encuestados indicaron que el ambiente de aprendizaje fue totalmente agradable, el diecisiete por ciento señaló que el ambiente fue brevemente agradable, el cinco por ciento respondieron que el ambiente fue muy poco agradable y el cuatro por ciento expresó que no fue para nada agradable el ambiente en el que se desarrollaron estos procesos.

12. ¿Fueron lo suficientemente dinámicas las capacitaciones?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	49	45%
Brevemente	25	23%
Muy Poco	30	27%
Para Nada	6	5%

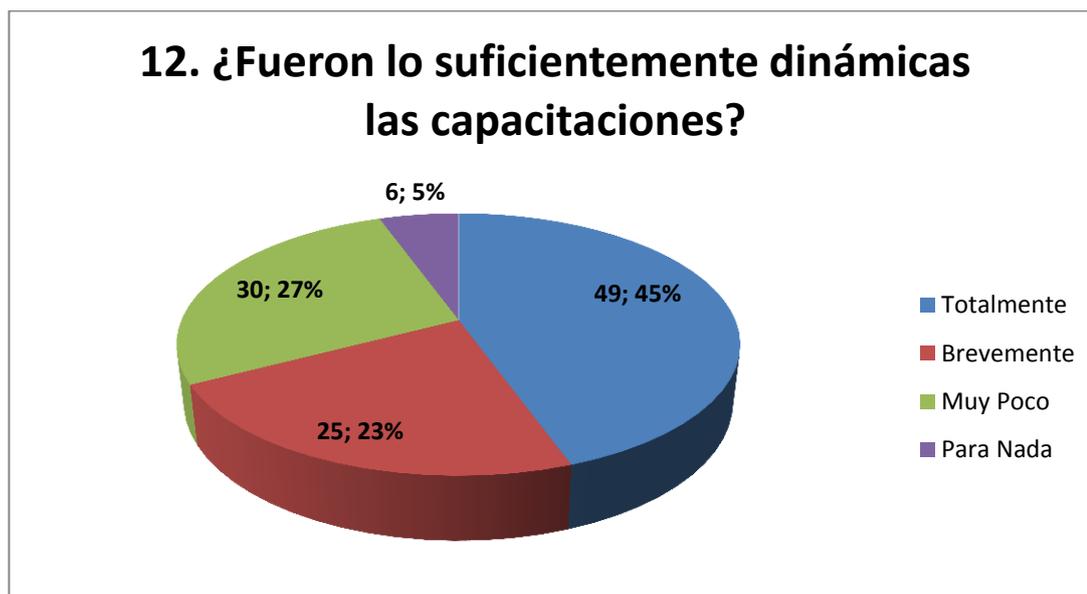


Ilustración 12 Gráfico: ¿Fueron lo suficientemente dinámicas las capacitaciones?

El cuarenta y cinco por ciento indica que las capacitaciones fueron totalmente dinámicas, el veinte y tres por ciento señaló que estas se dieron de forma brevemente dinámica, un veinte y siete por ciento indica que fueron muy poco dinámicas las capacitaciones y el cinco por ciento señala que las capacitaciones no fueron para nada dinámicas.

Análisis general de la variable:

Los guardias encuestados se sintieron muy a gusto con la manera en que se impartieron estas capacitaciones fueron informados de los temas específicos de sus puestos de trabajo de forma dinámica para no perder su atención, estuvieron de acuerdo en que las capacitaciones deben ser constantes y en relación a temas de su interés que tengan relación con sus actividades laborales, en el caso de los nuevos

guardias se les explicó los temas necesarios para su desarrollo y crecimiento según lo que la organización espera de ellos, haciéndolos sentir desde ya que serán parte importante de la misma, con el fin de fortalecer el compromiso y la identificación con su trabajo.

Cambios y resultados	
13.	¿Ha podido aplicar en su trabajo alguno de los aspectos tratados en esta capacitación?
14.	¿Considera que el comportamiento organizacional ha mejorado?
15.	¿Cree usted que las capacitaciones pueden afectar positivamente un negocio?
16.	¿Luego de haber participado en este proceso se siente más acorde con la identidad de la organización?

13. ¿Ha podido aplicar en su trabajo alguno de los aspectos tratados en esta capacitación?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	88	80%
Brevemente	17	15%
Muy Poco	3	3%
Para Nada	2	2%

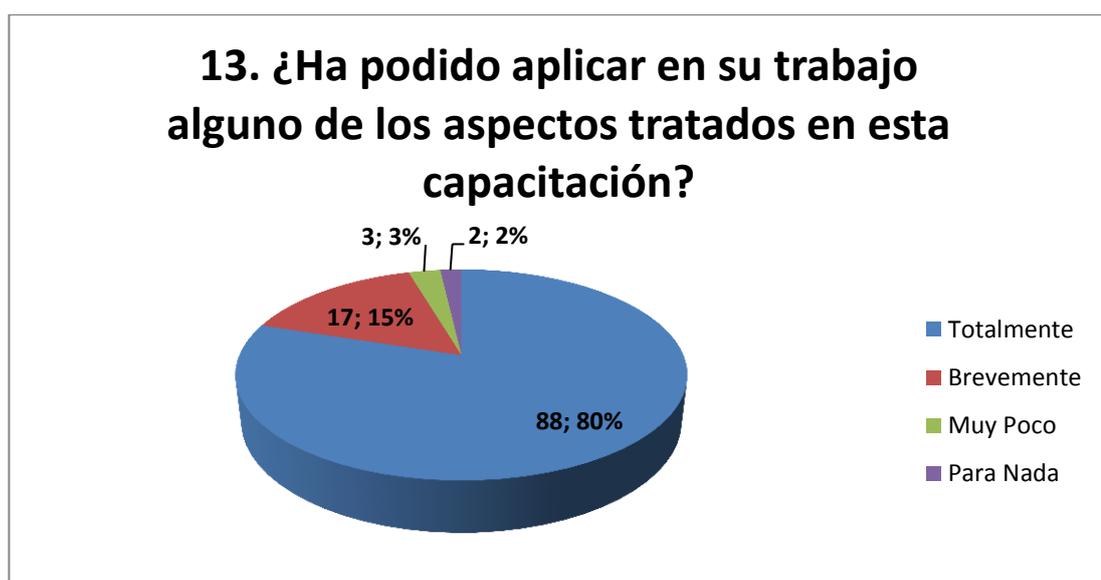


Ilustración 13 Gráfico: ¿Ha podido aplicar en su trabajo alguno de los aspectos tratados en esta capacitación?

El ochenta por ciento de los guardias encuestados indicó que los procesos de capacitación de los cuales participaron, les fue de gran utilidad al momento de aplicarlos en sus funciones y tareas para desempeñarse adecuadamente en el trabajo, el quince por ciento señaló que estas capacitaciones fueron brevemente útiles, el tres por ciento expresó que les fue de muy poca utilidad y solo el dos por ciento respondió que no les fue para nada útil.

14. ¿Considera que el comportamiento organizacional ha mejorado?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	97	88%
Brevemente	12	11%
Muy Poco	1	1%
Para Nada	0	0%



Ilustración 14 Gráfico: ¿Considera que el comportamiento organizacional ha mejorado?

El ochenta y ocho por ciento del personal encuestado, indica que sí hubo una total mejoría en el comportamiento de los guardias de seguridad al momento de trabajar, un once por ciento señaló que existe una breve mejoría en las actitudes laborales, el uno por ciento restante, respondió que notó muy pocas mejorías, en este caso el

factor positivos es que no hubo ningún porcentaje que expresara este progreso de forma negativa.

15. ¿Cree usted que las capacitaciones pueden afectar positivamente un negocio?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	100	91%
Brevemente	7	6%
Muy Poco	2	2%
Para Nada	1	1%

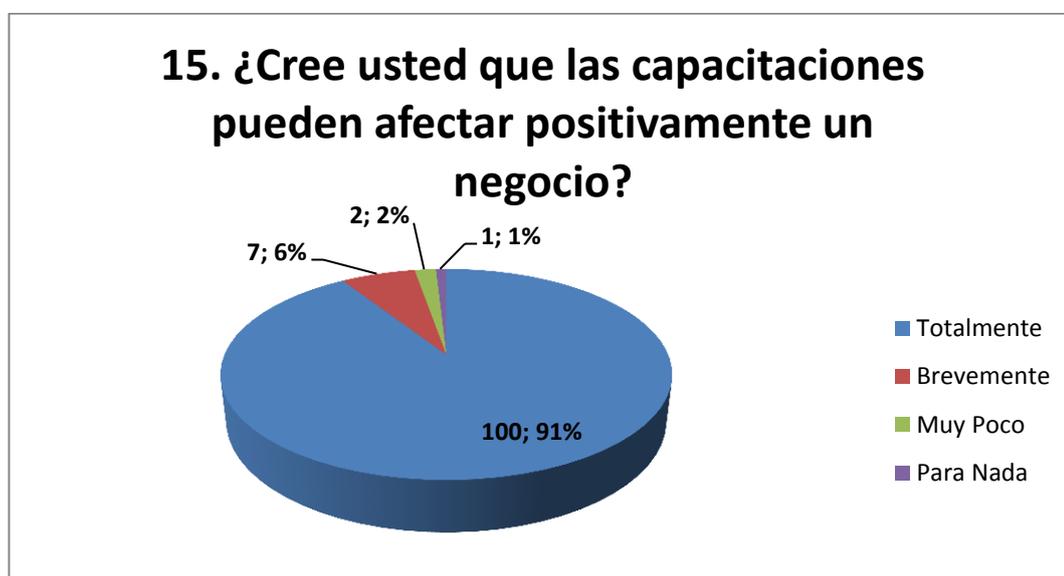


Ilustración 15 Gráfico: ¿Cree usted que las capacitaciones pueden afectar positivamente un negocio?

El noventa y un por ciento de guardias encuestados considera que las capacitaciones afectan totalmente de manera positiva a un negocio, tienen en claro la importancia del factor del conocimiento y aprendizaje, por lo que como ya se dijo anteriormente, esperan que se sigan dando este tipo de procesos, el seis por ciento indica que estas capacitaciones afectan brevemente, pero no niegan su efectividad, el dos por ciento señaló que afecta muy poco y solo el uno por ciento restante expresó que no creen que afecte para nada.

16. ¿Luego de haber participado en este proceso se siente más acorde con la identidad de la organización?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	70	64%
Brevemente	23	21%
Muy Poco	9	8%
Para Nada	8	7%



Ilustración 16 Gráfico: ¿Luego de haber participado en este proceso se siente más acorde con la identidad de la organización?

El compromiso con la identidad organizacional entre los guardias de seguridad y la agencia, se observa totalmente en un sesenta y cuatro por ciento, más de la mitad del personal operativo se siente parte de la organización, el veinte y uno por ciento se siente brevemente identificado, el ocho por ciento expresó que se siente muy poco acorde con la identidad de la agencia y el siete por ciento no se siente para nada identificado, en el caso de ellos muchas veces se observa que su falta de compromiso es debido a que no laboran por su propia elección sino por la necesidad de una estabilidad económica.

Análisis general de la variable:

La mayoría de los guardias encuestados respondieron que el proceso de capacitación es de gran utilidad, están de acuerdo que debería darse de manera constante y se sienten muy a gusto con las mismas, pues al capacitarlos, la agencia tiene interés en su crecimiento laboral, la propuesta del proyecto “My own security” tiene como finalidad capacitar virtualmente a al personal de seguridad, ya que un gran porcentaje indicó que les llama la atención aprender por un medio tecnológico, el cual está basado en una plataforma de E- learning que trata temas de seguridad física privada, claves para el factor de prevención de riesgos.

CONCLUSIONES

La agencia de seguridad establecida en la ciudad de Guayaquil se encuentra en un proceso de capacitación mensual, en éste último año ha invertido dinero en proyectos que tendrán resultados visibles a partir del año 2018, éste cambio en el giro del negocio se debe al esfuerzo invertido en la logística de planificación de cada curso de capacitación para que cada colaborador pueda ser gestionado de manera constante en las actualizaciones que la funciones de su cargo exige.

Con los resultados obtenidos de la encuesta se ha demostrado la influencia que tiene el proceso de capacitación en la motivación de los guardias de seguridad, elevando la importancia en gestionar al talento humano de acuerdo a estrategias de la organización y a las exigencias del mercado.

El presente trabajo de titulación intenta mostrar la importancia de reforzar la motivación del personal de seguridad a través del desarrollo por medio del aprendizaje dados en los cursos que el programa de capacitación tiene planificado.

La propuesta de Elearning se ajustará al perfil del colaborador, a la política de capacitación y al presupuesto que maneja el departamento de Talento humano, para esto es importante revisar los registros de capacitación que permitirá conocer el personal que ha sido capacitado versus el que aún no lo ha sido. El Elearning busca generar un alto sentido de engagement de los guardias de seguridad y fortalecer la cultura de la organización en el marco de la colaboración.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la implementación del plan continúe para luego medir el nivel de satisfacción y motivación del personal de seguridad ante ésta nueva modalidad de capacitación. El periodo de evaluación de desempeño ayudará a determinar la efectividad de los cursos que han sido considerados en el plan de capacitación y conocer si los guardias de seguridad están realmente comprometidos con los servicios que la agencia da a sus clientes.

El primer grupo de guardias de seguridad al que se aplicará la prueba piloto del E-learning “My own security” contará con los programas de capacitación actualizados en la web de la organización, sobre los temas relacionados a prevención de riesgos, los cuales tratan sobre manejo de armas, servicio de protección a clientes y manejo de crisis, estos se presentarán como un prototipo para probar la efectividad del curso luego de realizar su respectiva evaluación.

Este módulo virtual deberá ser impartido en los horarios francos, es decir libres de los guardias, en los que no se encuentren laborando, porque su participación requiere de varias horas, el E-learning contará con simuladores los cuales contribuirán a que el proceso de aprendizaje sea más dinámico.

El procedimiento de evaluación para que sea constante, debe realizarse mínimo una vez al mes, en el caso de los guardias recién ingresados es crucial que sus capacitaciones inicien en el proceso de inducción específica.

REFERENCIAS

- Anibal, L. (2015). Ministerio del interior. Obtenido de http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Programa-de-Capacitacion-para-los-Guardias-de-Vigilancia-y-Seguridad-Privada_1.pdf
- Baldoni, J. (2005). Great Motivation Secrets of Great Leaders. New York: McGraw-Hill .
- Chiavenato, I. (2007). Gestión del Talento Humano. Mexico: McGraw- Hill.
- Dolan, S. (2007). Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación. Madrid : McGraw- Hill.
- Grados, J. (2009). Capacitación y desarrollo de personal. Mexico: Trillas.
- Grados , J. (2009). Consideraciones teóricas del aprendizaje. Mexico: Trillas.
- Grados, J. (2011). El aprendizaje del adulto. Mexico: Trillas.
- Handfield, H. (2003). La guerra por el talento. Bogotá: Norma.
- Reinoso, R. (2015). Ministerio del interior. Obtenido de http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Programa-de-Capacitacion-para-los-Guardias-de-Vigilancia-y-Seguridad-Privada_1.pdf
- Rodriguez, R. (2015). Ministerio de educación. Obtenido de http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Programa-de-Capacitacion-para-los-Guardias-de-Vigilancia-y-Seguridad-Privada_1.pdf
- Valdes, J. (2016). Seguridad Portal Web. Obtenido de <http://seguridadportalweb.com/index.php/seguridad/seguridad-corporativa/164-la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-seguridad-privada>
- Weissberg, A. (2007). Mass Careers Customization. Boston: Harvard Business School Press.

ANEXOS

E-LEARNING “MY OWN SECURITY”

¿Qué es un E- learning?

Es una plataforma virtual que sirve como medio de aprendizaje para facilitar la experiencia de impartir capacitaciones a distancia, simulando la creación de aulas virtuales en las cuales la interacción entre tutor y alumno se dé participativamente de la misma forma como si fuera presencial, con todos los elementos de la misma como evaluaciones, realización de tareas, foros, conversaciones que se dan en este caso de manera virtual junto con intercambios de archivos.

Importancia del E- learning:

El método de capacitar a través de un E- learning es interesante porque facilita la capacitación al combinarse con el poder de las herramientas tecnológicas que el internet nos ofrece y está disponible para todos a pesar de las distancias de tiempo y espacio, es factible para ser utilizado por cualquier persona con mínimos conocimientos tecnológicos, pues brinda un ritmo de aprendizaje fácil, nutrido y constante, cuya única herramienta es la computadora.

Objetivos del E- learning “My own security”

En este curso se capacitará al guardia de seguridad sobre:

- Entender la importancia de la seguridad física
- Evaluar las tecnologías de control de acceso.
- Disuadir, Detectar y Responder a incidentes de seguridad física.
- Mitigar los problemas relacionados con el fuego y los incendios.
- Planificar sistemas de video vigilancia.
- Entender la situación de las leyes actuales.

Fecha de ejecución:

8 de mayo del 2017

¿Para quiénes está dirigido?

Para el personal operativo, se iniciará con los guardias de seguridad de todos los puntos contratados.

Grupo al que se aplicará:

Se iniciará con los guardias del contrato en el centro comercial La Rotonda, la agencia cuenta con trece puntos, con los que se continuará el E-learning a medida que se evalúen los resultados de esta prueba piloto.

Finalidad:

El E- learning tiene como finalidad capacitar al guardia para que sea un compañero de seguridad quién será el encargado de transmitir el sentido de protección a sus clientes.

Propuesta: "My own security"		
Actividades	Involucrados	Tiempo y materiales
1.- Levantar información y coordinar temas operativos a tratar	<ul style="list-style-type: none">• Jefa de Talento Humano• Jefe de Operaciones	7 días reunión con el departamento de Talento Humano
2.- Solicitar hoja de registro de personal que tenga antigüedad en la agencia	<ul style="list-style-type: none">• Coordinador de operaciones	11 días por vía por correo de la organización
3.- Seleccionar a los participantes por grupo de acuerdo al contrato y turno	<ul style="list-style-type: none">• Jefe de operaciones	10 días reunión con el coordinador de operaciones
4.- Convocar a los participantes al curso	<ul style="list-style-type: none">• Todos los guardias de seguridad de la agencia• Jefa de Talento Humano• Jefe de Operaciones	10 días por vía skype y correo de la organización
5.- Reunir a todos los participantes para detallar la función y el objetivo del proyecto.	<ul style="list-style-type: none">• Jefa de Talento Humano• Jefe de operaciones• Guardias de seguridad de la agencia	2 días (1 hora cada día) para distribuirlos según su turno y horario de trabajo, realizado a modo presencial

<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los resultados mensualmente por medio de encuestas y entrevistas • Realizar el respectivo reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Gerencia General 	<p>Órdenes de consumo en McDonald's</p>
---	--	---

Modelo piloto:



Mi sitio Lector

Escribir

My Own Security *Esta página está destinada al desarrollo profesional de quienes forman parte de esta agencia de seguridad. Resultado de imagen para guardias de seguridad capacitandose*

Home Acerca de

[Personalizar](#) [Editar](#) [Estadísticas](#) ...

Mi sitio Lector Escribir

My Own Security Home Acerca de



My own security

Publicado el 11 febrero, 2017 de capacitacionymotivacionvs

Esta página está destinada al desarrollo profesional de quienes forman parte de esta agencia de seguridad.

Búsqueda

Buscar ...

Widget de texto de la barra lateral

Se trata de un widget de texto. El widget de texto te permite añadir texto o código HTML en cualquier barra lateral del tema. Utiliza el widget de texto para mostrar enlaces, imágenes, HTML, texto o una combinación de todos estos elementos. Edítalos en la sección [Widget del Personalizador](#).

MENÚ DE TEMAS DE CAPACITACIÓN

Home

Mi sitio Lector Escribir

My Own Security Home Acerca de

Esta página está destinada al desarrollo profesional de quienes forman parte de esta agencia de seguridad.



Editar

CAPACITACIÓN

Home
Acerca de

Sigue el blog por Email

Haz clic para seguir este blog y recibir notificaciones de las nuevas entradas por correo electrónico.

Únete a otro 1 seguidor

Seguir

Tienes que seleccionar qué se muestra en este widget del perfil de Gravatar.

Publicado por capacitacionymotivacionvs

Personalizar Editar Estadísticas

Capacitaciones a aplicar:

MODULOS DE CAPACITACIÓN PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA		
MODULOS	TEMAS Y SUBTEMAS	INST. INT.
1. DESARROLLO PERSONAL	1. RELACIONES HUMANAS (COACHING)	LCDO. JOSE ERAS / PSC. KERLLY CASTRO
	1,1 MI RELACIÓN CONMIGO MISMO	
	1,2 LA IMPORTANCIA DE MI ROL EN LA SEGURIDAD CIUDADANA	
	1,3 TRABAJO EN EQUIPO	
	2. DEONTOLOGÍA: ÉTICA Y MORAL ENFOCADOS EN LA PROFESIÓN	
	2,1 ETICA: VALORES MORALES QUE GUÍAN EN COMPORTAMIENTO HUMANO	
	2,2 VALORES DE UN GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA: HONESTIDAD, RESPONSABILIDAD, VALOR, DISCIPLINA, PROACTIVIDAD, PUNTUALIDAD, PROBABILIDAD.	

2. PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS	1. GESTION DE RIESGOS APLICADOS A LA PROTECCIÓN DE PERSONAS, BIENES E INFORMACIÓN	LCDO. JOSE ERAS / PSC. KERLLY CASTRO
	1,1 PLANES DE EMERGENCIA, EVACUACIÓN Y CONTINUIDAD	
	1,2 ROL DEL GUARDIA DE SEGURIDAD EN LA GESTION DE RIESGOS	
	2. MANEJO DE CONFLICTOS INTERNOS	
	2,1 PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN PROCEDIMIENTOS	
	2,2 ATENCIÓN AL USUARIO DIFÍCIL	
3. PRIMEROS AUXILIOS	1. PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS	TTE. GUSTAVO ORNA
	1,1 RCP (PROTOCOLO DE REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR)	
4. DEFENSA PERSONAL	1. QUE ES LA DEFENSA	
	2. PUNTOS VULNERABLES EN EL CUERPO HUMANO	
	3. TIPOS DE ARMAS	

FORMATO DE ENCUESTA

ENCUESTA

Lugar: Agencia de Seguridad

Cargo: Guardia de seguridad

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer aspectos relacionados a los resultados de la capacitación del personal operativo.

1. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones realizadas anteriormente en la organización?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

2. ¿Considera usted que la organización brinda programas de capacitación de manera constante?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

3. ¿Ha participado de actividades de formación externa por cuenta de la organización?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

4. ¿Los temas tratados eran relevantes a las funciones de su cargo?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

5. ¿Cree usted que los materiales de la capacitación fueron utilizados correctamente?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

6. ¿Los temas tratados fueron presentados a profundidad?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

7. ¿Considera útiles los conocimientos adquiridos en esta capacitación?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

8. ¿Recomendaría estos tipos de capacitación?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

9. ¿Las capacitaciones presenciales son más efectivas que las virtuales?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

10. ¿La empresa debería ofrecer espacios de creación e innovación que aporten al mejoramiento de la capacitación?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

11. ¿Le pareció agradable el ambiente de aprendizaje?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

12. ¿Fueron lo suficientemente dinámicas las capacitaciones?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

13. ¿Ha podido aplicar en su trabajo alguno de los aspectos tratados en esta capacitación?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

14. ¿Considera que el comportamiento organizacional ha mejorado?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

15. ¿Cree usted que las capacitaciones pueden afectar positivamente un negocio?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

16. ¿Luego de haber participado en este proceso se siente más acorde con la identidad de la organización?

Totalmente		Brevemente		Muy Poco		Para Nada	
------------	--	------------	--	----------	--	-----------	--

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL CURSO

EVENTO:	
DURACIÓN:	FECHA:
INSTRUCTOR Y/O INSTITUCIÓN:	

Marque el ítem que refleje su apreciación sobre el curso de capacitación.

SOBRE EL INSTRUCTOR					
Factor	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Calidad de exposición					
Conocimiento del tema					
Actitud durante el curso					
Generó expectativas (interés)					

MÉTODOS Y CONTENIDOS DEL CURSO					
Factor	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Metodología utilizada (talleres, intervenciones)					
Contenido					
Utilidad del curso en su trabajo					

MATERIALES					
Factor	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Material de apoyo					
Apoyos audiovisuales					

Que calificación global le otorga a: (Marque bajo la columna de su elección)

Factor	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Instructor					
Contenido del curso					
Materiales					

Recomendaciones Generales:

Rev. 00 Fecha: 22/01/17



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **VALERIA MARÍA SEGARRA VILLALTA**, con C.C: # 0917188146 autora del trabajo de titulación Proceso de capacitación y su influencia en la motivación del personal operativo de una agencia de seguridad en la ciudad de Guayaquil previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 21 de febrero del 2017

f. _____

Nombre: VALERIA MARÍA SEGARRA VILLALTA



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Proceso de capacitación y su influencia en la motivación del personal operativo de una agencia de seguridad en la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Segarra Villalta Valeria María		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Carrillo Saldarreaga, Sofía Viviana. Psic.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	21 de febrero del 2017	No. PÁGINAS:	DE 195
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comportamiento Organizacional, Procesos De Capacitación, Cultura Organizacional.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Motivación, Aprendizaje, Capacitación, Influencia, Sentido, Pertenencia, Servicio, Cliente.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo de titulación, aborda la importancia del proceso de capacitación en una agencia de seguridad en la ciudad de Guayaquil. El departamento de Talento Humano en conjunto con la Gerencia General, solicitaron un informe detallado de los resultados positivos que se logran obtener cuando se cuenta con personal debidamente capacitado para las funciones requeridas del cargo de guardia de seguridad privada, el producto de esto fue por la relación existente a partir de un plan de capacitación a guardias implementado como proyecto en la misma agencia, para incrementar la capacidad de la producción del trabajo mediante las mejoras obtenidas en la inducción de enseñanza, aprendizaje y experiencia dirigidas al individuo para convertirlo en una ventaja competitiva.</p> <p>La sistematización está dirigida principalmente a la influencia que ejerce la capacitación en el desarrollo del personal de seguridad, para explicar las bases que permitieron este análisis, se consideró los programas de inducción de acuerdo a las necesidades de reclutamiento y selección de la organización, en conjunto con la motivación y el desarrollo profesional del colaborador.</p> <p>Para reforzar la vinculación y el compromiso de los colaboradores, se elaboró una encuesta basada en temas de capacitación que sean del interés, sobre los cuales deben tener mayor conocimiento, centrándose en las funciones diarias del cargo, buscando mejorar la cultura organizacional, elevando los niveles de motivación y reforzando el sentido de pertinencia con la organización.</p>		



Entre los métodos utilizados, se diseñó un cuadro de diagnóstico de necesidad de capacitación por cada contrato, para los clientes se realizaron entrevistas sobre mejoras en la calidad del servicio de guardiana privada y se entrevistó al jefe de operaciones de la organización sobre temas de capacitación pertinentes a realizar para ampliar los conocimientos del guardia en relación a su cargo, tomando en cuenta no solo a los guardias ya pertenecientes a la agencia sino también a los nuevos integrantes para que pudieran identificarse con la organización.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0987566039	E-mail: vale_segarra@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bonilla Moran, Luis Mgs.	
	Teléfono: +593-4-2209210 / 0969870900	
	E-mail: bonillamorán@hotmail.com	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		