

**Identificación de los requerimientos de competencias laborales para los trabajadores de las empresas de vigilancia y seguridad privada: Una mirada desde los Stakeholders del sector.**

**Angelith Tatiana González Espinosa y Lina Marcela Osorio Sánchez**

**Trabajo de Grado para Optar al Título de Ingeniero Industrial**

**Director**

**Orlando Enrique Contreras Pacheco**

**PhD en Management**

**Universidad Industrial de Santander**

**Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas**

**Escuela de Estudios Industriales y Empresariales**

**Bucaramanga**

**2022**

### **Dedicatoria**

*Dedicado especialmente a Dios, por estar presente en cada momento de mi vida. A mi mamá, pues fue el principal cimiento en esta etapa inicial de mi vida profesional.*

*A mis abuelos, por permitirme ser parte de su orgullo y ser ejemplo en vida de fe y lealtad.*

*El presente trabajo es dedicado a Dios y a mi familia, en especial a mi mamá que me impulsa y motiva cada día a ser mejor persona y profesional, este logro es de ella y mío.*

### **Agradecimientos**

*Agradezco a Dios por permitirme dar cada paso y estar en este punto de mi vida profesional. A mi mamá, por su amor, esfuerzo y palabras de aliento, por creer en mi capacidad y brindarme su apoyo. A mi hermano por su amor. A mis primitos, por contagiarme de alegría y motivarme a ser mejor día a día, a mí familia y a quienes de una u otra forma me acompañaron durante este proceso.*

*A mis compañeros y amigos por los momentos que pasamos y por el aprendizaje tanto profesional como personal que compartimos. A Lau y Sarita por su amistad y apoyo en esta etapa. A mi compañera de tesis, por su dedicación y confianza durante este proceso.*

*Al director de tesis, Orlando Contreras y Camila Moreno, quienes, con su colaboración y apoyo estuvieron presentes durante el desarrollo del proyecto.*

*Agradezco a Dios y a la vida por brindarme la oportunidad de crecer como persona y profesional*

*A mi mamá que ha sido mi apoyo incondicional, me ha guiado con amor y paciencia.*

*A mi papá por su atención y cuidado.*

*A mi compañera de tesis por su dedicación y esfuerzo para hacer posible el desarrollo de este proyecto.*

*A mi profesor Orlando Contreras por su valiosa colaboración en la dirección del trabajo de grado. Y finalmente, a cada persona que intervino en la consecución de este logro.*

**Tabla de contenido**

Introducción .....	13
Cumplimiento de Objetivos .....	14
1. Aspectos Generales del Proyecto de Investigación .....	15
1.1 Planteamiento del problema .....	15
1.2 Objetivos .....	18
1.2.1 Objetivo General .....	18
1.2.2 Objetivos Específicos.....	18
2. Marco de Referencia.....	19
2.1 Marco de antecedentes .....	19
2.2 Marco Teórico .....	21
2.2.1 Gestión del Talento Humano .....	21
2.2.2 Objetivos de la Gestión del Talento Humano .....	22
2.2.3 Procesos de la Gestión del Talento Humano .....	22
2.2.4 Stakeholders .....	23
2.2.5 Conocimiento .....	23
2.2.6 Habilidades .....	23
2.2.7 Motivación organizacional.....	23
2.2.8 Cultura Organizacional .....	24
2.2.9 Clima Laboral .....	24
2.2.10 Competencias esenciales en la organización .....	24
2.2.11 Análisis del puesto .....	24
2.2.12 Descripción del cargo .....	25
2.2.13 Reclutamiento .....	25
2.2.14 Selección del personal.....	25

2.2.15	Concepto de Cargo.....	26
2.2.16	Rotación del personal.....	26
2.2.17	Entrevista .....	26
2.2.18	Entrevistas en trabajos de investigación .....	26
2.2.19	Desempeño Laboral .....	27
2.2.20	Capital humano .....	27
2.2.21	Empresas de vigilancia y seguridad privada.....	27
3.	Desarrollo Metodológico.....	27
3.1	Etapa 1: Diagnóstico .....	28
3.1.1	Revisión de Literatura.....	28
3.1.2	Selección de la Herramienta de Recursos Científicos .....	29
3.1.3	Construcción y Selección de la Ecuación de Búsqueda.....	29
3.1.4	Análisis Bibliométrico .....	31
3.1.5	Análisis Preliminar.....	32
3.2	Etapa 2: Investigación .....	33
3.2.1	Relación de la Teoría con los Constructos Exploratorios.....	33
3.2.2	Descripción del Guarda de VySP .....	38
3.2.2.1	VySP desde el Organismo de Orden Nacional.....	39
3.2.2.2	Funciones de un Guarda de VySP.....	40
3.2.3	Técnica de Análisis para el proyecto de Investigación.....	41
3.2.4	Método de Recolección de Datos .....	41
3.2.4.1	Muestreo .....	42
3.2.4.2	Diseño de la entrevista.....	43
3.2.4.3	Elaboración de la entrevista.....	44
3.2.4.4	Transcripción de la entrevista.....	45

3.2.5	Análisis por medio del software seleccionado.....	46
3.2.5.1	Interpretación de los datos obtenidos .....	46
3.3	Etapa 3: Ejecución y Análisis.....	46
3.3.1	Familiarización: Aplicación de la entrevista.....	47
3.3.2	Indexación: Transcripción de datos .....	47
3.3.3	Construcción de datos en el Software seleccionado .....	48
3.3.3.1	Selección del software Cualitativo .....	48
3.3.3.2	Método de Investigación Cualitativa en Atlas.ti .....	48
3.3.3.3	Codificación.....	49
3.3.3.4	Enfoque de Análisis.....	49
3.3.4	Análisis e interpretación de la Información .....	50
3.4	Etapa 4: Construcción del Artículo .....	50
3.4.1	Selección de la revista.....	50
3.4.2	Estructurar la información relevante.....	51
3.4.3	Síntesis de la información.....	51
4.	Resultados de la Investigación .....	51
4.1	Análisis Bibliométrico.....	51
4.1.1	Indicadores de actividad científica.....	52
4.1.1.1	Indicadores de productividad científica.....	52
4.1.1.2	Indicadores de output o de resultados.....	57
4.1.1.3	Indicadores de tipo de investigación. ....	58
4.1.1.4	Indicadores basados en coautoría. ....	61
4.1.1.5	Indicadores basados en asociaciones temáticas. ....	63
4.1.2	Indicadores de Impacto .....	64
4.1.2.1	Indicadores de Impacto o Influencia. ....	64

4.2	Análisis de la literatura.....	65
4.3	Modelo de Entrevista dirigido a algunos Stakeholders del sector .....	70
4.4	Análisis de los datos recolectados en la Investigación Cualitativa .....	73
4.4.1	Análisis Exploratorio .....	74
4.4.2	Visualización de Diagramas Sankey referente a la Información Recolectada .....	84
4.4.3	Discusión de los Resultados a la luz de la Literatura.....	92
4.4.4	Limitaciones.....	93
4.5	Artículo de Carácter Publicable .....	94
5.	Conclusiones.....	97
6.	Recomendaciones .....	98
	Referencias Bibliográficas .....	100

**Lista de Tablas**

Tabla 1. Cumplimiento de Objetivos .....	14
Tabla 2. Ecuación de Búsqueda Inicial.....	29
Tabla 3. Ecuación de Búsqueda.....	30
Tabla 4. Conocimientos y Competencias.....	36
Tabla 5. Ejemplos de Destrezas .....	37
Tabla 6. Criterios de Exclusión e Inclusión para determinar el muestreo .....	42
Tabla 7. Criterios para la Selección de la Revista .....	50
Tabla 8. Participación de autores según el número de publicaciones (2010-2022).....	52
Tabla 9. Participación de publicación de documentos por año (2010-2022).....	53
Tabla 10. Participación de publicaciones por área de investigación (2010- 2022) .....	54
Tabla 11. Participación de países según el número de publicaciones (2010-2022).....	56
Tabla 12. Patrocinadores de documentos que enmarcan investigaciones del año 2010 a 2022. ..	57
Tabla 13. Participación por tipo de documentos publicados en un periodo de 2010 a 2022.....	58
Tabla 14. Influenciadores de documentos que enmarcan investigaciones del año 2010 a 2022. .	64
Tabla 15. Diseño de entrevista para jefe de Operación y Supervisor (a).....	70
Tabla 16. Diseño de entrevista para usuarios que contratan el servicio de VySP .....	71
Tabla 17. Diseño de entrevista para los guardas de VySP.....	73
Tabla 18. Relación Categoría-sujeto de jefes de operación y Supervisores .....	74
Tabla 19. Relación Categoría-sujeto de Administradores de zona residencial y comercial .....	75
Tabla 20. Relación Categoría-sujeto de Guardas de Seguridad.....	76
Tabla 21. Criterios para la Estructura y Elaboración del Artículo Publicable.....	94

### Lista de Figuras

Figura 1. Desarrollo Metodológico.....	28
Figura 2. Participación de publicación de documentos por año (2010-2022) .....	54
Figura 3. Participación de publicaciones por área de investigación (2010-2022) .....	55
Figura 4. Visualización de documentos por tipo de investigaciones de 2010 a 2022. ....	60
Figura 5. Visualización de una red de coautoría entre países de autores que publicaron al menos un documento (2010-2022).....	61
Figura 6. Visualización de una red por citación de autores con al menos un documento .....	62
Figura 7. Visualización VOSviewer de una red de coocurrencia entre palabras claves que enmarcan las investigaciones realizadas del año 2010 a 2022.....	63
Figura 8. Nube de palabras de los Datos Recogidos.....	74
Figura 9. Red de estructura conceptual en la categoría de Competencias .....	78
Figura 10. Red de estructura conceptual en la categoría de Habilidades y destrezas .....	79
Figura 11. Red de los requerimientos de un guarda a partir del vínculo con Comportamiento ...	81
Figura 12. Red de requerimientos de un guarda a partir de los vínculos con Motivación.....	82
Figura 13. Red de los requerimientos de un guarda a partir de los vínculos con Tecnología .....	83
Figura 14. Diagrama Sankey de las funciones del guarda sobre las características de estudio... ..	84
Figura 15. Diagrama Sankey de las funciones del guarda visto desde el jefe de Operación y Supervisor .....	85
Figura 16. Diagrama Sankey de las funciones del guarda desde la perspectiva de la atención al cliente.....	86
Figura 17. Diagrama Sankey referente al Fortalecimiento de las Competencias de un Guarda de VySP .....	87
Figura 18. Diagrama Sankey de la relación de motivación y fortalecimiento de competencias .	88
Figura 19. Diagrama Sankey a partir de la Categoría de Motivación.....	89
Figura 20. Diagrama Sankey de la relación entre funciones del guarda y desempeño laboral....	91
Figura 21. Postulación del Artículo en la Revista Seleccionada .....	96

## **Lista de Apéndices**

### **Ver apéndices adjuntos**

Apéndice A. Aval Comité de Ética del Proyecto general “En busca del reconocimiento y desarrollo de competencias laborales a través de la realidad virtual: Un acercamiento al sector de Vigilancia y Seguridad Privada”.

Apéndice B. Entrevistas.

Apéndice C. Artículo de carácter publicable.

### Resumen

**Título:** Identificación de los requerimientos de competencias laborales para los trabajadores de las empresas de vigilancia y seguridad privada: Una mirada desde los Stakeholders del sector.<sup>1</sup>

**Autoras:** Angelith Tatiana Gonzalez Espinosa, Lina Marcela Osorio Sánchez<sup>2</sup>

**Palabras clave:** Competencias laborales, Seguridad privada, Guardia de Seguridad, Vigilancia Privada, Talento Humano, Stakeholders.

### Descripción:

Esta investigación, tiene por objeto desarrollar un estudio exploratorio cualitativo, a fin de identificar las diversas competencias laborales que cumplen con los perfiles y cargos de la base operativa de las empresas de Vigilancia y Seguridad Privada (VySP). Para ello, la investigación iniciará con el análisis de literatura en competencias laborales del personal del sector mencionado orientado a conocer el alcance y contribuciones científicas en relación con el tema de estudio. Posteriormente, se partirá de un diseño de investigación cualitativa, de recolección de datos a través de entrevistas. Se llevarán a cabo dichas entrevistas sobre algunos stakeholders de empresas de VySP, tomando en consideración específica a jefes de operación, supervisores, administradores de edificios residenciales o comerciales, y de conformación, el guarda de seguridad (N=25). De esta forma, son ellos quienes conducen la nube de conocimientos e información en relación con el enfoque. Se encuentra que los requerimientos del personal van más de los conocimientos previos en seguridad, normativa, manejo de armas, sino que resulta primordial una serie de habilidades y/o destrezas, como, por ejemplo: resolución de problemas, comunicación asertiva, respuesta activa, destacando la esencia de contar con personal que sea líder.

---

<sup>1</sup> Trabajo de grado

<sup>2</sup> Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director: Orlando Enrique Contreras Pacheco. PhD

### **Abstract**

**Title:** Identification of the requirements of job skills for the workers of the companies of surveillance and private security: A look from the stakeholders of the sector.<sup>3</sup>

**Authors:** Angelith Tatiana Gonzalez Espinosa, Lina Marcela Osorio Sánchez.<sup>4</sup>

**Keywords:** Labor skills, Private Security, Security Guard, Private Surveillance, Human Talent, Stakeholders.

### **Description:**

The purpose, of this research is to develop a qualitative exploratory study, in order to identify the various labor competencies that meet the profiles and positions of the operational base of the Private Security and Surveillance companies (PS&S). For this, the research will begin with the analysis of literature on labor skills of the personnel of the aforementioned sector, aimed at knowing the scope and scientific contributions in relation to the subject of study. Subsequently, it will start from a qualitative research design, data collection through interviews. These interviews will be carried out on some stakeholders of PS&S companies, taking into specific consideration the heads of operations, supervisors, administrators of residential or commercial buildings, and of conformation, the security guard (N=25). In this way, they are the ones who drive the cloud of knowledge and information in relation to the approach. It is found that the requirements of the personnel go beyond previous knowledge in security, regulations, handling of weapons, but rather a series of abilities and/or skills is essential, such as: problem solving, assertive communication, active response, highlighting the essence of having personnel who are leaders.

---

<sup>3</sup> Bachelor Thesis

<sup>4</sup> Faculty of Physical-Mechanical Engineering. School of Industrial and Business Studies. Director: Orlando Enrique Contreras Pacheco. PhD

### **Introducción**

La importancia del factor humano a lo largo de los últimos años ha sufrido transformaciones y modificaciones no solo en la forma de pensar o razonar, sino en el actuar, en aportar y alcanzar la excelencia enteramente a través de una visión que prima en la administración de las personas, un área en donde el conocimiento y/o el capital intelectual representan más que cualquier cosa, materializar dicho conocimiento. Con la globalización, la competitividad, el desarrollo tecnológico y el querer de siempre brindar un producto o servicio de calidad, muchas entidades y negocios hablan del dinamismo de las personas, personas dotadas de capacidades y habilidades que aportan valor a una organización, y que entiende que los procesos que hoy se requieren en la gerencia y en la formación del talento humano son de vital importancia cuando se habla de ir al ritmo del entorno, de crecer y beneficiar fundamentalmente a quienes hacen del día a día el futuro de la organización.

La gestión del talento humano hace parte de una visión que apetece y es primordial dentro y fuera de las organizaciones, formada por una nube de conocimiento e innovación que a lo largo de la historia de la humanidad ha cobrado inimaginablemente autenticidad en cada persona, llevando consigo soportar cualquier actividad o situación que se presente a nivel personal y organizacional. Propiamente, dentro de la gestión del talento humano, los procesos de contratación, selección, desarrollo laboral, desempeño y compensación, resultan ser esenciales para que el individuo se desarrolle de forma personal, además de aportar talento, competencias y habilidades requeridas en su ejercicio laboral.

Colombia presenta intensidad en mano de obra y baja cualificación percibida por parte del sector de Vigilancia y Seguridad Privada (VySP), por tal razón este proyecto gira entorno al reconocimiento de competencias laborales y habilidades requeridas en el personal de vigilancia junto a algunos stakeholders pertenecientes al mismo. A la luz de la literatura, es de reconocer sus beneficios en el sector y el complemento en los diferentes procesos del talento humano, que, junto al conocimiento generado año a año, dan un paso adelante en materia del desarrollo y experiencias inherentes a la actividad laboral del sector. En el presente trabajo se desarrollará una investigación cualitativa sobre los stakeholders, con el propósito de identificar las diversas competencias laborales que cumplen con el perfil de los operadores de VySP, siendo un buen sector para el análisis en los procesos de formación y capacitación, orientados a mejorar el desempeño laboral que además impulsan hacia un mejoramiento en la calidad de vida de estos.

### Cumplimiento de Objetivos

**Tabla 1.**

*Cumplimiento de Objetivos*

Objetivos específicos	Apartado relacionado
Realizar una revisión de literatura con énfasis en las competencias laborales del personal de base involucrado en el sector de la vigilancia y seguridad privada.	4.1 - 4.2
Diseñar un estudio empírico enfocado a examinar a los <i>Stakeholders</i> de las empresas de vigilancia y seguridad privada, en aras de identificar las competencias y capacidades requeridas por los trabajadores de base de este sector.	4.3
Llevar a cabo el estudio empírico previamente diseñado, reportando e interpretando los resultados relevantes obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados mediante técnicas cualitativas.	4.4
Elaborar un artículo de carácter publicable que incluya las implicaciones y contribuciones obtenidas sobre el tema objeto de investigación.	4.5 - Apéndice C

## 1. Aspectos Generales del Proyecto de Investigación

### 1.1 Planteamiento del problema

Indagar a profundidad sobre la situación actual del sector de Vigilancia y Seguridad Privada (en adelante, VySP) es de suma importancia para las sociedades. Las implicaciones que se asumen en términos del cuidado y la integridad de las personas y los bienes materiales que son objeto de vigilancia y resguardo son costosas y delicadas (Decreto 356 de 1994 [Ministerio de Defensa Nacional] Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. 11 de febrero de 1994). Puntualmente, el reconocimiento de aspectos propios de la gestión del talento humano en este tipo de empresas es algo que se antoja primordial, dada su intensidad en mano de obra y baja cualificación percibida por parte de sus trabajadores. En consecuencia, las competencias laborales de aquellos que integran el sector en mención deben pasar por una etapa de reconocimiento riguroso de sus capacidades, a fin de impulsar tanto la calidad de vida de los involucrados como la generación de valor de las diferentes empresas que lo componen y sus *Stakeholders*.

En términos generales, la gestión del talento humano contempla la planificación de recursos humanos, pasando por las etapas de contratación, selección, desarrollo laboral, evaluación del desempeño y compensación. Su correcta puesta en marcha pasa por la importancia de identificar y especificar correctamente el cargo y el perfil del personal de las empresas (Lunenbug, 2012). Por ello, uno de los continuos desafíos tanto en la industria como en la prestación de servicios está en cómo hacer que el talento humano tenga una formación actualizada y pueda a su vez, ir al ritmo en el que evoluciona el entorno, lo que plantea la necesidad de identificar los requerimientos que tengan un alto grado de relevancia dentro del personal de cada organización (Alfaro et al., 2019; Knauer- Arnold, 2020).

Según Fagel et al. (2020), el reconocimiento de competencias y habilidades es transversal a todos los procesos de la gestión del talento humano, y es esencial hoy en día para que los trabajadores estén mejor equipados para actuar en entornos conocidos del día a día, así como de eventos fortuitos, siendo capaces de responder y desempeñarse de manera eficiente. Además, resalta que, por su dinamismo en términos de gestión de personal, el sector de VySP hace parte activa de un constante aprendizaje para mantenerse al día sobre los desafíos en el mundo de la seguridad. Si bien se enfrentan a los nuevos retos que plantea la globalización ante la necesidad de

permanecer competitivos, las empresas de este sector deben conocer a profundidad qué características busca en el capital humano para cumplir con las expectativas y dar paso al desarrollo y fortalecimiento del desempeño de sus colaboradores. A medida que la organización crece, también lo hace el empleo de manera individual, siempre que la información se imparta correctamente.

Visto desde la perspectiva macroeconómica, se encuentra que el sector de VySP ha cobrado importancia a nivel de América Latina con una tasa media de crecimiento del 8% (Pérez, 2018). En el caso de Colombia, es un sector relevante para la economía del país, y a razón de su objetivo, también por la seguridad ciudadana. Respecto a la variación de ingresos del sector, se presentó un aumento del 11,69% del año 2018 al 2019 (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2019). La tendencia de crecimiento del sector al año 2020, representó aproximadamente el 1.9% del PIB Colombiano, que de forma directa genera empleo a más de 400.000 trabajadores, incluyendo el personal administrativo, según los datos que obran en poder de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (Clavijo, 2020).

En ese orden de ideas, este estudio pretende identificar los requerimientos de competencias laborales que cumplen con el perfil de los trabajadores del sector de VySP, siendo un buen sector para el análisis y aplicación de herramientas sofisticadas orientadas a mejorar el desempeño laboral. Para evaluar dicho rol se desplegará una investigación de naturaleza cualitativa. Puntualmente, este tipo de estudios permite determinar tendencias e identificar fuertes relaciones entre las características estudiadas, con resultados fundamentados en comprender la conducta humana y asumiendo una realidad más dinámica (Cazau, 2006).

En este sentido, la investigación iniciará con el análisis de literatura en competencias laborales del personal del sector mencionado. Posteriormente, se partirá de un diseño de investigación de recolección de datos basado en un trabajo de campo a través de entrevistas. Se llevarán a cabo dichas entrevistas sobre algunos *Stakeholders* de empresas de VySP, entendiendo por *Stakeholders* a todos aquellos grupos de interés que influyen o son influidos por las empresas del sector, tales como: vigilantes, supervisores, coordinadores, personal administrativo, clientes y demás involucrados. Y finalmente, la interpretación sistemática de estas respuestas (a través del uso de herramientas de análisis de datos cualitativos) dará a conocer las competencias que en mayor medida responden a las necesidades derivadas del desempeño laboral del personal de base del sector.

Finalmente, vale la pena mencionar que el presente proyecto investigativo hace parte del banco de proyectos financiados por parte de la Vicerrectoría de Investigación y Extensión de la UIS en su vigencia 2021-2022. El proyecto se denomina: “Búsqueda del reconocimiento y desarrollo de competencias laborales a través de la realidad virtual: un acercamiento práctico al sector vigilancia y seguridad privada”, y que se ha ejecutado por el grupo de investigación Finance & Management.

## **1.2 Objetivos**

### ***1.2.1 Objetivo general***

Desarrollar un estudio exploratorio cualitativo sobre los *Stakeholders* del sector de vigilancia y seguridad privada, a fin de identificar las competencias laborales requeridas por los perfiles y cargos de la base operativa de las empresas pertenecientes a este sector.

### ***1.2.2 Objetivos específicos***

1. Realizar una revisión de literatura con énfasis en las competencias laborales del personal de base involucrado en el sector de la vigilancia y seguridad privada.
2. Diseñar un estudio empírico enfocado a examinar a los *Stakeholders* de las empresas de vigilancia y seguridad privada, en aras de identificar las competencias y capacidades requeridas por los trabajadores de base de este sector.
3. Llevar a cabo el estudio empírico previamente diseñado, reportando e interpretando los resultados relevantes obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados mediante técnicas cualitativas.
4. Elaborar un artículo de carácter publicable que incluya las implicaciones y contribuciones obtenidas sobre el tema objeto de investigación.

## 2. Marco de Referencia

### 2.1 Marco de Antecedentes

Un primer trabajo corresponde a Ochoa Rodríguez y Cadena Fernández (2019) quienes llevaron a cabo el proyecto de grado “Plan de mejoramiento del proceso de gestión del talento humano para la empresa Industria Colombiana de Pan Incolpan S.A.S.” de la Universidad Industrial de Santander (UIS), diseñando e implementando un plan de mejoramiento al proceso del talento humano mediante el uso de tecnologías ofimáticas e indicadores de gestión y medición al proceso; consideraron el proceso teórico-práctico de gestión del talento humano por Idalberto Chiavenato, constituido por la planificación estratégica del talento humano, la determinación de perfiles y responsabilidades, reclutamiento, selección y contratación del personal, orientación al capital humano, remuneración e incentivos, evaluación del desempeño, formación y clima laboral; asimismo, se realizaron entrevistas al gerente de la organización y al coordinador de talento humano a fin de conocer con detalle el manejo actual de la gestión que estaban están llevando a cabo en la empresa de Pan Incolpan S.A.S. Dentro de los principales resultados del proyecto resaltaron cómo el diseño y estructuración de los diferentes instrumentos del talento humano, a la par con la ayuda de herramientas ofimáticas, permiten llevar subprocesos como la evaluación de desempeño a reconocer cuáles son sus habilidades más potenciadas y ejercer un control del buen desarrollo de sus actividades laborales; al finalizar las actividades propuestas en el plan de mejoramiento del talento humano, se concluyó un cumplimiento del 76% a nivel organizacional con una mejora del 40%, y en cuanto a los subprocesos un cumplimiento del 60% para planificación del personal, 95% perfil del personal, 73% reclutamiento, selección y contratación, 90% orientación al personal, 45% remuneración e incentivos, 70% formación del capital humano, 93% en el proceso de evaluación del desempeño y un 79% en el clima laboral al aplicar el modelo de Chiavenato de la mano con herramientas ofimáticas.

La desavenencia en las prácticas de la gestión del talento humano en las diferentes empresas y las necesidades cambiantes del entorno, en donde factores como la tecnología, la cultura, aspectos legales y demográficos actúan de forma que las organizaciones se pregunten ¿realmente el proceso interno que se está llevando es de la mejor manera?, ¿este les permite crecer de la mano y al ritmo que lo hace el mundo?, en pro de encontrar el modelo que mejor se aplica a

los objetivos de la organización desde la gestión del talento humano y la gestión del personal para responder a los retos de la sociedad (Chiavenato, I., 2020). En este sentido, esta investigación permitirá reconocer y vivenciar un aprendizaje y una experiencia desde la visión del plan del mejoramiento de la gestión del talento humano al contacto con la dinámica que busca alinearse a los objetivos de la organización y de la misma manera potenciar el conocimiento de sus empleados.

En la Universidad Santo Tomás, en el año 2020, se efectuó una propuesta para la actualización de los manuales de funciones del área de gestión humano en Seguridad Ltda., con el objeto de elaborar una propuesta de mejoramiento enfocada en la modernización de documentos formales que compilan la descripción de cargos a fin de referenciar el rol, responsabilidades, requisitos o características del personal correctamente. La herramienta que se implementó para llevar a cabo la investigación fue la entrevista no estructurada en el personal administrativo de la dirección de talento humano en cinco fases, entrevistas de contacto (entre el gerente administrativo y director de talento humano), entrevista con los jefes de área (jefes de cada área de la empresa), entrevista con psicólogos, entrevistas con los cargos de menor rango y entrevistas de retroalimentación con el gerente, el director de talento humano y el investigador, con el fin de recopilar datos, opiniones y perspectivas basadas en la descripción de cargos a tono con experiencias propias. En sus hallazgos se trataron las mayores complicaciones dentro de la gestión del talento humano con la elaboración de un manual de funciones de los cargos del área en mención en las que se contemplan el rol, responsabilidades, líneas de mando, jerarquías, canales de comunicación, requisitos y características de los candidatos y su correspondiente aplicación. En sus resultados se consolida una buena gestión y seguimiento al manual designado, a fin de que la compañía garantice que los conocimientos y tecnologías se utilicen eficientemente y estén alineados con el objetivo y visión organizacional (Ochoa Sanabria, 2020). Esta investigación nos permite aclarar en mayor medida la importancia de priorizar un modelo que no solo abarque las actividades de la organización, sino que dentro de ella se establezcan estrategias tácticas y operacionales que permitan conseguir una ventaja competitiva a la organización, y a su vez, ofrecer valor a los conocimientos, mejores prácticas de capacitaciones y en general alcanzar los ajustes necesarios, adaptarse a los cambios del entorno y brindar un servicio de calidad.

La investigación realizada por Dangond Pinzón y Prada Monsalve (2020), “Trabajo nocturno en Colombia. Impacto sobre la salud en vigilancia de seguridad privada” de la Universidad Industrial de Santander, tiene como objetivo evaluar cómo afectan las jornadas

nocturnas la salud de los vigilantes de seguridad privada; la valoración fue realizada por medio de cuestionarios aplicados a una muestra de 184 vigilantes y determinada por muestreo aleatorio simple, para la misma se tuvo en cuenta la herramienta MOS 36-ítem short form health survey (SF-36) diseñada en Estados Unidos que determina el estado de salud genérico de la población y tiene en cuenta variables como la función física (FF), rol físico (RF), dolor corporal (DC), salud general (SG), vitalidad (V), función social (FS), rol emocional (RE) y salud mental. Se obtuvieron resultados generales de SF-36 con una puntuación promedio de 80.24 en un rango de 0-100, siendo 0 “el peor estado de salud” y 100 “el mejor estado de salud”; en cuanto a el rol emocional (RE) se obtuvo una puntuación de (71.56) por causa de dificultades laborales o emocionales, el rol físico (RF) evidenció (73.4) debido al cansancio por jornadas extensas de trabajo y dolor corporal (DC) (78.70) que afecta su desarrollo personal y laboral, las variables mencionadas anteriormente alcanzaron la menor valoración. Para la muestra se consideraron 4 organizaciones de VySP (Sevicol Ltda, Seguridad Defender Ltda, Acrópolis Ltda y Seguridad Guanentá Ltda) elegidas según el registro de entidades dentro de la Superintendencia de VySP del sector de Bucaramanga, Santander; para el rol emocional (RE) resaltan Sevicol y Defender con ( $P=0.00$ ), quiere decir que la empresa Defender presenta mayores dificultades personales y laborales en comparación a Sevicol. A su vez, Defender representa diferencias significativas en cuanto a la salud general, en comparación con las demás empresas de la muestra, concluyendo, que el personal base presenta un aumento de dificultades en la salud debido a las jornadas nocturnas y a la interrupción constante del ritmo circadiano (Dangond Pinzón & Prada Monsalve, 2020). En relación con el tema de la presente investigación, contribuye en la retroalimentación de la gestión de prácticas adecuadas dentro del área de talento humano y de tal forma, disminuir en mayor medida los efectos negativos en la salud de los trabajadores de VySP.

## **2.2 Marco Teórico**

### **2.2.1 *Gestión del talento humano***

Según Chiavenato (2020), la Gestión del Talento Humano (GTH) es conformado comúnmente por las personas y las organizaciones, de este modo, es el área que agrega y construye talentos por medio de un conjunto de procesos.

A su vez, dependen de aspectos como la demanda laboral, características del negocio y del personal que lo forman, infiriendo que es dónde los conocimientos surgen y se fortalecen, pues los desafíos del entorno y su constante evolución cada vez más apuntan al uso de tendencias como la tecnología, el conocimiento, la importancia del cliente, calidad, competitividad, todas ellas resueltas por la forma en que las organizaciones emplean al capital humano (Chiavenato, 2008)

### **2.2.2 *Objetivos de la gestión del talento humano***

Si bien el principal y más importante activo de cualquier organización son las personas, las organizaciones se han orientado hacia una cultura organizacional que contribuya al capital humano y el desarrollo de talentos a tono con los objetivos corporativos, de este modo, y desde la GTH las organizaciones contribuyen de la siguiente manera:

Antes se hacía hincapié en que las actividades y cualquier proceso se realizarán bajo la imposición de métodos o reglas a los empleados para conseguir que las cosas se hicieran adecuadamente, ahora, la organización dota al personal compartiendo conocimientos, fortaleciendo habilidades, creando y desarrollando métodos o herramientas para que esta sea más competitiva y sostenible a largo plazo. Además, se encarga de construir un clima laboral y una cultura organizacional justa para lograr en sus empleados motivación durante el cumplimiento de sus tareas, resaltando que las personas satisfechas y felices son más productivas y su éxito es determinante a raíz de ello. (Chiavenato, 2020)

### **2.2.3 *Procesos de la gestión del talento humano***

El proceso de la gestión humano se ve influenciado por agentes externos, en los que se encuentran las leyes y reglamentos legales, condiciones económicas, competitividad, condiciones sociales y culturales, e influencias organizacionales internas, que trata la misión de la organización, visión, objetivos, estrategias, cultura organizacional y estilo de administración, ambos conforman el proceso de la GTH ocasionando que cada proceso permita desarrollar formas de medir y evaluar cada uno de ellos y alinearlos con los objetivos y metas organizacionales (Chiavenato, 2020)

Los procesos básicos aluden a procesos para incorporar personal (reclutamiento y selección), procesos para generar compromiso en el equipo y las personas (socialización organizacional, salud y calidad de vida laboral), procesos relacionados con el uso de competencias (diseño del trabajo, gestión del desempeño), procesos para recompensar (remuneraciones,

incentivos, seguridad social y prestaciones), procesos para desarrollar el talento organizacional (capacitaciones) y proceso de seguimiento y mejoras (Banco de datos y sistemas de información) a fin de conseguir practicas éticas y responsablemente sostenibles, servicios y productos de calidad, y sin duda alguna, una mejor calidad de vida de los trabajadores (Chiavenato, 2020)

#### **2.2.4 Stakeholders**

Stakeholders o comúnmente grupos de interés, son las personas, grupos u organizaciones actúan dentro y fuera de la organización; de este modo, los propietarios o accionistas, administradores, colaboradores, clientes y consumidores, proveedores, agencias reguladoras, comunidades, el gobierno y los trabajadores (personal humano) son grupos de interés indispensables para el éxito de la organización (Chiavenato, 2008)

#### **2.2.5 Conocimiento**

Según Chiavenato (2008), el conocimiento hace referencia al saber y constituye el resultado del aprender, aprender mejor, aprender siempre y de forma continua, con la finalidad de ampliar, compartirlo y reflejar el potencial, pues es de aclarar, hoy en día es la moneda más valiosa.

#### **2.2.6 Habilidades**

Hace referencia al saber hacer, saber utilizar y aplicar los conocimientos a fin de resolver situaciones de la mejor manera, crear e innovar, es decir, tener la habilidad de transformar los conocimientos (Chiavenato, 2008)

#### **2.2.7 Motivación organizacional**

Es la capacidad de una empresa de mantener implicados a sus empleados para lograr los objetivos organizacionales, cuyos factores intrínsecos son la necesidad de sentirse aprobado, la necesidad de aprender y la necesidad de sentirse seguro; la motivación se estudia a la luz generadora de comportamientos exteriores de la organización en aspectos como el estilo de liderazgo, clima organizacional o la intención de abandono, es decir, que un empleado reciba oportunidades en el mercado laboral y la motivación sea el factor determinante de si se va o se queda. Sin embargo, es importante identificar hasta qué punto es recomendable motivar (Chiavenato, 2008)

### **2.2.8 *Cultura organizacional***

Cultura organizacional hace referencia a la forma de vida dentro de la organización en aspectos como ideas, costumbres, creencias, técnicas, reglas, entre otras. En este sentido, es el conjunto de creencias y hábitos establecidos por los valores y normas que comparte la organización, de modo que el pensar y actuar se institucionalice y de una u otra forma, su esencia para hacer negocios, para tratar a sus empleados, sus clientes, la autonomía o libertad y lealtad sean la distinción de lo que sienten sus empleados por su lugar de trabajo, por la organización (Chiavenato, 2008)

### **2.2.9 *Clima laboral***

El clima organizacional reúne información desde la parte psicológica del ambiente, de cómo las personas interactúan unas de otras, con los clientes, en general con las personas internas o externas a la organización y el grado de satisfacción con aquello que los rodea. En mención a lo anterior, el clima organizacional puede ser alienante, agradable, cálido e incluyente, saludable o agotador (Chiavenato, 2008)

### **2.2.10 *Competencias esenciales en la organización***

Son aquellas cualidades esenciales para desempeñar actividades o tareas asignadas, jerarquizadas de la siguiente manera: competencias esenciales de la organización, que son las competencias distintivas de cada organización; competencias funcionales, siendo aquellas características de cada área o departamento capaces de construir y sustentar las competencias esenciales de cada departamento; competencias administrativas y competencias individuales, siendo aquellas que cada persona debe construir y poseer para actuar adecuadamente en cada actividad o asignación (Chiavenato, 2008)

### **2.2.11 *Análisis del puesto***

Según Chiavenato (2008), el análisis de un puesto o la especificación de un cargo hace referencia al perfil del individuo, funciona como instrumento de medición de las competencias y capacidades de cada perfil sobre el cargo que va a ocupar; una correcta especificación sirve como insumo para reclutar y seleccionar adecuadamente el personal humano, dado que si el candidato

reúne las características exigidas en el puesto y tener una mayor estructuración sobre el proceso de selección.

### **2.2.12 Descripción del cargo**

Según Chiavenato (2008), la descripción proporciona información acerca de los requisitos de un cargo, el rol, responsabilidades, líneas de mando, canales de comunicación, requisitos o características de los candidatos que deben poseer.

### **2.2.13 Reclutamiento**

Se define como el proceso de selección donde la organización comunica, divulga y ofrece al mercado oportunidades laborales, con el fin de atraer candidatos calificados que potencien la competitividad de la empresa; el reclutamiento puede ser interno o externo y existen dos tipos de reclutamiento en el mercado que refieren a, mercado de recursos humanos (personas desempleadas que buscan oportunidades laborales o personas que buscan mejoras) y mercado laboral (empresas que poseen vacantes, empresas que están ofertando diferentes oportunidades laborales) (Chiavenato, 2020)

En complemento al concepto de reclutamiento, se habla de dos tipos, reclutamiento interno y externo, de este manera, el primero hace referencia a los candidatos que se encuentran trabajando en la organización y cuentan con las habilidades necesarias para ser transferidos o promovidos a una labor más compleja; y el segundo, se enfoca en buscar talentos fuera de la organización, es decir contratar personal con habilidades y experiencias que no están inmersas en la empresa, para ello es fundamental realizar un minucioso proceso de selección en el Mercado de Talentos (MT) con el fin de contratar personal adecuado (Chiavenato, 2020)

### **2.2.14 Selección del personal**

Consiste en elegir un candidato con las habilidades requeridas para determinado puesto, la selección del personal se puede realizar con base en los puestos o con base en competencias, el objetivo del primero consiste en llenar los puestos de los vacantes de la organización, por el contrario, con base en competencias tiene la intención de encontrar personal que beneficie a la organización y esta pueda contribuir al desarrollo de sus capacidades (Chiavenato, 2020)

### **2.2.15 *Concepto de Cargo***

El concepto de cargo hace referencia al manual de funciones y roles que cumple un individuo en su cargo, sirve para diseñar y evaluar procesos de la organización, en pro de diagnosticar y generar mejoras en los procesos; la definición de puesto nace de una organización burocrático tradicional, que determinaba el cargo a realizar del personal y el nivel jerárquico en el que se encontraban según la estructura organizacional (Chiavenato, 2020)

### **2.2.16 *Rotación del personal***

La rotación del personal hace referencia al proceso continuo y dinámico de salida o entrada de algunos empleados para sustituirles, de este modo, la rotación refiere al flujo de entradas que compensan las salidas de otros empleados de la organización, por lo anterior, cabe resaltar que son personas en estado activo dentro de la misma (Chiavenato, 2008)

### **2.2.17 *Entrevista***

La entrevista es uno de los instrumentos más utilizados para reunir datos de los puestos y establecer responsabilidades, esta se divide en tres tipos: entrevistas individuales que se realizan únicamente con el trabajador, entrevistas grupales que se desarrollan cuando las personas del grupo tienen el mismo cargo laboral y las entrevistas acompañado del supervisor que conoce los puestos de trabajo (Chiavenato, 2020)

### **2.2.18 *Entrevistas en trabajos de investigación***

La entrevista se define como una reunión para intercambiar información entre una persona logrando una comunicación y construcción conjunta de determinado tema, es uno de los métodos cuantitativos más utilizados en trabajos o estudios de investigación, basado en la recopilación de datos a fin de analizar elementos como la opinión, percepción, creencia o actitud de una persona a nivel individual o grupal (Hernández Sampieri, 2014).

Este método de trabajo de campo establece una relación especial entre el investigador (entrevistador) y la persona o grupo de interés (entrevistado o entrevistados); asimismo, se conocen tres tipos de entrevistas, la entrevista estructurada (permite evaluar a los candidatos mientras se sigue un formato formal, preguntas específicas), entrevista semiestructurada (no sigue un patrón estándar de preguntas, es decir, el entrevistador tiene libertad de introducir preguntas adicionales

y obtener más información) y la entrevista no estructurada o abierta (se fundamentan en una guía general de contenido y hay gran flexibilidad para el entrevistador de manejar la entrevista) (Hernández Sampieri, 2014).

### **2.2.19 *Desempeño Laboral***

Se define como desempeño laboral a las características o habilidades para realizar determinada labor, este debe ser previamente planeado, organizado y liderado para finalmente ser evaluado a través de indicadores (KPI) o parámetros, establecidos por meta, indicador, objetivo o requisito, para determinar el nivel de productividad y cómo el desempeño de un profesional o de una máquina contribuyen a la competitividad de la organización (Chiavenato, 2008)

### **2.2.20 *Capital humano***

El concepto de capital humano es considerado como el capital invaluable de una organización para alcanzar el éxito y está compuesto por dos aspectos importantes, el primero, hace referencia al talento, conocimientos, competencias y habilidades que son reforzados y recompensados, el segundo, que alude al ambiente interno para que los talentos se fortalezcan y crezcan con la ayuda de una arquitectura organizacional flexible y coordinada, así como también de una cultura donde la comunicación y el trabajo en equipo inspira democracia, confianza y compromiso (Chiavenato, 2008)

### **2.2.21 *Empresas de vigilancia y seguridad privada***

Son organismos de responsabilidad limitada, legalmente constituidas, encargadas de prestar un servicio para proteger bienes o derechos de una persona o entidad, los tipos de vigilancia privada que existen en Colombia son: movilidad de vigilancia fija, móvil y escoltas por el que se establece el Decreto 356 de 1994 [Ministerio de defensa Nacional]. Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. 11 de febrero de 1994.

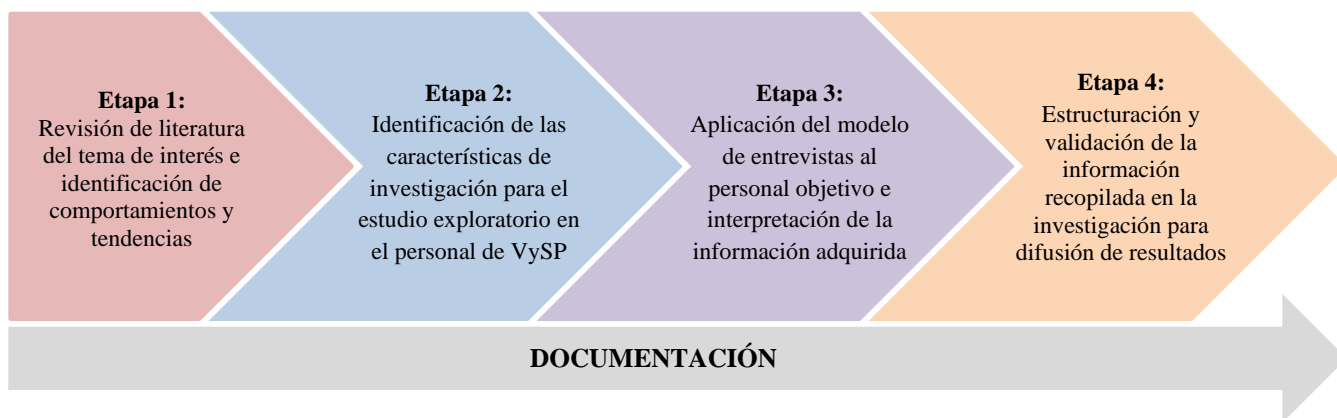
## **3. Desarrollo Metodológico**

Una vez planteados los objetivos específicos del presente proyecto de investigación, denominado: “Identificación de los requerimientos de competencias laborales para los trabajadores de las empresas de vigilancia y seguridad privada: Una mirada desde los *Stakeholders* del sector”,

se representan etapas por cada uno de los objetivos, a continuación, se exponen grosso modo en la Figura 1.

### Figura 1.

#### *Desarrollo Metodológico*



### 3.1 Etapa 1: Diagnóstico

La primera etapa del proyecto hace referencia al análisis preliminar de los antecedentes sobre el tema de interés, con el objeto de identificar y reconocer conocimientos y tendencias a nivel global, posterior a ello lograr una recolección de información vital para la investigación, de las que se despliegan las siguientes actividades:

#### 3.1.1 *Revisión de literatura*

En esta primera actividad, se llevó a cabo una revisión de literatura cuya intención es tamizar información literaria a nivel global; tal fin, contextualiza al investigador conocimiento disponible, asertivo y con similitud al proyecto de investigación. Para ello, se construyó una ecuación de búsqueda a partir de la identificación y relación de términos clave, empleando como fuente primaria de información una base de datos que permita la visualización de una extensión de artículos científicos y multidisciplinarios vitales para la revisión de literatura en contextos organizacionales, culturales, normativos y de innovación tecnológica.

### 3.1.2 Selección de la herramienta de recursos científicos

Para la ejecución de la revisión de literatura, se seleccionaron bases de datos disponibles en los recursos electrónicos de la Universidad Industrial de Santander, siendo una de ellas Scopus (base de datos de referencias bibliográficas multidisciplinaria a nivel mundial para estudios bibliométricos y de producción científica, que ofrecen al investigador una mayor visión de las publicaciones en materia de calidad, cantidad de publicaciones y sus respectivas citaciones), y VOSviewer (una herramienta que permite un mayor seguimiento y análisis a través de la construcción y visualización de redes bibliométricas, así como de gráficos detallados), por lo anterior, son dos herramientas que se complementan y permiten un mayor grado de análisis, facilitando la actividad de exploración sobre el tema de interés.

### 3.1.3 Construcción y selección de la ecuación de búsqueda

Para la elaboración de la ecuación de búsqueda, se plantearon términos asociados al tema de estudio como primer acercamiento dentro de la investigación cualitativa, con la intención de ahondar en palabras clave y derivar el resultado a un mayor alcance. Es importante destacar que se dio prioridad al personal objetivo, pues los requerimientos del estudio exploratorio dan marcha sobre las funciones y competencias laborales de la persona base del sector, así pues, se combinaron términos y operadores que priorizan la necesidad de información relacionada, con: Vigilancia y Seguridad Privada (VySP), Seguridad Privada, Vigilantes y Guardas de Seguridad o Protección, por lo expuesto anteriormente, la construcción de la ecuación de búsqueda queda de la siguiente manera (Ver Tabla 2).

**Tabla 2.**

#### *Ecuación de Búsqueda Inicial*

<b>Ecuación de Búsqueda en Scopus</b>	<b>Resultados</b>
(TITLE- ABS KEY (“Security guards”) OR TITLE-ABS-KEY (“Security guarding”) OR TITLE-ABS-KEY (“Security personnel”))	1.982 documentos

La anterior ecuación de búsqueda se efectuó haciendo uso de la base de datos Scopus, misma que expone un total de 1.982 documentos (Ver Tabla 2), por lo que se percibió la necesidad de delimitar la misma ecuación iniciando un proceso de filtración con el objeto de derivar los

resultados a documentos y publicaciones con mayor relevancia en la exploración, por esta razón se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: una ventana de tiempo de diez años (2010-2022) y la selección de áreas afines al tema de interés, quedando la ecuación de búsqueda de la siguiente manera (Ver Tabla 3).

**Tabla 3.**

*Ecuación de Búsqueda*

<b>Ecuación de Búsqueda en Scopus</b>	<b>Resultados</b>
( TITLE-ABS-KEY ( "Security guards" ) OR TITLE-ABS-KEY ( "Security guarding" ) OR TITLE-ABS-KEY ( "Security personnel" ) ) AND ( EXCLUDE ( SUBJAREA , "SOCI" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "MEDI" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "MATH" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "ARTS" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "DECI" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "PHYS" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "ENVI" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "BIOC" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "MATE" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "CHEM" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "ENER" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "NURS" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "PHAR" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "CENG" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "EART" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "AGRI" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "MULT" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "HEAL" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "NEUR" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "IMMU" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "DENT" ) OR EXCLUDE ( SUBJAREA , "VETE" ) ) AND ( LIMIT TO ( PUBYEAR , 2022 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2021 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2020 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2019 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2018 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2017 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2016 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2015 ) OR LIMIT-	357 documentos

Continuación Tabla 3.

*Ecuación de Búsqueda*

<b>Ecuación de Búsqueda en Scopus</b>	<b>Resultados</b>
TO ( PUBYEAR , 2014 ) OR LIMIT-	
TO ( PUBYEAR , 2013 ) OR LIMIT-	
TO ( PUBYEAR , 2012 ) OR LIMIT-	
TO ( PUBYEAR , 2011 ) OR LIMIT-TO ( PUBYEAR , 2010 ) )	

Tras aplicar los filtros correspondientes, se obtuvo una muestra de 357 artículos y documentos; posteriormente, se dio la necesidad de incorporar factores de inclusión y exclusión a fin de generar una clasificación de documentos, facilitando la caracterización de información esencial para la investigación, por citar los más convenientes, filtros como el título del documento y su respectivo resumen, publicaciones con mayor relevancia, así como también tópicos tecnológicos y eventos representativos del sector de VySP.

Por último, se da contigüidad al proceso de selección de documentos con la aplicación de un tercer filtro, condicionando las diferentes publicaciones a aquellas que contengan un mayor número de citas, obteniendo una muestra de 20 documentos publicados en el periodo de 2010-2022 en la base de datos Scopus, en el idioma español e inglés; una vez obtenida la muestra final se pasa a analizar cada uno de ellos.

### **3.1.4 Análisis bibliométrico**

Como se mencionó en el apartado anterior, una vez obtenida la muestra final se pasa a identificar variables y características de la información recolectada, para esta actividad se tienen en cuenta las dos herramientas de análisis seleccionadas inicialmente (Scopus y VOSviewer), pues estas permiten un análisis sobre el perfil del autor, cantidad de citas, análisis de la revista científica, así como también una visualización de mapas basados en redes de publicaciones científicas, países, autores, palabras claves conectadas por enlaces de coautoría, coocurrencia y citación.

Para el desarrollo de este análisis, se da inicio con los siguientes indicadores bibliométricos: contribuciones por autoría, productividad de artículos por año, productividad de artículos por área de investigación, productividad de documentos por país de publicación,

productividad de publicación de artículos por institución, productividad por tipo de documentos; y análisis con visualización en VOSviewer de: documentos por tipo de investigación, redes de coautoría entre países cuyos autores publicaron al menos un documento, red de coocurrencia entre palabras claves e influenciadores de documentos que enmarcan las investigaciones.

Los resultados del análisis bibliométrico conducen a ampliar información sobre el sector de estudio a nivel global, de tal forma que las diferentes contribuciones permitan caracterizar la información y ahondar sobre los propósitos de la investigación. Este análisis bibliométrico se encuentra a detalle en la sección 4.1.

### ***3.1.5 Análisis preliminar***

En esta fase, el desarrollo del proyecto de investigación pretende tener un mayor acercamiento al tema objetivo. Se logró establecer una relación entre el tópico de estudio y sus antecedentes a partir del conocimiento existente, en este orden de ideas, resulta esencial un enfoque en el capital humano del sector de VySP en aras de obtener y revisar documentos e investigaciones que puedan ser vitales para el proyecto.

La elaboración del análisis se da tras la identificación y selección de los documentos (muestra de 20 artículos y publicaciones), seguido, se procede a una ventana de información ordenada cronológicamente de manera ascendente (2010 al 2022), se analizan y sintetizan los documentos fin de permitir una clasificación y contraste de la información recolectada, ya hecha la revisión de artículos científicos, se adaptan cada uno de ellos a tres (3) categorías convenientes al investigador o los investigadores dentro del análisis exploratorio: factor humano, competencias laborales y tecnología.

Adaptando los criterios mencionados anteriormente, se procede a caracterizar la información encontrada teniendo en cuenta aspectos importantes de su estructura y contenido, como, por ejemplo: Resumen, objetivos, palabras clave del documento, conceptos y términos clave, metodología aplicada, resultados, conclusiones y contribuciones en el sector de VySP, en general, aspectos que representen habilidades, competencias e innovación tanto del entorno como de la organización del sector en mención, priorizando aspectos centrados en las competencias laborales que cumplen con el perfil de un guarda de seguridad. Este análisis bibliométrico se encuentra a detalle en la sección 4.2.

### **3.2 Etapa 2: Investigación**

En esta etapa, se busca extraer e identificar características del personal objetivo y establecer las variables que se consideran necesarias para llevar a cabo el estudio de tipo exploratorio, acudiendo a métodos cualitativos para la compilación y análisis de datos disponibles en el entorno.

#### ***3.2.1 Relación de la teoría con los constructos exploratorios***

Siendo relevante la Gestión del Talento Humano, y resaltando que dentro de las diferentes etapas que contemplan una adecuada planificación, generalmente las competencias, conocimientos y habilidades del personal se ven reflejadas a través de una correcta puesta en marcha de la identificación y especificación adecuada del cargo y del perfil que la empresa o entidad requieren, de manera que el reclutamiento y selección satisfagan inicialmente los diferentes procesos de la organización.

Esta interacción refleja fundamentalmente la búsqueda de equilibrio entre la necesidad de cubrir el intenso desarrollo tecnológico y la gestión del talento humano dentro de la organización, por consecución, consiguen alimentar diversos conocimientos en términos de recursos no solo tecnológicos, sino de los individuos con el fin de lograr objetivos comunes, manifestándose de tal modo que la organización al medir el desempeño, desarrollar y fortalecer competencias, conocimientos y habilidades en el capital humano, se generen oportunidades que eviten paulatinamente orientaciones diferentes o efectos unilaterales y exista una mentalidad orientada en mayor medida a las relaciones humanas, al mismo tiempo que las exigencias de la entidad no se opongan al mundo de la innovación de tal modo que se logre el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2017).

De ahí, los diferentes escenarios y comportamientos toman función al involucrarse en cada entorno, de manera que tanto el capital humano como la organización tengan objetivos por lograr y exista una reciprocidad que satisfaga las necesidades entre cada individuo y la organización, atendiendo además a las necesidades de la sociedad; al mismo tiempo, como se observa en la revisión bibliográfica, el éxito organizacional se ve reflejado en mayor medida por una correcta gestión del talento humano y una correcta gestión de las competencias, expresado a continuación:

En primera medida, los rasgos que tomaron mayor relevancia representan a las competencias laborales y el proceso asociado a la selección del personal, sin embargo, es de aclarar que dentro de las competencias laborales subyacen las competencias básicas en forma de

habilidades, conductas, actitudes, intereses u otras características esenciales para ejercer las diferentes tareas que distinguen sobre el desempeño de cada persona, como lo sustentan Saikayasi et al. (2012), en su investigación asociada a los requisitos de seguridad por medio de una metodología centrada en el usuario, presentando resultados como, por ejemplo: los requisitos esenciales de un guarda de seguridad, a citar los más relevantes, el conocimiento tácito, percepciones y diversas características que influyen en el buen desarrollo de sus capacidades junto a la preservación de un servicio adecuado en el sector de VySP.

Por su parte Chiavenato (2017), menciona que el reclutamiento y la selección del personal desempeñan un papel estratégico en la organización, que sin duda alguna hacen parte de una correcta gestión del talento humano; el reclutamiento trata la divulgación, atracción y comunicación que suministra el factor humano para el posterior proceso que es la selección o elección de personal, de acuerdo con esta idea, se resalta la importancia de llevar a cabo un buen proceso de formación por competencias, así como también el desarrollo y fortalecimiento de características específicas, además de la adquisición de habilidades relevantes en el sector de VySP.

Por lo anterior, las ideas, hábitos, conductas y creencias son vitales desde el punto de vista de cada organización, siendo visible sobre el capital humano que la representan; por tanto, la cultura se alinea con aspectos y elementos que la conforman, como lo son: el comportamiento, las reglas y normas, los valores de la organización y el clima organizacional (Chiavenato, 2017).

En efecto, los valores culturales deben ser divulgados de manera continua a fin de integrar el personal con el entorno organizacional, de esta forma, resulta sustancial un modelo que respalde el liderazgo transformacional, la satisfacción laboral, el compromiso, el desempeño laboral y la calidad del servicio como lo mencionan Top et al. (2015), en su investigación sobre las percepciones tanto de servidores públicos como privados, dentro de ellos, el personal de seguridad privada, precedentes del nivel de importancia y compromiso que ejerce cada organización sobre la gestión de talento humano.

Adicionalmente, las organizaciones consideran deseable que las diferentes características y habilidades que se desarrollan y fortalecen con el propósito de ejecutar una determinada labor estén debidamente planeadas, organizadas y lideradas para finalmente ser evaluadas en pro de la misión, visión y objetivos de la organización; por lo anterior, la expresión hace foco en administrar diferentes competencias, citando algunas de ellas continuación: hacer una medición y una

comparación de lo requerido, es decir, la adecuación del puesto de trabajo y las actividades que ejecuta la persona, posteriormente una evaluación a través de indicadores, parámetros u objetivos establecidos que permitan señalar el desempeño laboral (Alles, 2016; Chiavenato, 2017).

Entre los diferentes autores citados en los constructos bibliográficos y a manera de detalle, se comparten patrones de conducta y conocimientos que caracterizan la información encontrada como se muestra a continuación:

Top et al. (2015) y Linacre (2016), hacen referencia a un modelo de gestión organizacional en donde la manera de dirigir y alinear el talento humano con los objetivos de la organización se acentúa desde el liderazgo estratégico y transformacional, a modo de influir positivamente el flujo del trabajo, el desempeño laboral y la calidad del servicio, que se ven reflejadas en buenas prácticas con acciones como la rotación de los turnos laborales y el interés en disminuir el estrés laboral.

Los guardas de VySP se encuentran durante todo el proceso organizacional haciendo posible el cumplimiento de sus objetivos y funciones, visible en la prestación y calidad del servicio del capital humano aun estando sujetos a distintas situaciones como horarios laborales extensos, programas de entrenamiento, familia, ambiente laboral y otros propios de la organización, que se reflejan en su estado de salud con eventos de estrés.

Lawrence (2020), hace referencia a propiciar condiciones adecuadas de trabajo regulando los diversos factores laborales desde las buenas prácticas organizacionales, cultura, el estilo de liderazgo, formación y capacitación laboral, causando paulatinamente la disminución de factores que hacen susceptibles las condiciones laborales adecuadas de los guardas de VySP. Mientras tanto, Alfares & Alzahrani (2020), se enfocan en la flexibilidad de empleados, a través de la ampliación del personal y asignación de diferentes turnos, puntos geográficos (ubicación del puesto laboral), designando un modelo que de relevancia al ambiente laboral desde el fortalecimiento de competencias y motivación del personal.

El propósito de considerar el proceso de reclutamiento, selección y evaluación de desempeño del personal de base señala la importancia de implantar un modelo no solo de competencias laborales, sino también un modelo organizacional que permita alcanzar los objetivos y estrategias organizacionales, dando importancia al capital humano.

Para explicar de manera detallada la denominación de competencias laborales, se hace síntesis a modo introductorio desde la acepción del concepto de la gestión del talento humano, familiarizando la interpretación de Chiavenato (2017) y Alles (2016) quienes mencionan, que son

aquellas cualidades esenciales para desempeñar actividades o tareas asignadas de manera correcta, jerarquizadas de la siguiente manera: competencias esenciales de la organización o también denominadas competencias cardinales, que son aquellas distintivas de cada entidad; competencias específicas para los niveles gerenciales y competencias para las diferentes áreas que la conforman.

Se hace foco entre las diferentes competencias significativas que componen el ámbito organizacional, dichas competencias son esenciales para desempeñarse correctamente en las diferentes actividades que el puesto requiere y del sector en el que se desenvuelve.

Resulta relevante citar la diferencia existente entre competencias y comportamientos, la primera, relacionada directamente con los conocimientos, destrezas o habilidades y la segunda expresión, hace referencia a la acción física, (observable) o de discurso (escuchado) sin relación con algún contexto.

Además, se refleja una conexión directa al hablar de conocimientos como parte de las competencias y que sí bien Alles (2016) menciona la relación existente entre estos dos términos, se tratan los conceptos por separado, por lo que se sintetiza, que los conocimientos aluden al conjunto de saberes básicos que deben tener los colaboradores de la organización, mientras que las competencias incluyen los conocimientos como pilar para desempeñar una tarea o actividad determinada, un claro ejemplo de lo mencionado anteriormente se puede visualizar a continuación (Ver Tabla 4).

**Tabla 4.**

*Conocimientos y Competencias*

<b>Conocimientos</b>	<b>Competencias</b>
Informática – Uso de Software	Iniciativa – Autonomía
Contabilidad financiera	orientación al cliente
Impuestos	Comunicación
Leyes laborales	Colaboración
Cálculo Matemático	Trabajo en equipo
Idiomas	Liderazgo

*Nota:* Tomado de Alles (2016, p 30).

Dentro de la gestión del talento humano, las destrezas también forman parte de las competencias y se designan como las habilidades físicas de un individuo cuyo origen se desarrollan

de una manera diferente para cada persona, como por ejemplo: la fuerza, la resistencia, el uso de herramientas relacionadas con una disciplina en particular y las habilidades motoras, mismas que son ejecutadas de manera práctica y conjunta, en este orden de ideas, se dan breves ejemplos de lo que representan las destrezas a modo introductorio para mayor claridad (Ver Tabla 5).

**Tabla 5.**

*Ejemplos de Destrezas*

<b>Destrezas</b>
Manejo de Vehículos
Manejo de ordenadores
Escritura o manejo de textos
Comunicación oral
Resistencia al cansancio
Preparación de comidas
Reparación de objetos
Trabajo con objetos pequeños
Resolución de problemas complejos
Buen trabajo con los animales

*Nota:* Tomado de Alles (2016, p 33).

Con relación al anterior tópico, los conocimientos y las competencias se ven influenciadas de manera directa con las destrezas o habilidades motoras, logrando que sean determinantes para la asignación de los cargos, por lo que sostienen Dadelo et al. (2014), un reflejo de esa relación en su investigación al analizar las habilidades y características específicas que representan a un candidato de seguridad privada y que son esenciales dentro del proceso de selección. Además, en los resultados que arroja la investigación realizada por Li et al. (2010), se mencionan como algunas características o competencias son fundamentales dentro del desarrollo de tareas específicas de cada guarda de seguridad, como, por ejemplo: la comunicación, respuesta activa y simpatía, esenciales para generar no solo una adecuada atención al usuario, sino un buen servicio de seguridad.

Al mismo tiempo, Herrmann & Glaser (2021) indican la forma en que las condiciones laborales, psicosociales, la exposición a la violencia y a largas jornadas laborales afectan de manera negativa la salud mental de los operadores de base del sector de VySP, por tal razón, el autor promueve la realización de estudios exploratorios en los que se traten las habilidades requeridas en los guardas de seguridad, y sea crucial la adecuada gestión del talento humano desde la alta gerencia, siendo un claro ejemplo y reflejo de liderazgo.

En el entorno organizacional, es de vital importancia el mundo de las competencias, pues usualmente estas representan a una organización, misión, visión y los diferentes objetivos que especialmente se establecen, accionando a que de una u otra forma reflejen un modelo de buenas prácticas de la gestión del talento humano, un modelo que reconoce e identifica el factor humano como recurso primordial dentro la organización en aras de mejorar la calidad de vida de cada individuo y satisfacer tanto las necesidades de la sociedad como de la organización que se construye al ritmo del entorno y su constante innovación.

### ***3.2.2 Descripción del guarda de VySP***

Habitualmente, el perfil de un guarda de seguridad responde independientemente del género al personal que se forma y certifica para actuar en diferentes entornos día a día y responder a diferentes situaciones, aunque es imperativo describir a detalle cada una de sus funciones, básicamente, un guarda de seguridad brinda un servicio de ayuda en momentos de emergencia, controla el ingreso y salida de usuarios, recibe la correspondencia, realiza rondas o recorridos por las zonas vigiladas, pero su principal función es proteger de manera proactiva una propiedad o lugar determinado además de personas (Fagel et al., 2020).

El guarda de seguridad debe ser el pilar de la organización, pues es quien está al frente de la comunidad a la que brinda su servicio y posiblemente sus tareas o actividades estén ligadas a una normativa y un entrenamiento especializado (zona residencial, comercial o educativa) para cada guarda de seguridad, por tanto, formar y capacitar al perfil en mención, termina siendo crucial dentro de las organizaciones y entidades del sector de VySP

La imagen de un guarda de seguridad según Fagel et al. (2020), se debe capacitar para las amenazas del día a día, prepararse para cualquier situación, además de satisfacer las expectativas y necesidades del cliente, por tanto, la planificación y preparación son claves para una adecuada ejecución de sus actividades o tareas. Esto permite establecer un estándar alto de la participación

en actividades como, por ejemplo: aspectos legales de VySP, toma de notas y redacción de informes, conductas adecuadas, habilidades de comunicación personal, procedimientos de respuesta a emergencias, primeros auxilios y procedimientos de detección y respuesta a intrusiones. Además, dentro de su investigación, mencionan como el desarrollo de estos temas y la formación del personal mediante capacitaciones orientadas al cliente con respecto a sus deberes y derechos, protocolos de uso telefónico, adecuación del lenguaje y comportamiento personal, aumentan considerablemente la retención de conocimientos y adquisición de habilidades o destrezas proporcionando una adecuada prestación del servicio.

**3.2.2.1 VySP desde el Organismo de Orden Nacional.** La seguridad y el ejercicio de vigilancia y seguridad privada se imparte a través de condiciones y términos señalados por la Ley, lo que indica que es un servicio a cargo del Estado desde su contexto histórico a partir de la Ley 62 de 1993 [Ministerio de defensa Nacional]. Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional, se crea un establecimiento público de seguridad social y bienestar para la Policía Nacional, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se reviste de facultades extraordinarias al presidente de la República". Art. 34. Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Créase la Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada adscrita al Ministerio de Defensa. 12 de agosto de 1993. D.O No. 40987.

Desde la estructura orgánica, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es un Organismo de Orden Nacional que se encuentra adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera; su función institucional corresponde a ejercer el control, inspección y servicio público de vigilancia y seguridad privada en Colombia, y el equipo humano que lo conforma cumple con unos requisitos legales y reglamentarios, así como las diferentes partes de interés, por lo que se subraya el Decreto 356 de 1994 [Ministerio de defensa Nacional]. Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. 11 de febrero de 1994. D.O No. 41220.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada como entidad responsable de dirigir, coordinar y ejecutar las diferentes funciones de inspección y vigilancia sobre los servicios que prestan y se desarrollan dentro del marco nacional, dan cumplimiento a funciones de reglamentación y autorización, funciones de asesoría y coordinación, de información, de instrucción, de vigilancia e inspección, de investigación, de sanción y de trámites (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada [Ministerio de Defensa Nacional] s.f.)

Por tanto, se habla de empresas y academias de formación consideradas organismos de responsabilidad limitada legalmente constituidas, encargadas de prestar un servicio para proteger bienes o derechos de una persona o entidad, impartiendo los servicios de VySP bajo movilidad de vigilancia fija, móvil y de escoltas.

**3.2.2.2 Funciones de un guarda de VySP.** Dentro del marco reglamentado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, los servicios que prestan las empresas y academias de seguridad en el país ofrecen a los diferentes usuarios unas reglas operativas que distinguen los diferentes subsectores, sin embargo, para efectos del presente proyecto, solo se tratarán los servicios prestados a zonas residenciales, comerciales y educativas. De esta manera, las normas básicas y operativas que se imparten desde el organismo de control e inspección a los diferentes subsectores se darán a conocer no solo para las academias, sino para las personas que contratan estos servicios (Ministerio de Defensa Nacional, s.f.).

En mención de lo anterior, existe una serie de pasos que permiten establecer si la persona es idónea para realizar las diferentes actividades o tareas específicas de un guarda de seguridad, en dado caso que se cumpla con el perfil, al interior de la organización o entidad de formación se le certificará para poder desempeñarse laboralmente. Es por ello, que el proceso de selección se lleva al interior de la academia de formación, misma que se encarga de solicitar requisitos básicos para el proceso de validación y verificación, como, por ejemplo: Documentos como revisión de antecedentes, referencias laborales y documentos que reflejen la autenticidad de datos como el documento de identificación y la respectiva certificación en VySP.

Como se menciona en el manual de protocolos operativos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (Ministerio de Defensa Nacional, s.f.), en términos de conocimientos, se realizará una prueba psicotécnica, y una prueba de conocimientos en seguridad, además, la persona que se somete a este proceso, presentará una entrevista con el profesional respectivo para tratar aspectos importantes sobre sus funciones y normas al interior de la propiedad en donde prestará el servicio; adjunto, se realizan exámenes médicos para verificar las condiciones del participante.

Ahora bien, las funciones de un guarda de seguridad aluden a realizar controles de acceso a la propiedad según lo determina la empresa de VySP, vigilar y estar al pendiente de las diferentes zonas de la propiedad, ofrecer un trato respetuoso, amable y cordial con los residentes y el personal

que ingrese a la propiedad, familiarizarse con los usuarios y conocer la infraestructura donde se encuentre ubicado.

Comúnmente, el guarda de seguridad al momento de prestar el servicio debe tener en cuenta que en ningún momento debe faltar a los derechos fundamentales de la comunidad, debe contribuir a la prevención de delito, asumir actitud disuasiva o de alerta y debe tener conocimiento sobre las leyes y normas que imparte el organismo de control nacional.

### ***3.2.3 Técnica de análisis para el proyecto de investigación***

La entrevista es probablemente la técnica más utilizada para determinar un trabajo de investigación cualitativa, pues desde el punto de vista del investigador, permite describir aspectos relevantes a través del dialogo y la interacción que se genera durante su ejecución, aunque en mayor medida depende del modelo de entrevista que se aplique, para efectos de este proyecto, se estima un modelo de entrevista estructurada, pues combina usualmente un conjunto de preguntas definidas o previamente planeadas para indagar sobre un tema en específico o determinado (Alles, 2016).

En general, este tipo de entrevistas siguen una estructura que desde el momento cero de su aplicación permiten detectar aspectos característicos del rol objetivo y conocer desde el punto de vista de sus stakeholders el perfil de búsqueda de un guarda de seguridad, por lo que resulta ser un recurso fundamental dentro del proyecto de investigación cualitativa debido a su influencia al suministrar información y conocimientos sobre el mismo.

Para efectos de este proyecto, se utiliza la entrevista como herramienta de recolección y extracción de información; este recurso genera cierta interacción con el sujeto entrevistado que posibilita desde una experiencia real mayor conocimiento sobre el tópico de estudio, además de las características ideales mencionadas anteriormente.

### ***3.2.4 Método de recolección de datos***

El proceso de requisitos del sujeto de estudio comienza con el desarrollo de un conjunto de preguntas demandadas para desarrollar una comprensión mayor de los Stakeholders sobre los requerimientos de competencias laborales de un guarda de seguridad; estas preguntas se diseñaron para evaluar factores que van en concordancia con los constructos exploratorios descritos. De esta manera se realizan entrevistas, siendo el instrumento de recolección de datos que permite a los

investigadores recopilar información sobre lo anteriormente mencionado, así mismo, se mantiene la uniformidad y propósito de la investigación.

**3.2.4.1 Muestreo.** La selección de los sujetos de estudio para la entrevista se determina de manera intrínseca dentro de la investigación cualitativa, de tal modo, se seleccionan los perfiles con mayor acercamiento o relación entre los individuos, y en consecuencia, los que ocupan dentro del sector de estudio una visión más representativa y vital para la investigación, a continuación, se glosan brevemente los criterios para determinar el muestreo a la aplicación de las entrevistas:

Dado que este estudio pretende identificar las diversas competencias laborales que tienen un alto grado de relevancia en el perfil de un guarda de VySP, se partió por definir los diferentes Stakeholders posibles y de mayor acceso a cada investigador, entendiendo por Stakeholders a aquellos grupos de interés que influyen o se ven influidos por las empresas del sector, tales como: director de operaciones, supervisores, coordinadores, personal administrativo, vigilantes, clientes y demás involucrados.

Posteriormente, para definir la muestra se tuvieron en cuenta criterios de selección cuya facilidad de información permitieran una recolección de datos oportunos al proyecto en curso; se entiende que el sector de VySP abarca gran variedad sobre sus actividades y sectores en los cuales se pueden desempeñar, en mención de lo anterior, los criterios de inclusión y exclusión definidos para la selección de la muestra se observan a continuación (Ver Tabla 6).

**Tabla 6.**

*Criterios de Exclusión e Inclusión para determinar el muestreo*

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>
Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En un primer momento, se incluyen empresas o academias de formación ubicadas geográficamente en Bucaramanga o su área metropolitana.</li> <li>- Se incluyen empresas de VySP y academias de formación avaladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.</li> <li>- Se incluye personal activo en el sector de VySP.</li> </ul>

Continuación Tabla 6.

*Criterios de Exclusión e Inclusión para determinar el muestreo*

Criterio	Descripción
Exclusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluyen directores de operaciones, supervisores y vigilantes de las diferentes entidades seleccionadas.</li> <li>- Se incluyen administradores de propiedad horizontal y algunos administradores del sector comercial, en adelante clientes y usuarios del servicio.</li> <li>- Se excluye personal de VySP cuyos servicios prestados ahondan en: vigilancia canina, escoltas, operadores de medios tecnológicos, vigilantes de explosivos, vigilantes de transportadora de valores, seguridad bancaria, vigilancia especializada en área portuaria, aeroportuaria o petrolera.</li> </ul>

Teniendo en cuenta los anteriores criterios, se aplican un total de veinticinco (25) entrevistas, de las cuales veinte (20) se desarrollaron de manera presencial y cinco (5) vía remota, por la accesibilidad y disposición de los entrevistados; distribuyendo la población objetivo de la siguiente manera, siete (7) jefes de operación y Supervisores, cinco (5) Administradores de Propiedad Horizontal y Administradores del sector comercial y trece (13) guardas de seguridad.

**3.2.4.2 Diseño de la entrevista.** En primer lugar, para la elaboración del diseño de la entrevista, se estructura el cuestionario en bloques de preguntas (temas y subtemas) acorde a los constructos exploratorios mencionados en la revisión bibliográfica (Ver sección 3.2.1), por asociación, permiten ahondar y recoger información sobre el objeto de investigación (Ballestín & Fábregues, 2018).

Para la preparación de las preguntas que responderá el entrevistado, se da primordial adaptarlas al perfil del participante (jefe de operación, supervisor (a), Administradores de zona residencial y comercial o Guardas de Seguridad), posteriormente, se tiene un margen para elaborar las preguntas tal como se plasman en el diseño, además de plasmar las características de la modalidad de entrevista escogida (entrevista estructurada).

En función del tema que se ha venido tratando dentro del proyecto de investigación, se considera importante para la elaboración de las preguntas que uno de los elementos principales que se considera, es el clasificar la información de manera que los aspectos que vivenciarán las dos partes (entrevistador y entrevistado) tengan un orden y sentido, facilitando la transición de manera gradual, al mismo tiempo que se experimente cierta familiaridad sobre el tema y se finalice de una manera distendida; por tal razón, la estructuración de los interrogantes se presentan de tal manera que lo expuesto no emita juicios o percepciones.

Bajo la metodología expuesta por Ballestín & Fábregues (2018), se plantean cuatro clasificaciones metodológicas para la respectiva formulación de preguntas, en función de seguir un orden, nivel de importancia y longitud de la entrevista como se muestra a continuación:

En primera medida, se elaboran preguntas demográficas para conocer aspectos generales de la persona como, por ejemplo, el tiempo que llevan trabajando en el sector y la situación laboral actual y generar un entorno de confianza. Posteriormente, preguntas sobre conocimientos y saberes, a fin de recoger la información que la persona suministra al entrevistador referente al tema de estudio desde su relación y posición.

En este sentido, se ajustan preguntas sobre experiencias y conductas sucedidas para conocer desde la práctica del entrevistado qué hace o ha hecho dentro del supuesto ámbito del tema abordado y finalmente, preguntas sobre opiniones o intenciones para conocer el “por qué” o “para qué” de determinadas situaciones desde el punto de vista de la persona entrevistada.

Una vez resueltas las clasificaciones de las preguntas, se sigue una secuencia que unifica el tema abordado en el proyecto de investigación agrupándolo por temáticas y subtemas que representan aspectos objetivos de los constructos teóricos y la realidad laboral del sector de VySP de manera subjetiva.

**3.2.4.3 Elaboración de la entrevista.** Se determina el lugar y elección del espacio por el cual se aplica la entrevista, así como el horario, puesto que, para efectos de esta el entrevistador se adapta a disponibilidad y comodidad de los participantes. Como se mencionó anteriormente en el apartado de muestreo (Ver Sección 3.2.4.1), dependiendo el perfil del entrevistado, se da prioridad al espacio, al ser susceptible algo que debe ser parte de la agenda misma de la investigación porque se permite una adecuada implementación, y en consecución, apuntarle a un mejor desarrollo si se efectúa en entornos que en mayor medida disipen el ruido e interrupciones.

En segundo lugar, se determinan preguntas abiertas para que se profundice más sobre el conocimiento objeto y se tenga una dirección propia de lo que se busca, en este sentido, se da importancia al tono de voz del investigador, los tiempos de respuesta y un buen manejo de los silencios, de manera que se module empatía por parte del investigador y el lenguaje sea compartido por ambas partes, adaptando las preguntas al estilo comunicativo de la persona según su perfil laboral dentro del sector de VySP.

Después de establecer un espacio de confianza, resulta conveniente iniciar la entrevista explicando el propósito de esta, qué se hará con la información suministrada, obtener el consentimiento para la recolección de datos (permiso para grabación o anotaciones), cuánto tiempo en promedio durará la entrevista (25 a 35 minutos) y posteriormente como se garantiza la confidencialidad de la información suministrada.

Como complemento, luego de solicitar formalmente la participación de los diferentes stakeholders, de aclarar los puntos mencionados anteriormente y de programar las fechas de aplicación, se desarrolla la entrevista de modo que el entrevistado perciba que no se busca contrastar sus conocimientos previos o emitir juicios en ninguna situación, de tal manera se generará un entorno de confianza, una vez establecida la relación comunicativa, se procede a la aplicación de las preguntas formuladas a cada uno de los perfiles; resulta esencial, una vez iniciada la entrevista anotar las ideas, conocimiento y comentarios que surjan durante la ejecución de esta.

**3.2.4.4 Transcripción de la entrevista.** Posterior a la entrevista, en la fase de desarrollo y de trabajo exclusivo de anotación de ideas, conocimientos y comentarios durante la conversación, resulta conveniente cristalizar la información recogida, pues estas anotaciones pasan a ser el material central analítico de la investigación cualitativa, que, aunque puede resultar tediosa por la densidad de la misma, es imprescindible, al tiempo que disminuye la capacidad de incurrir en errores de transcripción o sesgar información, por lo anterior, se da primordial tener en cuenta los siguientes criterios:

Elaborar una ficha con las preguntas convenientes al perfil seleccionado, identificando cada una de ellas con Sujeto 1, Sujeto 2, Sujeto 3 y así sucesivamente para efectos del consentimiento informado sobre la autonomía de los entrevistados, reglamentada en la Ley Estatutaria 1581 del Congreso de la República de Colombia, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, Decreto 1377 de 2013, [con fuerza de ley] “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”, en la Resolución 1227 del 22 de agosto de 2013

[Rector de la Universidad Industrial de Santander], sobre el tratamiento de datos personales. 27 de junio de 2013. Además de la identificación en la ficha, se recogen datos básicos como: fecha, modalidad (presencial o remota) y el rol o cargo dentro de la empresa o entidad (Ver Apéndice A).

A su vez, el formato de la ficha deberá distinguir en negrita la pregunta elaborada y las diferentes intervenciones por parte del entrevistador (preguntas), y en texto normal la información proveniente por parte del entrevistado, de manera que no exista confusión con las diferentes apreciaciones. Para efectos de literalidad, la reproducción de las palabras y expresiones se transcriben sin ninguna modificación o exclusión, aunque se contengan errores de léxico; adjunto a ello, se aplica sentido común para evitar la reproducción de muletillas o expresiones repetidas en la misma frase.

### **3.2.5 *Análisis por medio del software seleccionado***

Según lo planteado en Atlas.ti, (2022), dentro de la investigación cualitativa es posible realizar un análisis correlacional al visualizar que características se relacionan entre sí, cabe resaltar que no se establecen relaciones causa-efecto, es decir, no se hará concluyente para el sector de VySP, por ejemplo: si se observa que los guardas tienen las mismas habilidades, sin embargo, esto no significa que todos los guardas tengan las mismas habilidades, esta observación significa que todos desarrollan y fortalecen diferentes habilidades, unos en mayor medida que otros.

**3.2.5.1 Interpretación de los datos obtenidos.** Tradicionalmente, después de realizar el proceso de codificación, creación de categorías y observar las diferentes redes y gráficos relevantes con base a los temas de interés, el investigador comienza a identificar las características clave observables en cada uno de los gráficos, lo que permite una interpretación de patrones a la luz de la literatura revisada, a su vez, explicando la naturaleza del tema de estudio desde la experiencia de personas o individuos característicos del sector ya mencionado (Ritchie & Spencer, 2002).

## **3.3 Etapa 3: Ejecución y Análisis**

Se proyecta una metodología acorde a la investigación cualitativa que contempla la recolección de datos y análisis siguiendo la metodología propuesta por Ritchie & Spencer (2002), quienes plantean las siguientes etapas clave para el análisis de datos cualitativos de la siguiente manera: familiarización e identificación del marco temático, indexación (transcripción de la

información recolectada en las entrevistas), organización en figuras y tablas (construcción de figuras y redes en el software seleccionado), y, por último, interpretación de la información y datos obtenidos a la luz de la literatura.

### **3.3.1 Familiarización: Aplicación de la entrevista**

Una vez se tienen los criterios definidos, se da paso a aplicar el modelo de entrevista y posteriormente, llevar a cabo el análisis e interpretación a partir de los datos recolectados mediante la metodología de investigación cualitativa propuesta.

Para comprender mejor la utilidad de los datos cualitativos, se empieza por aplicar el modelo de entrevista, pues el objetivo de esta investigación cualitativa es ver el mundo de un guarda de seguridad desde la perspectiva de la gestión del talento humano, es, por tanto, que las entrevistas son un tipo de recurso especial dentro de este proyecto de investigación, siendo vital la capacidad de perspicacia y autorreflexión del investigador sobre la posición de los entrevistados.

Ahora bien, después de haber aclarado la posición del investigador sobre la información que se busca recolectar y centrar la búsqueda de respuestas bajo un enfoque cualitativo, se aplica el diseño de entrevista elaborado previamente para cada uno de los stakeholders seleccionados. El diseño de la entrevista para los stakeholders seleccionados se encuentra detallado en la Sección 4.3.

### **3.3.2 Indexación: Transcripción de datos**

Referirse a la recolección de datos, atiende a la observación y toma de notas por parte del investigador, hablar y escuchar efectúa un intercambio de conocimientos e información vital que debe de registrarse previo a la finalización de cada una, para tal causa, esta actividad se llevó a cabo en un periodo de tiempo del 26 de marzo de 2022 al 24 de mayo de 2022, incluyendo aspectos de programación y su respectiva aplicación, se considera el siguiente paso una vez que se han aplicado y recogido todos los datos.

Para efectos de registros se harán bajo las políticas de protección de datos y el consentimiento informado sobre la autonomía de los entrevistados, reglamentada en la Ley Estatutaria 1581 del Congreso de la República de Colombia, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, Decreto 1377 de 2013, [con fuerza de ley] “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”, en la Resolución 1227 del 22 de agosto de 2013

[Rector de la Universidad Industrial de Santander], sobre el tratamiento de datos personales. 27 de junio de 2013; las fichas y entrevistas solo contienen datos básicos como la fecha, modalidad (presencial o remota), el rol o cargo dentro de la empresa y entidad, las preguntas del modelo de entrevista y las respectivas respuestas por parte del entrevistado.

Como procedimiento habitual, se sustituye la información identificativa como nombres de personas y organizaciones o academias de formación de VySP por caracteres como Sujeto o Entidad respectivamente, de tal modo, las anotaciones se harán de manera anónima bajo la representación de Sujeto 1, Sujeto 2, Sujeto 3 y así sucesivamente hasta el Sujeto 25, cabe aclarar que Sujeto 1 a Sujeto 7 son stakeholders referentes a jefes de operación y supervisores; Sujeto 8 a Sujeto 12 hacen parte de aquellos que contratan el servicio, es decir, gerentes y administrativos de zonas residenciales, comerciales o educativas; Sujeto 13 a Sujeto 25 son quienes brindan el servicio, es decir, guardas de VySP. La información correspondiente a las entrevistas realizadas se encuentra en el Apéndice B.

### ***3.3.3 Construcción de datos en el Software seleccionado***

**3.3.3.1 Selección del software cualitativo.** Hoy en día existen varios software completos y flexibles que son diseñados para proyectos de investigación cualitativa, programas que ofrecen una serie de herramientas de visualización como, por ejemplo: la generación de informes, gráficos, diagramas, lo que haría prescindible una interfaz completa para los diferentes usuarios que buscan paquetes flexibles para el análisis de datos, pues este influye de manera directa con el análisis de datos secundario que realizará el investigador, de este modo, para la selección del software cualitativo, se acude a Atlas.ti, pues este permite al investigador explorar una serie de datos a mayor profundidad.

Atlas.ti, permite trabajar y organizar grandes corpus de datos de forma creativa y sistemática, optimizando el tiempo de investigación por el fácil manejo de la herramienta, además de presentar una amplia variedad de formatos digitales que generan una serie de redes y gráficos imprescindibles para hacer más fácil e intuitivo el análisis de las entrevistas (Atlas.ti, 2022).

**3.3.3.2 Método de Investigación cualitativa en Atlas.ti.** El análisis de datos cualitativos en primera instancia consta de varias fases, por citar las más relevantes, la preparación de los datos y creación de un archivo proyecto en Atlas.ti, posteriormente se inicia con un proceso de

codificación de datos a fin de clasificar, estructurar y dar un orden según las relaciones de interés a la información suministrada.

Originalmente, se transcribe el conjunto de entrevistas de Excel a un formato de texto (Word) de forma individual, cada una con su respectivo sujeto, respectivamente se importan a la herramienta Atlas.ti.

Seguidamente, se hace una lectura detallada al texto para generar mayor inmersión de los datos, analizar la información y generar citas libres, es decir, seleccionar y subrayar información que el investigador considera importante para la investigación.

**3.3.3.3 Codificación.** Después de generar las citas libres, se interpreta secuencialmente la información contenida para extraer palabras clave o términos que se fijaran como códigos, cada palabra o termino resume una sección de datos que se destacan como características esenciales dentro de la investigación, este proceso se usa para estructurar y organizar los datos contenidos e ir identificando etiquetas de la cita seleccionada.

**3.3.3.4 Enfoque de análisis.** El enfoque de análisis dentro de este proyecto busca recolectar datos bajo las características fenomenológicas, es decir, datos de personas específicas que tienen experiencia en el sector que se desea estudiar, por tanto, la investigación se efectúa sobre los perfiles seleccionados anteriormente (jefes de operación y supervisores, administradores, gerentes y guardas de seguridad); para dar comienzo a este enfoque, el investigador intenta comprender las experiencias que los participantes de estudio comparten sobre la situación expuesta y así identificar características esenciales para la investigación previamente extraídas de los sujetos de estudio (Atlas.ti, 2022).

Algo importante dentro del análisis de textos es la densidad (relaciones entre códigos), puede ser que en las diferentes citas libres que se crearon se compartan los mismos códigos, lo que significa que existe una coocurrencia, indicando que los códigos con mayor densidad determinan mayor relevancia, en cambio hablar de enraizamiento, muestra la relación que existe dentro de los diferentes códigos, acentuando la emergencia y la importancia sobre el tema de estudio y creación de una categoría, es decir al ser muy importante y conectarse con más información podría determinarse como una categoría, puesto que si se mueve ese código los demás también.

### 3.3.4 *Análisis e interpretación de la información*

Al haber realizado el estudio empírico previamente diseñado, y elaborado las figuras y redes, es posible identificar características clave del análisis cualitativo e interpretar comportamientos emergentes de los datos registrados en la sección 3.3.2. (Indexación: Transcripción de datos), seguido al proceso de sistematización en donde el investigador regresa a los objetivos del proyecto y relaciona los constructos exploratorios con los datos recogidos, a fin de encontrar asociaciones y explicar comportamientos que describen el perfil de un Guarda de VySP desde la perspectiva de algunos Stakeholders del sector. La información correspondiente al análisis e interpretación de la información se encuentra en la Sección 4.4.

## 3.4 Etapa 4: Construcción del Artículo

Para dar finalidad, se estructuró la información relevante adquirida dentro del proyecto de investigación para el diseño del artículo de carácter publicable que sintetice los hallazgos y conclusiones más relevantes de la investigación, teniendo en cuenta que la estructuración y organización de la información se adapta al formato exigido por la revista a seleccionar.

### 3.4.1 *Selección de la revista*

Para la selección de la revista, se tienen en cuenta los criterios de inclusión y exclusión observados en la Tabla 7.

**Tabla 7.**

*Criterios para la Selección de la Revista*

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>
Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluyen revistas con convocatorias abiertas.</li> <li>- Revista cuya financiación sea otorgada en su totalidad (proceso de edición y de publicación, en caso de ser aprobado).</li> <li>- Revistas cuya selección de artículos se relacionen con áreas Multidisciplinarias, Gestión del Talento Humano, Factores Humanos, Ergonomía e Ingeniería.</li> <li>- Predominio del contenido de publicaciones en el idioma inglés o español.</li> </ul>

Continuación Tabla 7.

*Criterios para la Selección de la Revista*

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>
Exclusión	- Se excluyen revistas cuya publicación de artículos solicite referencias bibliográficas usadas en el artículo para un periodo de tiempo menor a 7 años.

### **3.4.2 Estructurar la información relevante**

Esta fase incluye la estructuración de información, y tiene como objetivo dar a conocer una interpretación sistemática de las competencias que en mayor medida responden a las necesidades derivadas del desempeño laboral del guarda de VySP desde la perspectiva de diferentes stakeholders, además de incluir las conclusiones más relevantes de la investigación.

### **3.4.3 Síntesis de la información**

De acuerdo con los parámetros del comité editorial de la revista y sus respectivas directrices en aspectos como preparación, estructura y orden del contenido, los autores (as) se ajustan a lo emitido por la revista seleccionada para llevar a cabo la postulación del artículo con ocasión de evaluación. La información correspondiente al artículo se encuentra en el Apéndice C.

## **4. Resultados de la Investigación**

### **4.1 Análisis Bibliométrico**

La ecuación de búsqueda usada para la revisión bibliométrica es: (“Security guards”) OR (“Security guarding”) OR (“Security personnel”). Empleando como herramienta de análisis a Scopus; se obtiene un resultado de 340 artículos que abarca un periodo de (2010-2022) y, a su vez se utiliza como soporte el software VOSviewer para construir y visualizar redes bibliométricas.

#### 4.1.1 Indicadores de actividad científica

##### 4.1.1.1 Indicadores de productividad científica.

**Tabla 8.**

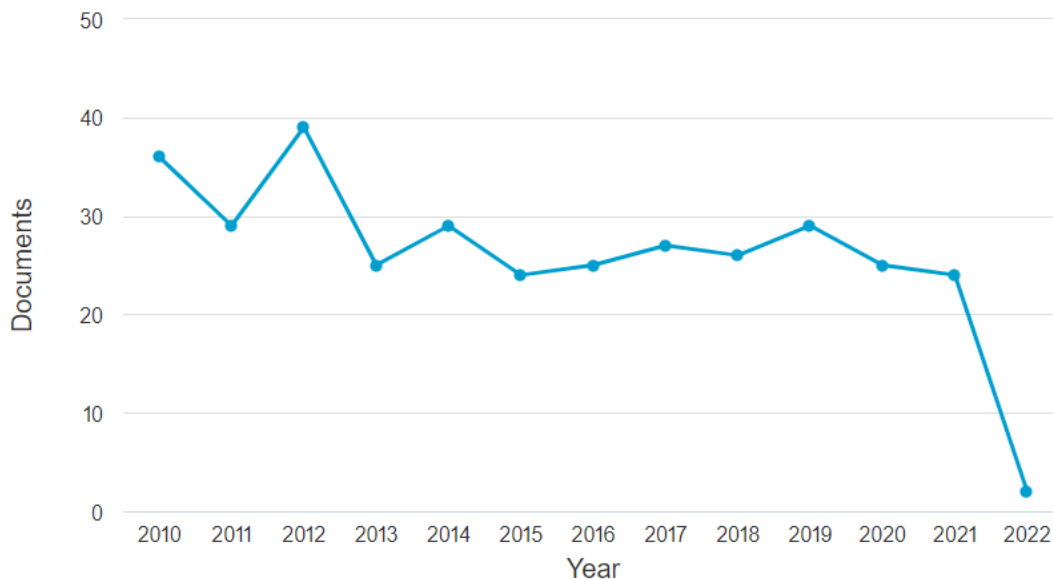
Participación de autores según el número de publicaciones (2010-2022)

<b>Autores</b>	<b>Publicaciones</b>	<b>Participación (%)</b>
Cheng, Y.	4	13,3%
Hertig, C.A.	4	13,3%
Ji, X.	4	13,3%
Xu, W.	4	13,3%
Holý, R.	3	10,0%
Kim, K.J.	3	10,0%
Alessandri, G.	2	6,7%
Atrey, P.K.	2	6,7%
Bajo, J.	2	6,7%
Barbaranelli, C.	2	6,7%
Total	30	

De acuerdo con la información representada en la Tabla 8, se puede ver que el mayor número de publicaciones por autor para un periodo de 2010 a 2022 se atribuye en primer lugar a Cheng, Y. con un total de 4 artículos, seguido de Hertig, C.A., Ji, X. y Xu, W., quienes de igual manera contribuyeron con un total de 4 artículos, cada uno durante el periodo señalando. De esta manera, Cheng, Y., Hertig, C.A., Ji, X. y Xu, W., representan el 53,2% de las publicaciones.

**Tabla 9.***Participación de publicación de documentos por año (2010-2022)*

<b>Año</b>	<b>Publicaciones</b>	<b>Participación (%)</b>
2022	2	0,6%
2021	24	7,1%
2020	25	7,4%
2019	29	8,5%
2018	26	7,6%
2017	27	7,9%
2016	25	7,4%
2015	24	7,1%
2014	29	8,5%
2013	25	7,4%
2012	39	11,5%
2011	29	8,5%
2010	36	10,6%
Total	340	

**Figura 2.***Participación de publicación de documentos por año (2010-2022)**Nota.* Tomado de Scopus.

Según los datos contenidos en la Tabla 9 y visualmente representado en la Figura 2, se evidencia que el pico más alto en la publicación de documentos en el año 2010 y 2012, es equivalente a 36 y 39 artículos respectivamente, además se logra observar una leve disminución de publicaciones entre el año (2012-2013), es decir 14 documentos menos que el año anterior. Durante el año (2015-2018) se presenta una constante entre el (7,1%-7,9%) según la tabla 2, que corresponde a valores entre (24-27) artículos publicados durante los 4 periodos, de este modo, al año 2021 se observa que es uno de los puntos más bajos, además de que hay unos cuantos documentos que se publicarán en el año 2022.

**Tabla 10.***Participación de publicaciones por área de investigación (2010- 2022)*

Área de Investigación	Publicaciones	Participación (%)
Ciencias de la computación	224	50,1%
Ingeniería	145	32,4%

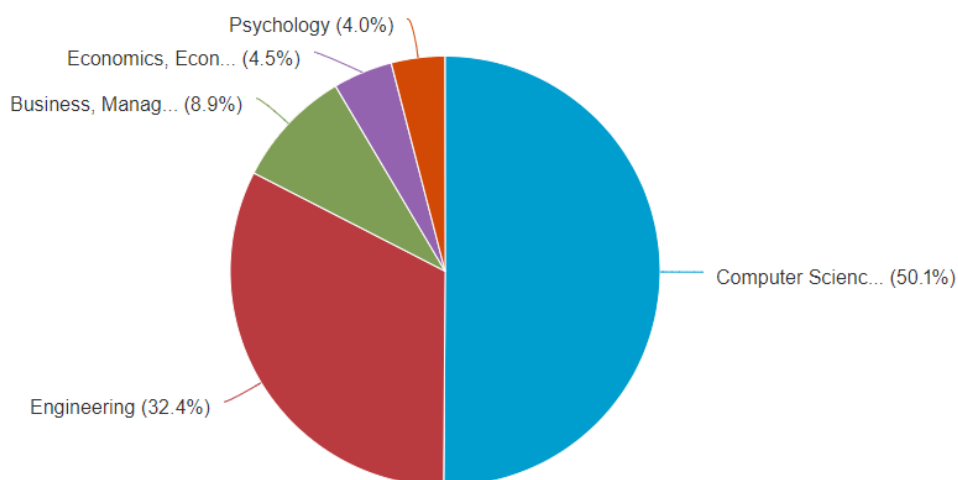
Continuación Tabla 10.

*Participación de publicaciones por área de investigación (2010- 2022)*

Área de Investigación	Publicaciones	Participación (%)
Negocios, Gestión y Contabilidad	40	8,9%
Economía, Econometría y Finanzas	20	4,5%
Psicología	18	4,0%
Total	447	

**Figura 3.**

*Participación de publicaciones por área de investigación (2010-2022)*



*Nota.* Tomado de Scopus.

Según la información contenida en la Tabla 10 y representada en la Figura 3, se puede observar que para el periodo señalado (2010 a 2022), la participación por área de investigación se analiza de la siguiente manera, del 100%, el 50,1% representa artículos que contribuyen al área de ciencias computacionales con 224 publicaciones, publicaciones inherentes a programas, diseño de sistemas, almacenamiento, comunicación y modelos de acceso a información, seguido del área de

ingeniería con un 32,4% con 145 publicaciones, además ocupando también un 8,9% para la división de negocios, gestión y contabilidad con un equivalente a 40 artículos.

**Tabla 11.**

*Participación de países según el número de publicaciones (2010-2022)*

<b>Países</b>	<b>Publicaciones</b>	<b>Participación (%)</b>
Estados Unidos	73	28,0%
India	48	18,4%
China	45	17,2%
Alemania	16	6,1%
Reino Unido	16	6,1%
Canadá	14	5,4%
Malasia	14	5,4%
Taiwán	11	4,2%
Sudáfrica	9	3,4%
Tailandia	8	3,1%
Brasil	2	0,8%
Perú	2	0,8%
Chile	1	0,4%
México	1	0,4%
Total	261	

En la Tabla 11, se puede evidenciar que Estados Unidos es el país que más ha contribuido con 73 artículos publicados, con una participación del 28%, seguidamente países como India y

China que también han cooperado con el desarrollo de documentos con una participación del 18,4% y 17,2% respectivamente; en cuanto a países latinoamericanos el aporte es muy mínimo, Brasil y Perú cada uno ha contribuido con 2 artículos publicados y una participación del 0,8%; en cuanto a Colombia, Chile y México el aporte es solo de un artículo y su porcentaje de participación es del 0,4.

#### 4.1.1.2 Indicadores de output o de resultados.

**Tabla 12.**

*Patrocinadores de documentos que enmarcan investigaciones del año 2010 a 2022.*

<b>Patrocinador de financiación</b>	<b>Publicaciones</b>	<b>Participación (%)</b>
Fundación Nacional de Ciencias Naturales de China	7	18,4%
Fundación Nacional de Ciencia	7	18,4%
Comisión Europea	3	7,9%
Oficina de Investigaciones Navales	3	7,9%
Departamento de defensa de EE. UU	3	7,9%
Programa Marco Horizonte 2020	2	5,3%
Ministerio de Ciencia y Tecnología de la República Popular China	2	5,3%
Programa Nacional de Investigación y Desarrollo Clave de China	2	5,3%
Fundación Nacional de Investigación de Corea	2	5,3%
Nosotros marina de guerra	2	5,3%
Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología	1	2,6%

Continuación Tabla 12.

*Patrocinadores de documentos que enmarcan investigaciones del año 2010 a 2022*

<b>Patrocinador de financiación</b>	<b>Publicaciones</b>	<b>Participación (%)</b>
Fondo Europeo de Desarrollo Regional	1	2,6%
Fondos de Investigación fundamental para las universidades centrales	1	2,6%
Ministerio de Ciencia e Innovación	1	2,6%
Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología	1	2,6%
Total	38	

De acuerdo con la información contenida en la Tabla 12, se puede observar que las instituciones que han trabajado o estudiado el tema de interés resaltan sobre la Fundación Nacional de Ciencias Naturales de China y la Fundación Nacional de Ciencia con la publicación de 7 documentos, Comisión Europea, Oficina de Investigaciones Navales y el Departamento de Defensa de EE. UU, con la publicación de 3 documentos, en lo anterior, para un periodo de 2010-2021 respectivamente.

#### **4.1.1.3 Indicadores de tipo de investigación.**

**Tabla 13.**

*Participación por tipo de documentos publicados en un periodo de 2010 a 2022.*

<b>Tipo de documento</b>	<b>Publicaciones</b>	<b>Participación (%)</b>
Documento de sesión	184	53,8%
Artículo	123	36,0%

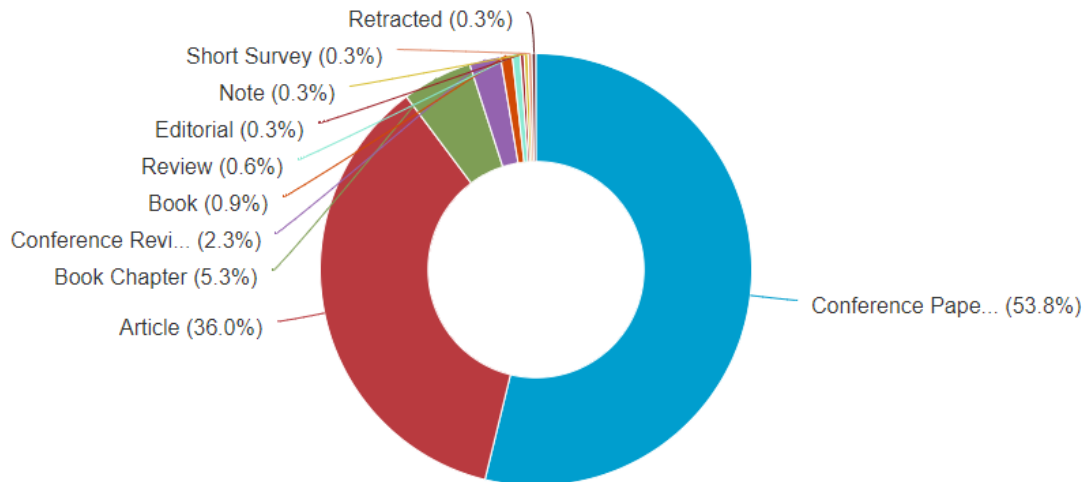
Continuación Tabla 13.

*Participación por tipo de documentos publicados en un periodo de 2010 a 2022.*

<b>Tipo de documento</b>	<b>Publicaciones</b>	<b>Participación (%)</b>
Capítulo del libro	18	5,3%
Revisión de la conferencia	8	2,3%
Libro	3	0,9%
Revisar	2	0,6%
Editorial	1	0,3%
Nota	1	0,3%
Encuesta corta	1	0,3%
Retraído	1	0,3%
Total	342	

**Figura 4.**

*Visualización de documentos por tipo de investigaciones de 2010 a 2022.*



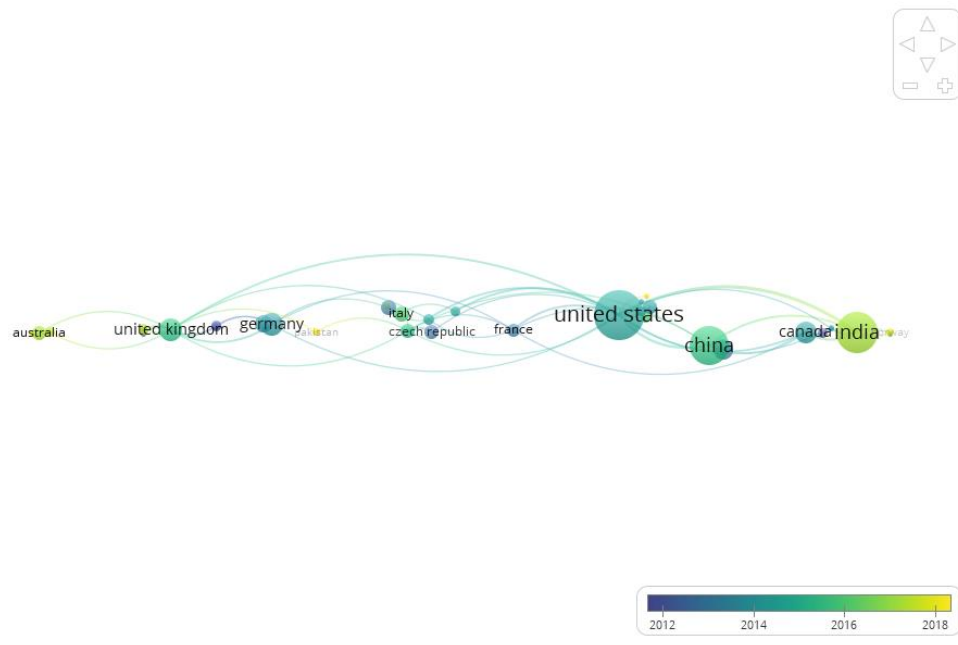
Nota. Tomado de *Scopus*.

De acuerdo con la información contenida en la Tabla 13 y visualizado en la Figura 4, es posible evidenciar que el tipo de documentos por investigación resaltan los documentos de sesión con el 53,8% de participación, contiguo a investigaciones cuyas publicaciones se hicieron de tipo artículos con una participación del 36%, seguido se encuentran capítulos de libros con una participación del 5,3%, es decir, 184,123, y 18 publicaciones respectivamente.

#### 4.1.1.4 Indicadores basados en coautoría.

##### Figura 5.

Visualización de una red de coautoría entre países de autores que publicaron al menos un documento (2010-2022)

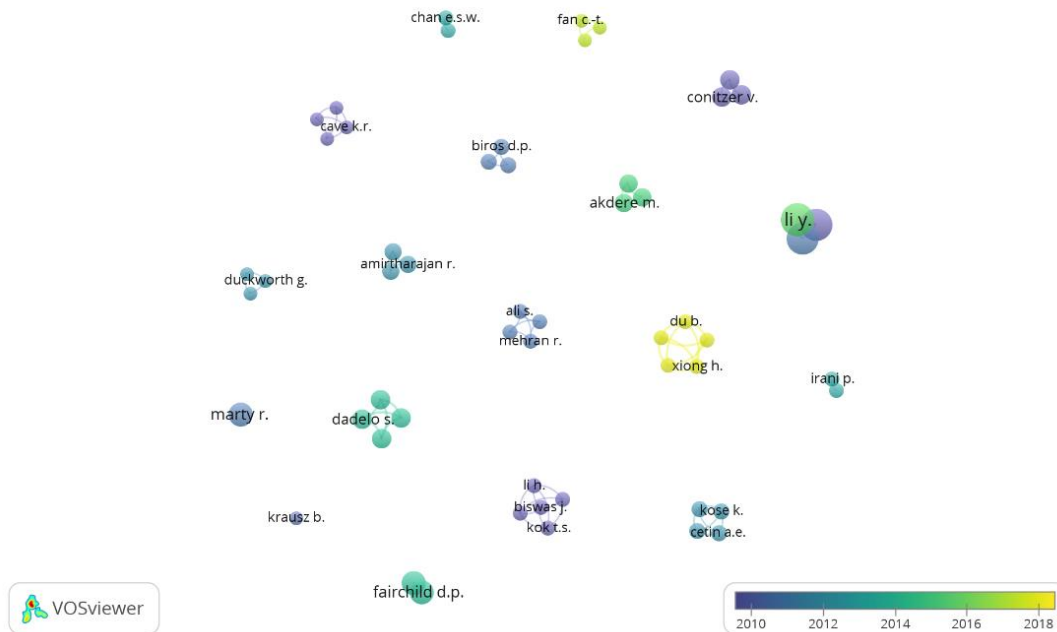


Nota. Tomado de VOSviewer.

Como se puede evidenciar en la Figura 5, Estados Unidos es el país que lidera la producción científica en esta área, ya que ha generado un total de 73 documentos y a su vez colabora con 7 países diferentes; también existen países con mucha influencia como India y China con una contribución de 48 y 45 documentos publicados respectivamente. A pesar de que el Reino Unido solo ha producido 16 documentos, este resalta por la colaboración de coautoría con 6 países distintos en su red; el país que posee menos redes es Australia conectando únicamente con Reino Unido.

**Figura 6.**

*Visualización de una red por citación de autores con al menos un documento*



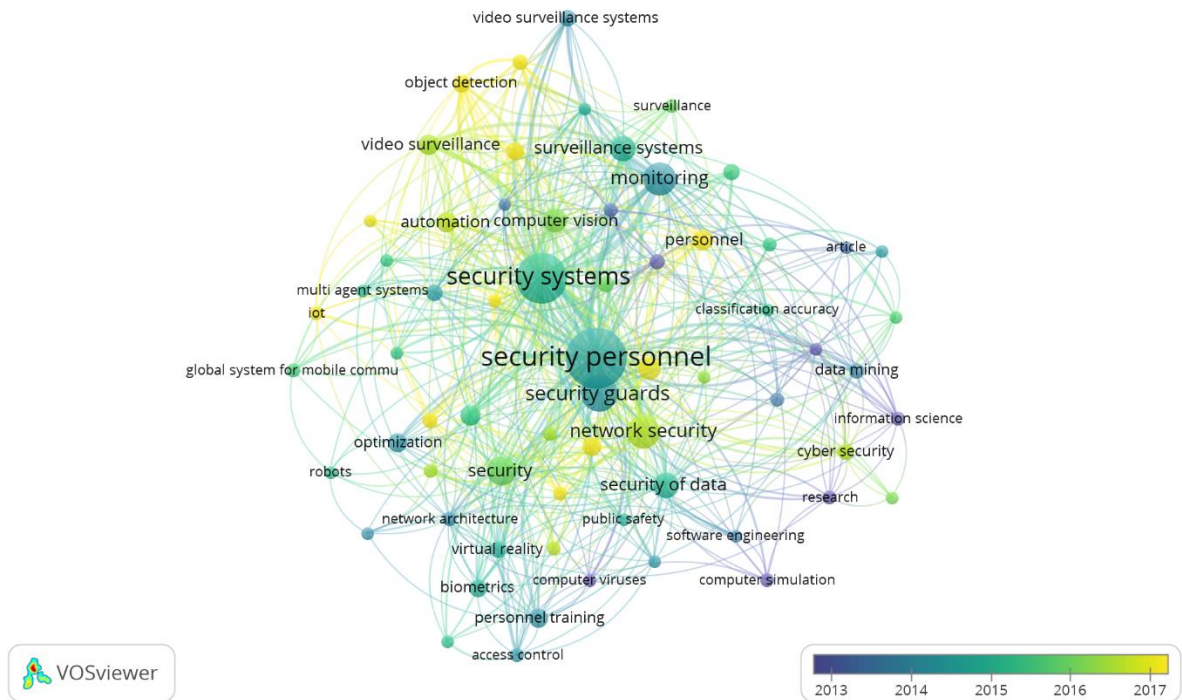
*Nota.* Adaptado de VOSviewer

De acuerdo con la Figura 6, se identifica que hay unos ítems mucho más voluminosos, lo que indica que han sido autores con mayor número de citas, como lo es el caso de Li Y, autor que más impacto ha tenido sobre la investigación a tratar, por lo anterior, se resalta que los datos representados son representativos de los años 2010 al 2021.

#### 4.1.1.5 Indicadores basados en asociaciones temáticas.

##### Figura 7.

Visualización VOSviewer de una red de coocurrencia entre palabras claves que enmarcan las investigaciones realizadas del año 2010 a 2022.



*Nota.* Tomado de VOSviewer.

Como se puede observar en la Figura 7, en VOSviewer es posible analizar la coocurrencia de palabras claves o palabras que se consideran hacen parte de la investigación, siendo el origen de los datos Scopus cuya selección fueron publicaciones en un periodo del 2010 al 2022, se observa por medio de un clúster de visualización representado por colores, que “security personnel” tiene una escala mayor (referencia de color verde azulado) y que está conectada en su mayoría estas vertientes también involucran la palabra clave central, además, se puede interpretar que las palabras más relevantes acentúan en “security personnel”, “security systems” y “security guards”, notándose que la red se enmarca o se caracteriza principalmente en las investigaciones realizadas desde la palabra “security personnel”.

#### 4.1.2 Indicadores de impacto

##### 4.1.2.1 Indicadores de impacto o influencia.

**Tabla 14.**

*Influenciadores de documentos que enmarcan investigaciones del año 2010 a 2022.*

<b>Influenciadores</b>	<b>Documentos</b>	<b>Participación (%)</b>
Universidad Sains Malasia	5	13,9%
Universidad de Zhejiang	4	11,1%
Universidad de Ottawa	4	11,1%
Universidad del Sur de California	4	11,1%
York College of Pennsylvania	3	8,3
Universidad de Calgary	3	8,3
Universidad de Bar-Ilan	3	8,3%
Samsung Electronics Co. Ltda.	3	8,3%
Universidad Inssbruck	3	8,3%
Universidad Mahidol	3	8,3%
Organización de Investigación de Recursos Humanos	1	2,8%
Total	36	

En la Tabla 14, se puede evidenciar la cantidad de documentos publicados según los influenciadores, en primer lugar, se encuentra la Universidad Sains Malasia con una contribución de 5 documentos y una participación del 13,9%, seguidamente de Universidad de Zhejiang, Universidad de Ottawa y Universidad del Sur de California con un aporte de 4 documentos correspondientes al 11,1% cada una; las demás universidades apartaron 3 documentos a la investigación, una de las empresas a destacar es Samsung por su reconocimiento internacional; la

contribución más baja ha sido por parte de la Organización de Investigación de Recursos Humanos con un aporte del 2,8%.

## 4.2 Análisis de la Literatura

Durante los últimos diez años, distintos países e instituciones han venido investigando y encontrando hechos remarcables en la vigilancia y seguridad privada, identificando de tal modo una coyuntura sobre las competencias requeridas en los *Stakeholders* y operadores de base, conocimientos que se reflejan en diferentes actividades laborales y que unen a la gestión del talento humano con la tecnología de la siguiente manera:

Desde la gestión del talento humano y el análisis del comportamiento es importante reconocer ciertos requisitos y aspectos que deben cumplir el personal de VySP para responder adecuadamente a sus actividades, mostrar rendimiento en el desarrollo de estas y fortalecer habilidades únicas que le permitan superar eventos positivos o negativos en compás con las tendencias de la actualidad. Por ello, Saikayasit et al. (2012) hablaron de los sistemas de computación y control de seguridad, aclarando cuáles influyeron en materia de comportamiento y rapidez de respuesta, lo anterior, empleando un método de entrevistas semiestructuradas a fin de explorar el mundo de las habilidades, el conocimiento tácito, las percepciones y las diversas características que contribuyen al desempeño en general; en donde simultáneamente muestra la intervención que proporciona el apoyo administrativo, las tecnologías y herramientas aplicadas en el entorno operativo. En mención de lo anterior, fue importante resaltar la unión entre el objetivo de la organización, el operador humano y las partes interesadas en el proceso para fomentar el buen desarrollo de sus capacidades y preservar un servicio íntegro de VySP.

Así mismo Vecchione et al. (2014) evaluaron hasta qué punto se distorsionan las respuestas cuando de manera implícita se utilizan medidas de personalidad, una conducta que se ve influenciada por su entorno, arrojando resultados en los que se evidencia vulnerabilidad al evaluarlos con previo aviso, pues la estabilidad emocional y la impresión laboral terminan siendo susceptibles cuando se trata de someter al personal al proceso de evaluación. Después de analizar el campo de la psicología aplicada en entornos laborales, encuentran en las pruebas de personalidad, a las que fueron sometidos diferentes guardias de seguridad una distorsión en las medidas evaluativas. A este proceso, se involucran pruebas voluntarias y anónimas (observadas)

que reflejan cómo la escrupulosidad y la estabilidad emocional son rasgos predominantes dentro de las medidas de personalidad en este sector laboral (Vecchione et al., 2016).

Por otra parte, el proceso de selección del personal interfiere en el proceso de medición y evaluación de las habilidades y características específicas de cada candidato, por lo que Dadelo et al. (2014) se centraron en un algoritmo MCDM (Multiple-criteria decision analysis) cuya aplicación se fija en la programación del personal de seguridad en auge con los criterios que destacan las características específicas para la asignación de cargos. Por esto para los procesos de selección del personal, el uso del algoritmo facilita el reconocimiento de las necesidades y características del personal requeridas por la empresa para una preparación laboral no solo teórico práctica, sino también en línea con su salud mental y habilidades motoras.

Desde la perspectiva de Top et al. (2015), se habla de un modelo que respalde las percepciones de los trabajadores del sector privado sobre el liderazgo transformacional, satisfacción laboral, confianza y compromiso organizacional, buscando impactar positivamente al flujo del trabajo, el desempeño laboral y la calidad de la atención, reconociendo la importancia de comprender el enfoque del sector privado desde la gestión humana y aumentar los niveles de compromiso organizacional y de sus empleados.

Con el fin de obtener un buen desempeño laboral en entornos organizacionales y bajo el intento de evaluar hasta qué punto se produce un comportamiento derivado del estrés y el impacto que tiene en sus actividades prácticas, Linacre (2016) habla de cómo el liderazgo estratégico y el pensamiento organizacional influyen en el campo de la seguridad privada, y destaca que a pesar de ser uno de los trabajos más estresantes, las organizaciones en su afán de aplicar los últimos desarrollos de gestión descubren formas de rotar a sus empleados para obtener una reducción del estrés laboral.

A diferencia del autor anterior, Mao et al. (2020) consideran que los parámetros físicos y psicológicos, como las personalidades, emociones, presión y la relación cognitiva del entorno, categorizadas en tres tipos diferentes, (el contagio intragrupo, que alude a la comunicación entre el líder y los miembros; intergrupalo, que se basa en las emociones del grupo; y, el contagio de emociones basadas por la autoridad de terceros) son influyentes a los eventos sometidos.

El estrés ocupacional y la baja satisfacción laboral causan un desgaste en la salud mental del personal de VySP, para evitar que esto suceda es importante propiciar condiciones adecuadas de trabajo regulando factores laborales y organizacionales. Para el operador humano, una

alternativa de solución es enfocarse en la responsabilidad, la carga y la demanda laboral, en cuanto al ambiente interno, es necesario centrarse en la estructura organizacional, las políticas, el estilo de liderazgo y el desempeño (Lawrence, 2020).

En lo anterior, se da relevancia al desempeño del personal, a lo que Alfares & Alzahrani (2020) presentaron un modelo para desarrollar y maximizar la flexibilidad de empleados en diferentes turnos y puntos geográficos, lo que permite satisfacer las necesidades del personal, las solicitudes de vacaciones y las diferentes capacitaciones del capital humano.

Si bien las investigaciones anteriores resaltan la importancia de promover la salud y orientación al ser humano en el sector de VySP, Herrmann & Glaser (2021) recopilaron hallazgos característicos de la exposición a la violencia, así como también de las condiciones laborales y psicosociales en el ambiente de seguridad, lo que dio paso al aumento del interés sobre un estudio que suscite la salud y la adquisición de habilidades relevantes, lo anterior por medio de una reducción sustancial de los predictores de trastornos psicosomáticos que son ocasionados por el exceso de horas semanales de trabajo y que simultáneamente exceden los de otras ocupaciones de base, junto a la exposición a la violencia y agresión relacionada con su labor.

En Colombia, Piñeros y Marín (2021) estudian la importancia de la salud mental en los trabajadores del sector privado y pronuncian cómo las dinámicas de trato y las emociones son decisivas en el estado de salud, especialmente cuando se trata del sistema inmunológico. Las emociones son influyentes dentro de la cultura organizacional en relación con la salud del empleado, por el tipo de servicio que prestan durante su labor, por tanto, los investigadores analizaron los factores mencionados en consecuencia de la monotonía laboral y exposición a la agresión verbal en aras del riesgo psicosocial y en cómo este afecta el desempeño laboral.

Ahora bien, considerando a distintos investigadores que parten de una mezcla entre lo humano y las tecnologías, se evidencian estudios que muestran avances, en gran medida influenciados por aquellos países desarrollados que promueven la gestión tecnológica.

En el estudio realizado por Li et al. (2010) se mencionan las características que más impactan sobre la apariencia de un robot en el sector de seguridad (apariencia animal, humana y neutra, es decir apariencia autómatas), y a su vez la influencia en la interacción de las personas con los robots (comunicación, respuesta activa, simpatía, confianza y satisfacción) y cómo estas son determinantes a la hora de generar seguridad en el servicio; lo anterior, bajo el conocimiento y

aplicación de un modelo que estudia las señales de los usuarios y comportamientos que simulan una interacción natural gracias a la implementación de un software culturalmente adaptable.

En Duisburgo, Alemania, Krausz & Bauckhage (2011) plantearon un modelo de detección automática que advierte al personal de VySP sobre la prevención de percances o accidentes de una masa de personas mediante un sistema computacional que aplica un patrón de comportamientos humanos, visto como vectores de movimiento en tiempo real, es decir, un flujo óptico característico de congestión coloreado de un tono en particular, logrando identificar las zonas o los sectores más peligrosos (choques continuos) de un evento en donde las áreas de reunión suelen ser grandes e inmanejables en comparación con el uso de las videocámaras de vigilancia (tecnología común).

La vigilancia multimedia, generalmente es constituida por varias cámaras de video distribuidas estratégicamente dentro del sector de interés y conectadas a una estación central en donde se encuentra el personal de seguridad monitoreando de manera remota, por ello, Atrey et al. (2011) hablaron de uno de los problemas más frecuentes que es el pasar por alto un evento relevante durante su jornada. Por lo anterior, presentaron un modelo computacional de atención visual enfocado en la retroalimentación de cámaras de video que controlan no solo la atención al usuario, sino también al operador de seguridad, con el propósito de visualizar de forma automática los eventos que generan dispersión en sus actividades, todo ello, gracias a un seguimiento ocular que proporciona funcionalidades del comportamiento humano como el movimiento y características tanto visuales como faciales.

En Finlandia, los problemas de seguridad como vandalismo, disturbios y hurto, son decisivos para las pequeñas empresas minoristas y las tiendas de servicio, ya que representan un riesgo tanto para el empresario como para el consumidor, por esta razón consideran importante implementar estrategias de sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV), sistema multidisciplinario ambiental CPTED o prevención del crimen a través del diseño ambiental, que hace referencia a una disuasión de las doctrinas de Estados Unidos y Europa, y a su vez promueve la implementación de vigilancia formal ya que es efectivo para disuadir a los asaltantes (Kajalo & Lindblom, 2011).

Hayashi et al. (2012) estudiaron un método que aborda una interacción entre un humano y un robot bajo el concepto de “patrullaje amistoso” aplicable en instalaciones como centros comerciales, aeropuertos y calles en general. El sistema modeló la navegación humana para

reconocer características de un guardia de seguridad en dos categorías (guardia amistoso y guardia ocupado), para ambos se evaluó la amabilidad, disponibilidad y simpatía, buscando generar diferentes impresiones en los usuarios a fin de poder determinar qué características predominan sobre el operador humano al responder a un problema y tener comportamientos aceptables en función de sus actividades de servicio, de este modo aplicarlo en un guardia robot aceptado socialmente.

Poursaberi et al. (2013) estudiaron un modelo para desarrollar un software denominado conciencia situacional en la que se analizan datos biométricos fisiológicos, como la temperatura de la piel, comportamiento no verbal, expresión facial y forma de caminar, esto con el fin de promover la seguridad y brindar ayuda al personal de seguridad cuando existe incertidumbre en el proceso de toma de decisiones.

La Universidad Tecnológica de Sídney llevó a cabo un experimento en el que evaluaron el nivel de aceptación de los estudiantes universitarios frente a un robot, tomando el rol de vigilante y actuando como guía de los estudiantes, esta perspectiva no busca reemplazar el factor humano, sino involucrar tecnología autómatas en la sociedad, una iniciativa que reconoce que la entrada de esta tecnología no solo potencia la relación entre la interacción humano-robot, sino que busca un avance en la capacidad de identificación de factores humanos que más resaltan al tomar decisiones racionales y no emotivas durante el ejercicio laboral (Agrawal & Williams, 2017).

A su vez Jaouedi et al. (2021) hablaron de un modelo para el análisis de comportamiento humano a través de redes neuronales bajo una secuencia de videos que permite la observación del comportamiento físico.

Pese a la gran necesidad de diferentes aplicaciones, herramientas y tecnología para el análisis del comportamiento humano, sigue siendo un desafío importante en la sociedad y con el desarrollo de la inteligencia artificial se ha demostrado que el enfoque propuesto en la combinación de modelos de redes neuronales (CNN y RNN), poseen filtros capaces de extraer características como el reconocimiento de voz y lenguaje, lo que permite un análisis más profundo del comportamiento humano en los sistemas de vigilancia, demostrando la importancia de un sistema de video que permita analizar datos para extraer características importantes y, de este modo, clasificar y reconocer comportamientos humanos gracias a la robótica asistida (Jaouedi et al., 2021).

### 4.3 Modelo de Entrevista Dirigido a Algunos Stakeholders del Sector

Para la aplicación de entrevistas a jefes de seguridad y supervisores del sector de VySP se les aplica el modelo de entrevista observable en la Tabla 15.

**Tabla 15.**

*Diseño de entrevista para jefe de Operación y Supervisor (a)*

<b>Jefe de operación y supervisor (a)</b>	
<b>Preguntas demográficas</b>	
<b>1.</b>	¿Cuánto tiempo lleva en el cargo actual?
<b>Preguntas sobre conocimientos y saberes</b>	
<b>2.</b>	¿Qué están haciendo en la empresa respecto al proceso de reclutamiento y selección de vigilantes de seguridad?, ¿Cómo lo están haciendo?
<b>3.</b>	¿Qué características debe tener un vigilante de seguridad para desempeñar sus actividades?
<b>4.</b>	¿Se tiene un programa de formación para los vigilantes?
<b>5.</b>	¿Qué modelos de capacitación y desarrollo han implementado en la empresa de vigilancia y seguridad privada?, En caso tal, ¿En qué lugar se realizan?, ¿cuánto tiempo duran?, y, ¿quién las realiza?
<b>6.</b>	¿Qué temas han abordado en las capacitaciones y qué temas proyectan implementar?
<b>7.</b>	¿De qué manera este proceso proporciona una mejor formación en el personal de vigilancia y seguridad privada?
<b>8.</b>	¿Qué tipo de capacitación considera importante para el proceso de formación de los vigilantes?
<b>9.</b>	Según su experiencia, ¿cuál es la etapa que le ha dado mejores resultados en la selección del personal de vigilancia?
<b>Preguntas sobre experiencia/conducta/comportamiento</b>	
<b>10.</b>	¿Qué experiencias ha tenido en el proceso de capacitación?
<b>11.</b>	¿Qué cambios en el proceso de capacitación consideraría para mejorar las actividades de vigilancia y seguridad privada?

Continuación Tabla 15.

*Diseño de entrevista para jefe de Operación y Supervisor (a)*

<b>Jefe de operación y supervisor (a)</b>	
<b>12.</b>	¿Se emplea actualmente algún tipo de tecnología en el proceso de capacitación y selección de personal operativo? ¿cuál?
<b>13.</b>	¿Ha considerado incorporar algún tipo de tecnología en el proceso de capacitación?
<b>Preguntas sobre Realidad Virtual (RV) y Realidad Aumentada (RA)</b>	
<b>14.</b>	¿Ha escuchado acerca de la Realidad Virtual (RV) y la Realidad Aumentada (RA)?
<b>15.</b>	¿Considera que la realidad inmersiva la RV y RA encajaría bien en esta organización?, ¿De qué forma?

Para la aplicación de entrevistas a Gerentes y administradores de zona residencial y comercial, como parte que contrata y recibe el servicio de VySP, se les aplica el modelo de entrevista observable en la Tabla 16.

**Tabla 16.**

*Diseño de entrevista para usuarios que contratan el servicio de VySP*

<b>Gerentes y Administradores de Zona Residencial / Comercial</b>	
<b>Preguntas demográficas</b>	
<b>1.</b>	¿Cuánto tiempo lleva en el cargo gerencial del sector de vigilancia y seguridad privada?
<b>2.</b>	¿Cómo define la seguridad actual de su entorno?
<b>Preguntas sobre conocimientos y saberes</b>	
<b>3.</b>	¿Qué están haciendo en la empresa respecto al proceso de reclutamiento y selección de vigilantes de seguridad?, ¿Cómo lo están haciendo?
<b>4.</b>	¿Qué características debe tener un vigilante de seguridad para desempeñar sus actividades?
<b>5.</b>	¿Se tiene un programa de formación por competencias?

Continuación Tabla 16.

*Diseño de entrevista para usuarios que contratan el servicio de VySP*

<b>Gerentes y Administradores de Zona Residencial / Comercial</b>	
6.	¿Qué modelos de capacitación y desarrollo han implementado en la empresa de vigilancia y seguridad privada?, En caso tal, ¿En qué lugar se realizan?, ¿cuánto tiempo duran?, y, ¿quién las realiza?
7.	¿Qué tipo de capacitación considera importante para el proceso de formación de los vigilantes?
8.	¿Qué temas han abordado en las capacitaciones y qué temas proyectan implementar?
9	¿De qué manera este proceso proporciona una mejor formación en el personal de vigilancia y seguridad privada?
<b>Preguntas sobre experiencia/conducta/comportamiento</b>	
10.	Según su experiencia, ¿cuál es el proceso que le ha dado mejores resultados en la selección del personal de vigilancia?
11.	¿Qué experiencias ha tenido en el proceso de capacitación?
12.	¿Qué cambios en el proceso de capacitación consideraría para mejorar las actividades de vigilancia y seguridad privada?
13.	¿Se emplea actualmente algún tipo de tecnología en el proceso de capacitación y selección de personal operativo? ¿cuál?
14.	¿Ha considerado incorporar algún tipo de tecnología en el proceso de capacitación?
<b>Preguntas sobre Realidad Virtual (RV) y Realidad Aumentada (RA)</b>	
15.	¿Ha escuchado acerca de la realidad inmersiva que contempla Realidad Virtual (RV) y la Realidad Aumentada (RA)?
16.	¿Considera que la realidad inmersiva encajaría bien en esta organización?

Para la aplicación de entrevistas a guardas de VySP como parte que presta el servicio de VySP, se les aplica el modelo de entrevista observable en la Tabla 17.

**Tabla 17.***Diseño de entrevista para los guardas de VySP*

<b>Vigilantes / Operadores de base del sector</b>	
<b>Preguntas demográficas</b>	
<b>1.</b>	¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el puesto de vigilante?
<b>2.</b>	¿Qué horario laboral maneja actualmente?
<b>3.</b>	¿Presentó una prueba de conocimientos al ingresar?, en caso contrario, ¿qué tipo de pruebas presentó para el proceso de selección?
<b>Preguntas sobre conocimientos y saberes</b>	
<b>4.</b>	¿Cuáles considera son las características que un vigilante debe desempeñar?
<b>5.</b>	¿Ha recibido capacitación por parte de la organización que lo contrató?, si la respuesta es afirmativa, ¿En qué lugar recibe capacitación?
<b>6.</b>	Por lo general, ¿cada cuánto se realizan las capacitaciones y cuánto tiempo dura?
<b>7.</b>	¿En qué temas lo han capacitado y que temas quisiera aprender?, ¿qué considera que se puede mejorar?
<b>8.</b>	¿Qué dificultades ha tenido en el desarrollo de las actividades de la capacitación?
<b>9.</b>	¿Considera que la capacitación es importante para su proceso de formación?

#### **4.4 Análisis de los Datos Recolectados en la Investigación Cualitativa**

Este estudio pretende identificar las diversas competencias laborales que cumplen con el perfil de un guarda de VySP, siendo un buen sector para el análisis y aplicación de herramientas orientadas a mejorar el desempeño laboral.

Para evaluar dicho rol, se inicia un análisis a fin de determinar tendencias e identificar fuertes relaciones entre las características estudiadas asumiendo una realidad más dinámica, de esta manera, se da continuidad a los siguientes análisis:



Continuación Tabla 18.

*Relación Categoría-sujeto de jefes de operación y Supervisores*

	Competencias	Comportamiento	Conocimientos	Habilidades	Motivación	Tecnología
<b>Sujeto 4</b>	7 14,00%	-	12 14,63%	7 17,95%	2 5,41%	5 26,32%
<b>Sujeto 5</b>	1 2,00%	2 9,52%	-	2 5,13%	1 2,70%	1 5,26%
<b>Sujeto 6</b>	1 2,00%	3 14,29%	3 3,66%	3 7,69%	1 2,70%	-
<b>Sujeto 7</b>	15 <b>30,00%</b>	4 19,05%	24 <b>29,27%</b>	13 33,33%	12 32,43%	5 26,32%
<b>Total</b>	<b>50</b> <b>100,00%</b>	<b>21</b> <b>100,00%</b>	<b>82</b> <b>100,00%</b>	<b>39</b> <b>100,00%</b>	<b>37</b> <b>100,00%</b>	<b>19</b> <b>100,00%</b>

*Nota.* Los datos registrados en la tabla incluyen la frecuencia absoluta y la frecuencia relativa.

De acuerdo con la Tabla 18, al relacionar las categorías de Competencias, Comportamiento, Conocimientos, Habilidades, Motivación y Tecnología con los participantes que asumen el rol de jefes de operación y Supervisores del sector de VySP, es posible observar que la categoría que más resalta en base a la cantidad de citaciones respecto a los sujetos (1-7) indican mayor relevancia sobre los conocimientos, lo que indicaría que por parte de este grupo de interés prevalece este requerimientos para el vigilante o guarda de VySP.

**Tabla 19.**

*Relación Categoría-sujeto de Administradores de zona residencial y comercial*

	Competencias	Comportamiento	Conocimientos	Habilidades	Motivación	Tecnología
<b>Sujeto 8</b>	4 23,53%	-	6 <b>28,57%</b>	1 8,33%	3 23,08%	5 <b>71,43%</b>
<b>Sujeto 9</b>	1 5,88%	1 20,00%	5 23,81%	2 16,67%		1 14,29%
<b>Sujeto 10</b>	5 <b>29,41%</b>	3 60,00%	6 <b>28,57%</b>	5 41,67%	5 <b>38,46%</b>	-
<b>Sujeto 11</b>	4 23,53%	-	3 14,29%	2 16,67%	2 15,38%	1 14,29%
<b>Sujeto 12</b>	3 17,65%	1 20,00%	1 4,76%	2 16,67%	3 23,08%	-

Continuación Tabla 19.

*Relación Categoría-sujeto de Administradores de zona residencial y comercial*

	Competencias	Comportamiento	Conocimientos	Habilidades	Motivación	Tecnología
<b>Total</b>	<b>17</b> <b>100,00%</b>	<b>5</b> <b>100,00%</b>	<b>21</b> <b>100,00%</b>	<b>12</b> <b>100,00%</b>	<b>13</b> <b>100,00%</b>	<b>7</b> <b>100,00%</b>

*Nota.* Los datos registrados en la tabla incluyen la frecuencia absoluta y la frecuencia relativa.

De acuerdo con la Tabla 19, al relacionar las categorías de Competencias, Comportamiento, Conocimientos, Habilidades, Motivación y Tecnología con aquellos que contratan y reciben el servicio de VySP, como, por ejemplo: Administradores del sector residencial y Comercial, es posible observar que desde este grupo de interés los requisitos que cumplen con el perfil de un guarda de VySP dan prioridad a los conocimientos, competencias, motivación y tecnología como un conjunto de preferencias, pues tradicionalmente, el guarda de VySP en el cumplimiento de cada una de sus funciones y tareas interactúa con personas, lo que indicaría un buen desempeño laboral, que desde la perspectiva del cliente reflejaría mayor servicio de seguridad al contar con personas altamente capacitadas.

**Tabla 20.**

*Relación Categoría-sujeto de Guardas de Seguridad*

	Competencias	Comportamiento	Conocimientos	Habilidades	Motivación	Tecnología
<b>Sujeto 13</b>	2 9,52%	2 16,67%	4 <b>16,67%</b>	5 <b>21,74%</b>	1 2,33%	1 33,33%
<b>Sujeto 14</b>	1 4,76%	-	1 4,17%	1 4,35%	4 <b>9,30%</b>	-
<b>Sujeto 15</b>	1 4,76%	-	2 8,33%	1 4,35%	3 6,98%	-
<b>Sujeto 16</b>	2 9,52%	1 8,33%	1 4,17%	1 4,35%	4 <b>9,30%</b>	-
<b>Sujeto 17</b>	2 9,52%	-	1 4,17%	1 4,35%	3 9,30%	1 33,33%
<b>Sujeto 18</b>	1 4,76%	1 8,33%	1 4,17%	2 8,70%	5 <b>11,63%</b>	-
<b>Sujeto 19</b>	1 4,76%	2 16,67%	2 8,33%	3 13,04%	3 6,98%	1 33,33%

Continuación Tabla 20.

*Relación Categoría-sujeto de Guardas de Seguridad*

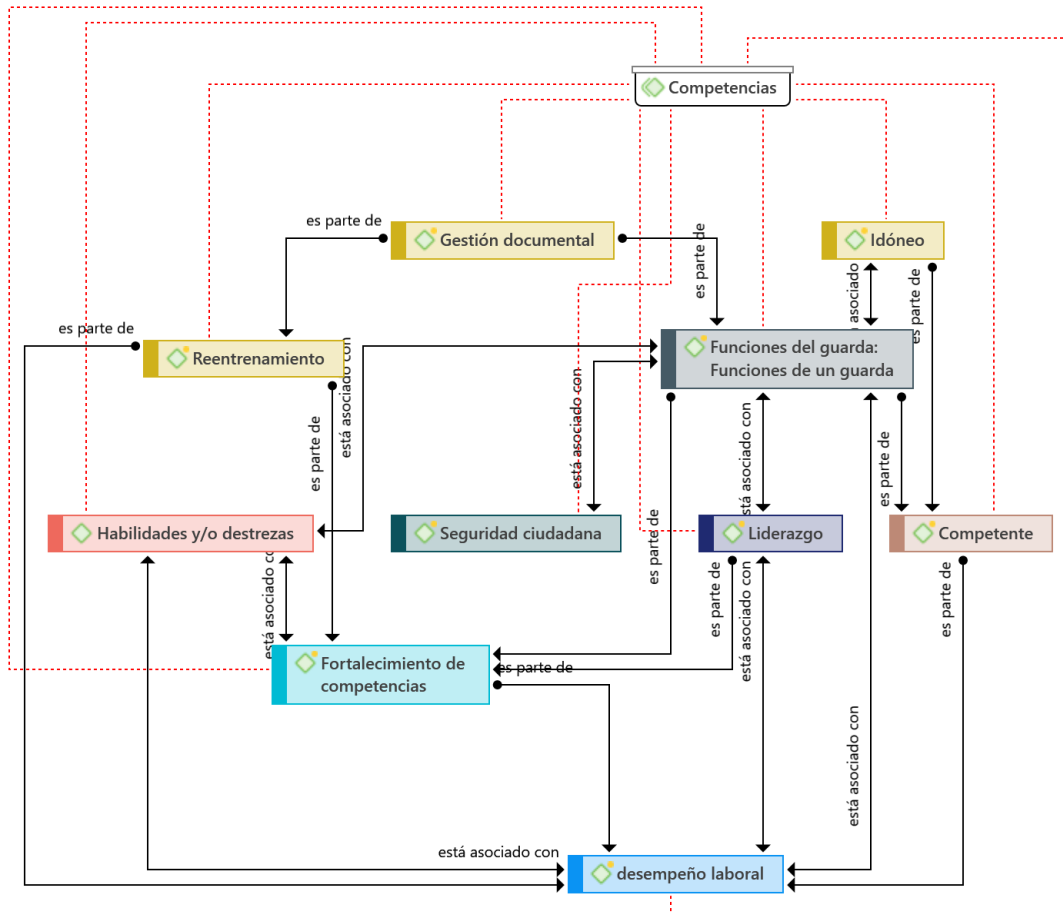
	Competencias	Comportamiento	Conocimientos	Habilidades	Motivación	Tecnología
<b>Sujeto 20</b>	3 14,29%	1 8,33%	1 4,17%	1 4,35%	3 6,98%	-
<b>Sujeto 21</b>	2 9,52%	1 8,33%	1 4,17%	1 4,35%	4 <b>9,30%</b>	-
<b>Sujeto 22</b>	1 4,76%	2 16,67%	1 4,17%	1 4,35%	3 6,98%	-
<b>Sujeto 23</b>	3 14,29%	1 8,33%	3 12,50%	3 13,04%	4 <b>9,30%</b>	-
<b>Sujeto 24</b>	2 9,52%	1 8,33%	4 <b>16,67%</b>	2 8,70%	3 6,98%	-
<b>Sujeto 25</b>	-	-	2 8,33%	1 4,35%	3 6,98%	-
<b>Total</b>	<b>21</b> <b>100,00%</b>	<b>12</b> <b>100,00%</b>	<b>24</b> <b>100,00%</b>	<b>23</b> <b>100,00%</b>	<b>43</b> <b>100,00%</b>	<b>3</b> <b>100,00%</b>

*Nota.* Los datos registrados en la tabla incluyen la frecuencia absoluta y la frecuencia relativa.

De acuerdo con la Tabla 20, al relacionar las categorías de Competencias, Comportamiento, Conocimientos, Habilidades, Motivación y Tecnología desde la perspectiva del guarda de VySP como aquel que presta o brinda el servicio de seguridad, es posible observar que para ellos es determinante aspectos que se encuentren ligados a la motivación tanto de manera Organizacional como personal, como, por ejemplo: Capacitaciones, Ambiente Laboral, Trabajo en Equipo, Jornadas laborales adecuadas y que sientan que son importantes para la organización, ahora bien, a nivel personal, llevar un estilo de vida saludable, así como también el adquirir y fortalecer sus habilidades y conocimientos.

**Figura 9.**

*Red de estructura conceptual en la categoría de Competencias*



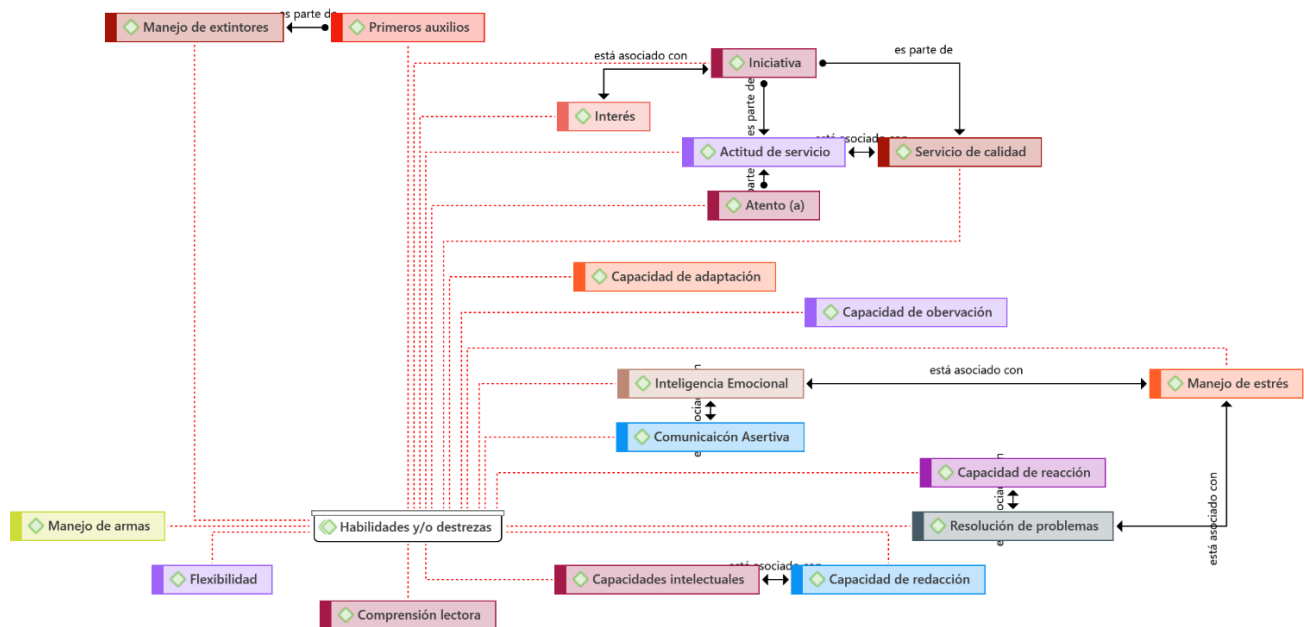
*Nota.* Tomado de *Atlas.ti*.

De acuerdo con la información suministrada en la Figura 9, las competencias son el pilar del grupo, estas se definen como el conjunto de habilidades y competencias que forman parte de las características personales y que resultan en un desempeño exitoso, para que dicho desempeño se logre es necesario que la organización fortalezca las competencias laborales y el reentrenamiento de cada colaborador por medio de las capacitaciones, que a su vez se ven reflejadas en el buen desarrollo de sus funciones como guarda de seguridad.

La gestión documental es importante enseñarla para que los guardas puedan generar un reporte por escrito sobre el control de acceso. La seguridad ciudadana también es una de sus principales funciones, ya que los guardas pertenecen a una entidad privada que tiene como fin proteger y prevenir situaciones de violencia.

**Figura 10.**

*Red de estructura conceptual en la categoría de Habilidades y destrezas*



Nota. Tomado de *Atlas.ti*.

Las Habilidades y destrezas se definen como las capacidades físicas o motoras que caracteriza a una persona, estas pueden ser innatas o adquiridas por medio del estudio o la experiencia, y deben ser plasmadas en el comportamiento, es decir, las habilidades se llevan a cabo en conjunto con los conocimientos, y para perfeccionarla es necesario obtener horas de práctica.

Aunque las habilidades que se pueden observar en la Figura 10 son importantes, se recomienda capacitar constantemente el guarda de seguridad en manejo de armas (Decreto 356 de 1994 [Ministerio de Defensa Nacional] en el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. 11 de febrero de 1994, por el cual se expide la circular N° 20184440000115 del 09 de abril 2018 referente al manejo de armas de fuego y municiones en la capacitación y entrenamientos Vigilancia y Seguridad Privada, sujeta a los lineamientos expuestos en el Artículo 65, que establece el desarrollo de programas de capacitación y entrenamiento de manera que se garantice el cumplimiento de las normas legales. 9 de abril de 2018), manejo de extintores y primeros auxilios, ya que es una de sus funciones principales y en llegado caso exista una situación de riesgos el

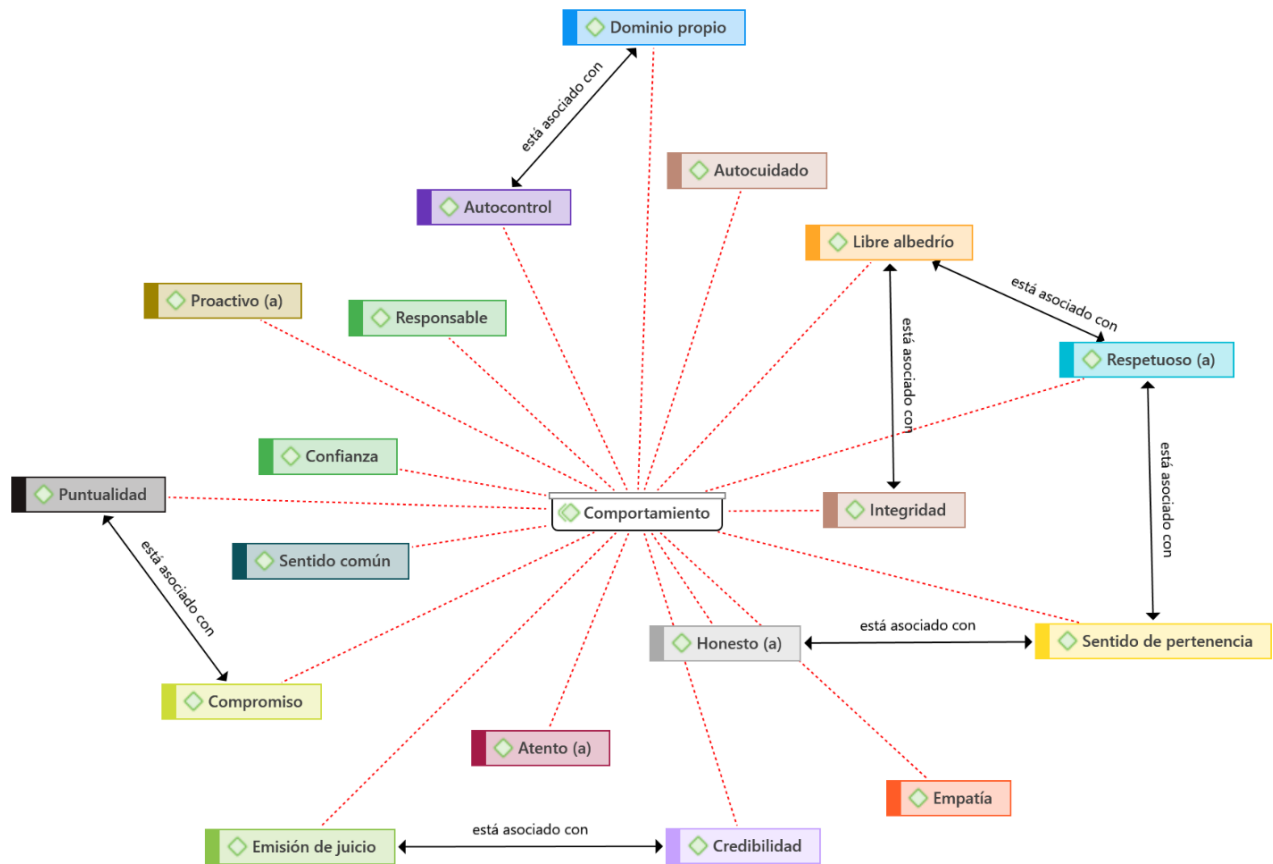
guarda deberá proteger a las personas y bienes del sitio de trabajo, ya sea área comercial, residencial o educativa.

Por otro lado, brindar soporte y tener deseo de ayudar a los demás también destaca en las habilidades que debe tener un vigilante, al interactuar la mayor parte del tiempo con los demás, por tanto, la atención al cliente y el servicio de calidad están fuertemente relacionados. Además, resulta esencial la capacidad de reacción y la capacidad de resolución de problemas, pues el vigilante de seguridad puede verse obligado a reaccionar en situaciones de riesgo y debe hacer uso de estas capacidades si es necesario, con eficacia y rapidez.

Un buen guarda de seguridad se preocupa por su estado de salud y por tener una formación en disciplinas como la autodefensa, la inmovilización y reducción de personas, entre otras. Esto da muestras de un compromiso con la eficiencia en su trabajo y también un compromiso consigo mismo para desarrollar su labor en las mejores condiciones posibles.

**Figura 11.**

*Red de los requerimientos de un guarda a partir del vínculo con Comportamiento*



*Nota.* Tomado de Atlas.ti.

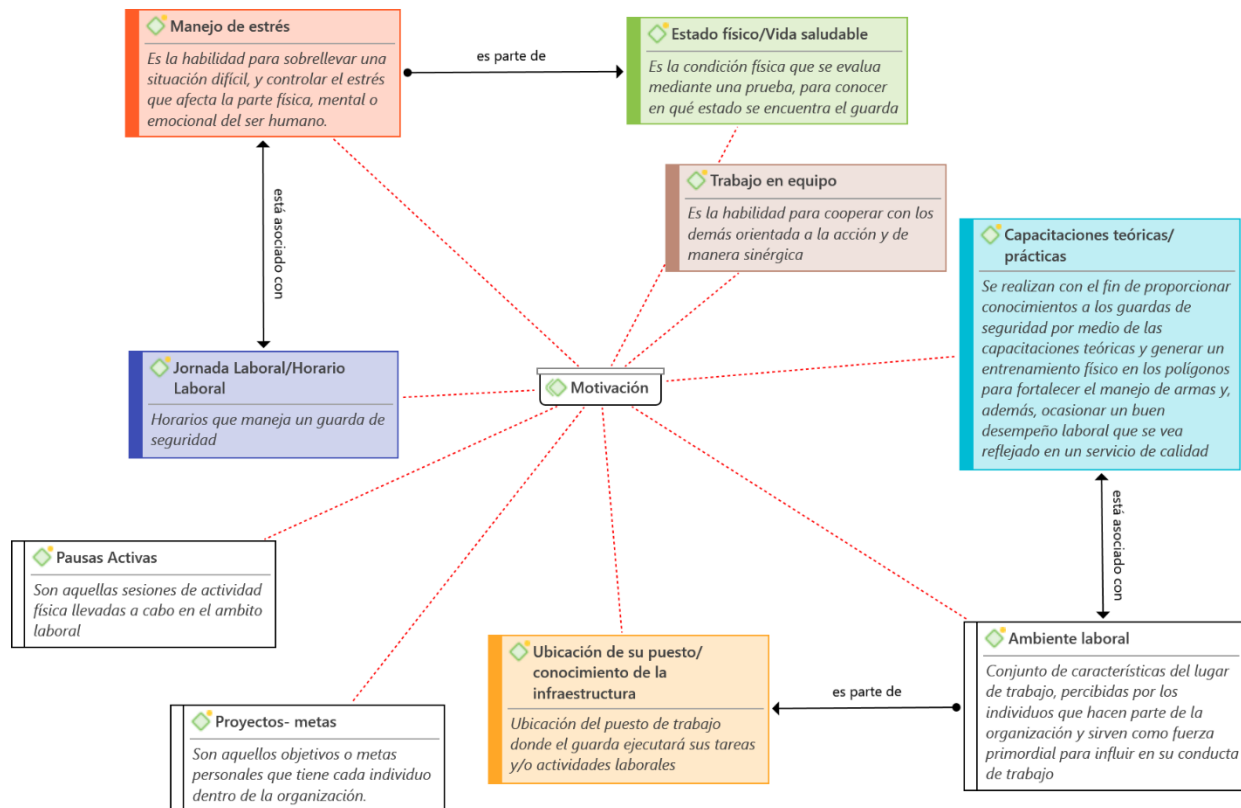
Se denomina comportamiento a la reacción verbal o de acción física que tiene una persona como respuesta a su entorno o mundo de estímulos, y que a su vez están arraigados a la personalidad. En cuanto al ámbito organizacional los colaboradores deben presentar cierto comportamiento alineado con los objetivos organizacionales y estrategias, a su vez mostrar un buen sentido de pertenencia con el entorno laboral (Alles, 2016).

Como se puede observar en la Figura 11, desde la perspectiva de algunos de los Stakeholders del sector de VySP consideran como comportamientos relevantes un guarda que sea capaz que refleje Autocontrol, Dominio Propio, Autocuidado, Libre albedrío, Integridad, Respeto, que sea proactivo (a), honesto (a), atento (a), que tenga sentido de Pertenencia, empatía, credibilidad, emisión de Juicio, compromiso, sentido Común, puntualidad, confianza, y que sea responsable, lo anterior sería causal de un mejor rendimiento en los guardas de seguridad, además

de considerarse que poseen comportamientos esenciales, éticos y acordes con el puesto de trabajo y lo exigido al guardia de seguridad.

**Figura 12.**

*Red de requerimientos de un guarda a partir de los vínculos con Motivación*



*Nota.* Tomado de *Atlas.ti*.

Según la información representada en la Figura 12, se puede observar que todos los códigos hacen parte y reflejan una relación directa con la motivación, siendo esta definida como aquel componente psicológico que orienta y determina la conducta propia, incluso conducir un equipo o brindar motivación a otras personas para lograr objetivos (Alles, 2016).

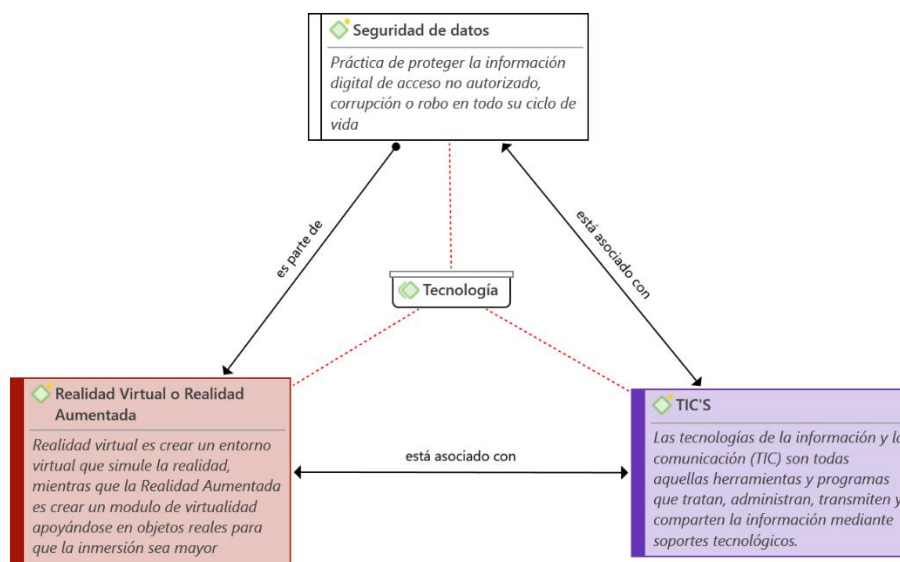
En Gestión del Talento Humano se hace referencia a la motivación como un componente necesario de competencias, habilidades y del talento que debe tener una persona para ocupar un puesto de trabajo y desempeñarlo con éxito.

El estrés es el deterioro y cansancio acumulado en el cuerpo debido situaciones que el cerebro percibe como amenaza, observables en el área cognitiva con los pensamientos e ideas, área emotiva con los sentimientos y emociones o el área conductual con las actitudes y

comportamientos; el Manejo del Estrés por su parte, es la habilidad para gestionar emociones negativas, este está asociado con la Jornada Laboral/Horario Laboral, debido a que los guardas de seguridad están expuestos a extensas jornadas laborales y turnos, por tal razón es fundamental contar con un buen Estado Físico/Vida Saludables (adecuada alimentación, actividad física, planificación personal, relajación y óptima salud mental) para facilitar que el cuerpo en su conjunto adquiera y desarrolle su máximo potencial.

### Figura 13.

*Red de los requerimientos de un guarda a partir de los vínculos con Tecnología*



*Nota.* Tomado de *Atlas.ti*.

De acuerdo con la información suministrada en la Figura 13, se evidencia que la tecnología se considera una categoría puesto que, abarca los códigos de Seguridad de Datos, TIC'S, Realidad Virtual (RV) y Realidad Aumentada (RA). Siendo la tecnología una herramienta compuesta por técnicas y saberes, elaborada con el fin de solucionar problemas, modificando el entorno material o virtual.

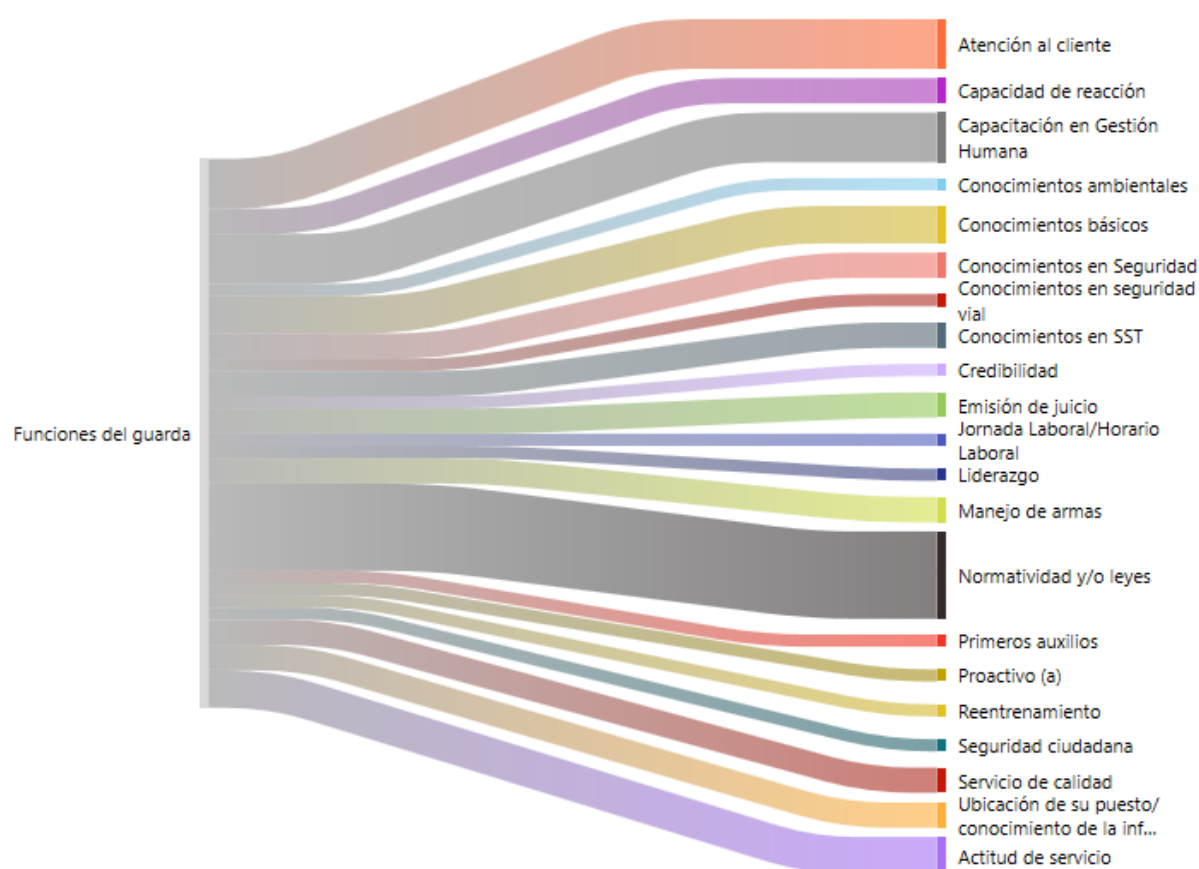
En otro orden de ideas, la seguridad de datos es parte de la Realidad Virtual (RV) y Realidad Aumentada (RA), además de estar directamente relacionado a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC'S), es decir, para desarrollar tecnologías es fundamental garantizar la protección de datos personales, ya que los delincuentes informáticos pueden beneficiarse de esta información y perjudicar tanto a las partes acordadas, como a las organizaciones por no cumplir con los requisitos reglamentarios.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se asocian con la Realidad Virtual (RV) y Realidad Aumentada (RA). puesto que por medio de las TIC'S se llevan a cabo tecnologías inmersivas, que contribuyen a potenciar ámbitos como la educación y la capacitación, de manera innovadora, visual e interactiva.

#### 4.4.2 Visualización de diagramas Sankey referente a la información recolectada

**Figura 14.**

*Diagrama Sankey de las funciones del guarda sobre las características de estudio*



*Nota.* Tomado de *Atlas.ti*.

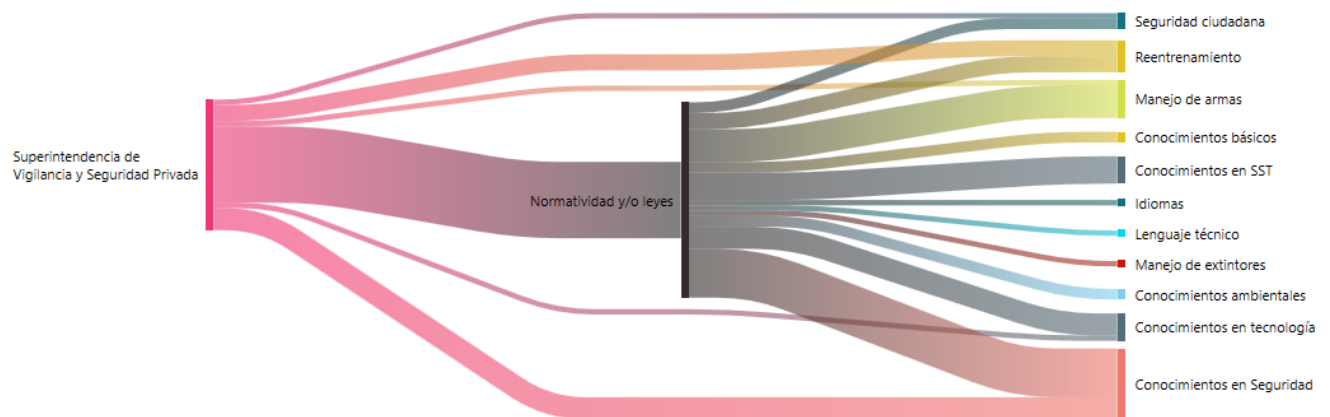
El diagrama Sankey de la Figura 14, ofrece una visualización detallada de la información suministrada por los Stakeholders sobre las funciones de un guarda de VySP y su contribución sobre las características codificadas que tuvieron mayor relevancia, en la que se puede ver que el ancho de cada magnitud es proporcional a la participación representada. Según esta figura, se busca una persona versátil, que cumpla en mayor medida una serie de Competencias, Conocimientos y

Habilidades en donde las normas y leyes establecidas se priorizan para la ejecución de cada una de sus actividades laborales, al mismo tiempo que se da prioridad a capacitaciones orientadas al usuario para brindar un servicio de calidad.

Sin embargo, es importante que el perfil de un guarda cuente no solo con estas características, sino que también complemente su perfil con una adecuada atención al cliente, que tenga capacidad de emitir juicio, que sea líder, proactivo (a), que tenga actitud de servicio y que priorice la seguridad ciudadana, además de contar con conocimientos en seguridad y salud en el trabajo, en primeros auxilios, en manejo de armas (en caso de usarse), en tecnología y que con ayuda de los reentrenamientos se capacite y fortalezca sus diferentes habilidades y conocimientos.

### Figura 15.

*Diagrama Sankey de las funciones del guarda visto desde el jefe de Operación y Supervisor*



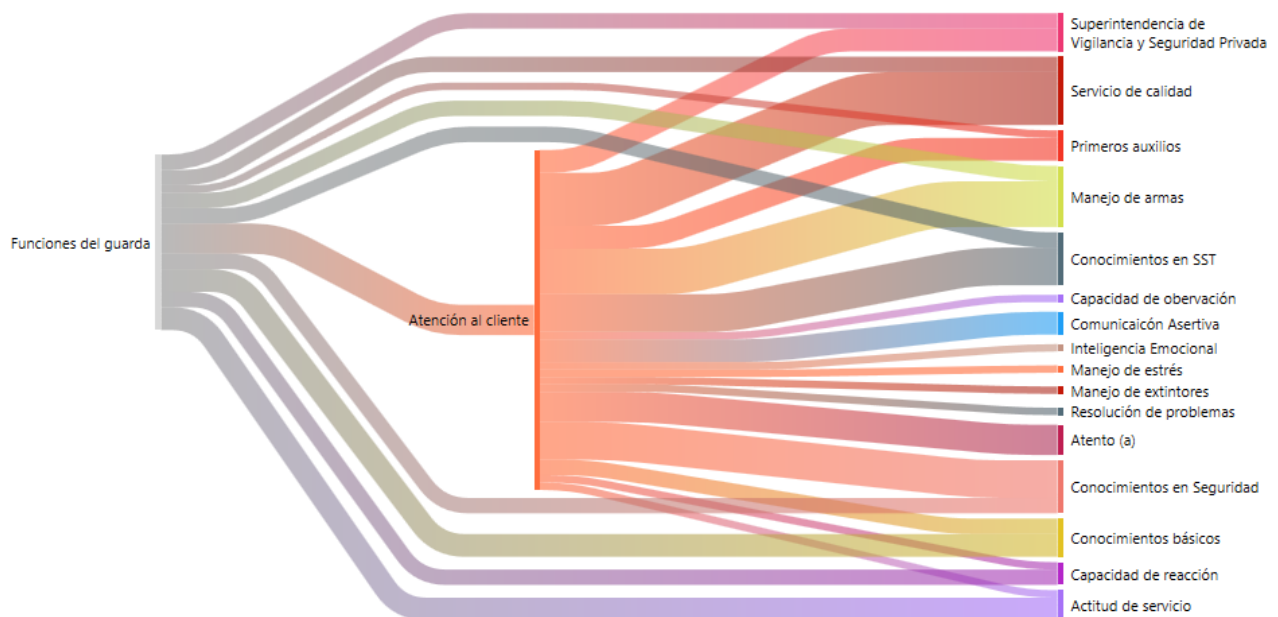
*Nota.* Tomado de *Atlas.ti*.

El diagrama Sankey de la Figura 15, ofrece una visualización detallada de la información suministrada por los jefes de Operación y supervisores y Administradores de zona residencial y comercial sobre las funciones de un vigilante bajo los requisitos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (Organismo de Control Nacional) y su contribución sobre las características codificadas para la categoría de conocimientos, en la que se puede ver que la magnitud del flujo representa en mayor medida la normativa y leyes reguladas por este Organismo de Control, resaltando que se actualizan constantemente.

Dentro de esta tendencia, la normativa representa una contribución relevante a la hora de controlar e inspeccionar que un guarda de VySP no solo cuente con conocimientos básicos (tener la capacidad de escribir, leer, redactar), sino cuente con conocimientos tecnológicos, en manejo de extintores, en Seguridad y Salud en el Trabajo, en manejar un lenguaje técnico y a nivel general, conocimientos en Seguridad, además de realizar reentrenamientos y capacitaciones como requisito dentro de su formación, lo anterior en aras de brindar un servicio en calidad de brindar un servicio confiable de seguridad y protección.

**Figura 16.**

*Diagrama Sankey de las funciones del guarda desde la perspectiva de la atención al cliente*

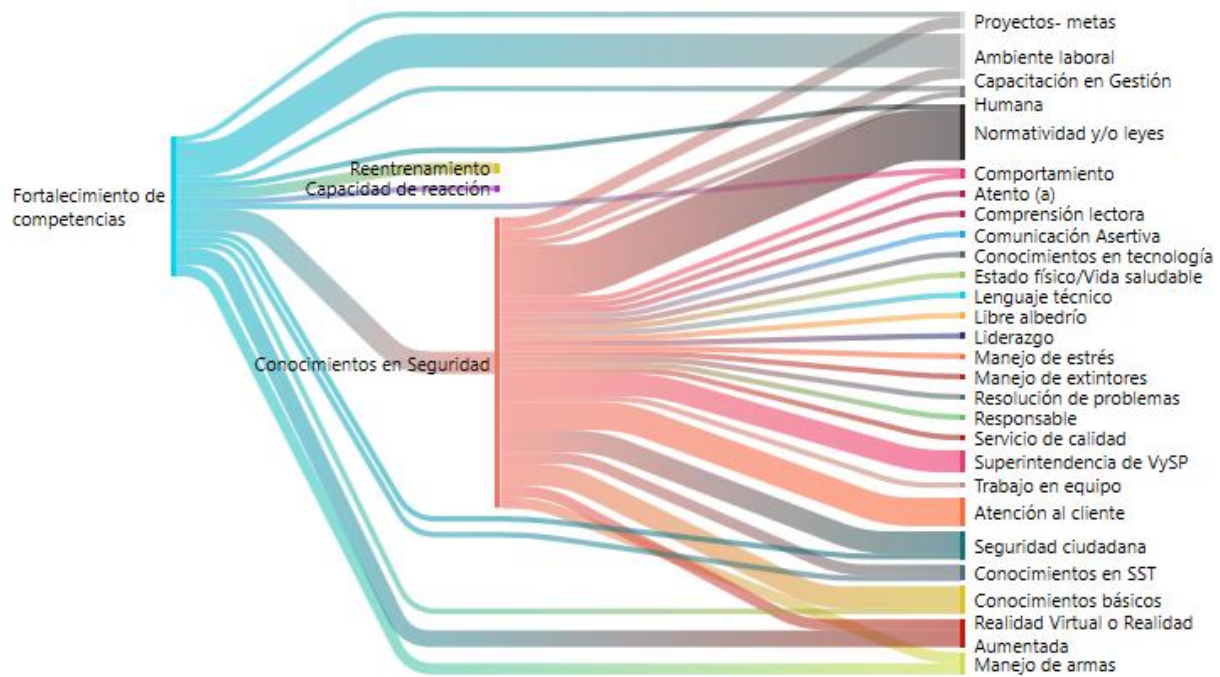


*Nota.* Tomado de *Atlas.ti*.

Como se puede evidenciar en la Figura 16, demandan que las funciones del guarda están relacionadas en mayor medida con la atención al cliente, dando prioridad a un servicio de calidad, acompañado de características codificadas que resultan relevantes para cumplir con el perfil de un guarda desde la perspectiva de los usuarios que reciben y contratan este servicio, como contar con conocimientos en SST, conocimientos en Seguridad, ser atento (a), tener actitud de servicio, estar en la capacidad de prestar primeros auxilios, en comunicarse asertivamente, así como también tener un adecuado manejo del estrés, pues pese a que es un cargo sensible a entornos de estrés por diferentes condiciones y aspectos, que van de la mano con la inteligencia emocional.

**Figura 17.**

*Diagrama Sankey referente al Fortalecimiento de las Competencias de un Guarda de VySP*



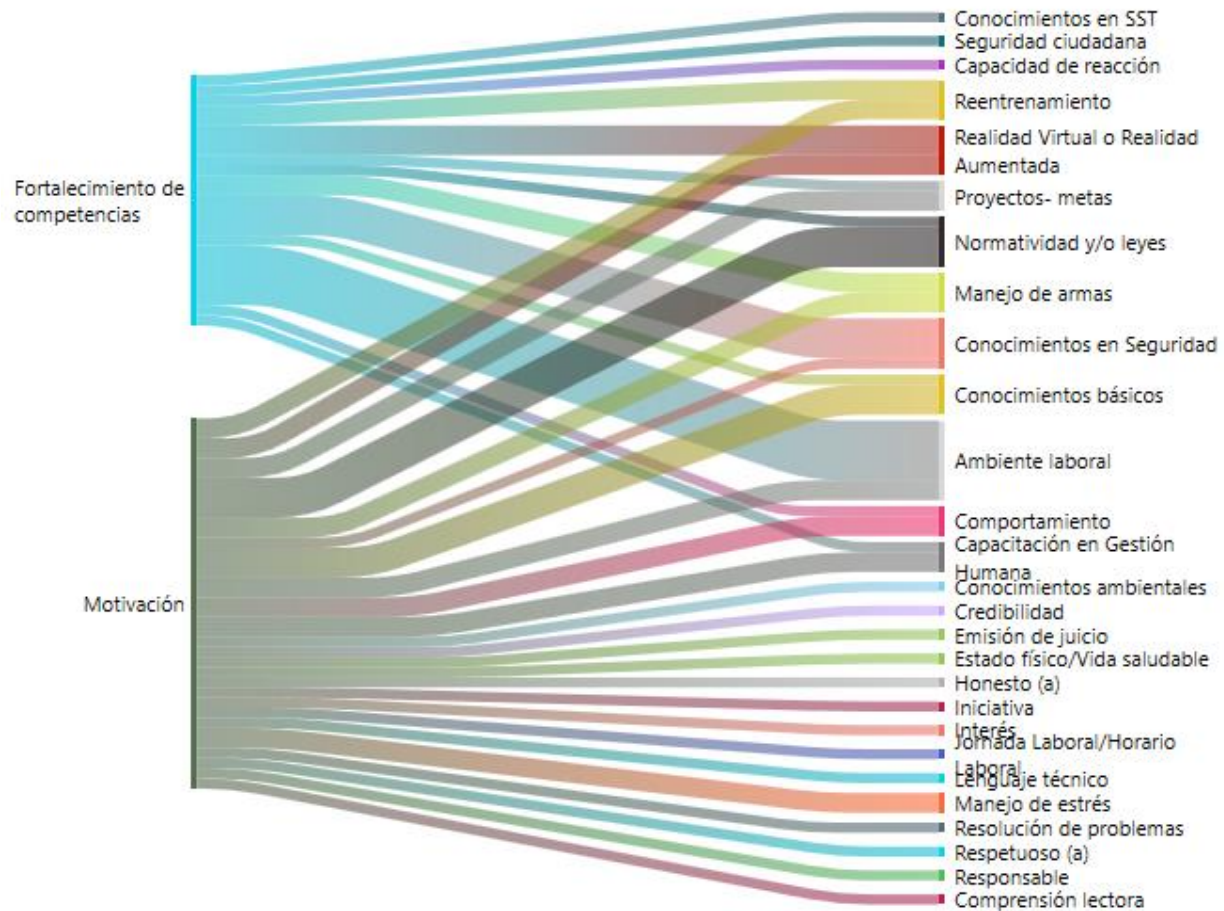
*Nota.* Tomado de *Atlas.ti*.

Como se puede evidenciar en la Figura 17, al fortalecer las competencias de un guarda de VySP, se hacen desde la descripción del puesto que proporciona la organización en consecución por lo exigido en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, quien actúa como organismo de Control e Inspección y que involucra no solo la normativa, sino el fortalecimiento de las competencias de todos los integrantes del sector de seguridad, competencias que se subdividen en específicas para cada uno de los servicios que se prestan en aras de dar cumplimiento a cada uno de los objetivos organizacionales

Por tal razón, las academias de formación de VySP desde lo reglamentado, se encargan de formar y capacitar a un guarda, llevando a cabo reentrenamientos anuales y capacitaciones para fortalecer sus conocimientos en seguridad y hacer que el perfil del vigilante refleje una persona competente (persona que cuenta con los conocimientos y competencias adecuadas para desempeñar sus actividades y atareas).

**Figura 18.**

*Diagrama Sankey de la relación de motivación y fortalecimiento de competencias*



*Nota.* Tomado de *Atlas.ti*.

El diagrama Sankey de la Figura 18, ofrece una visualización detallada de la información suministrada por los Stakeholders seleccionados (jefe de operación y supervisor, Guardas de seguridad y administradores de zona residencial y comercial) sobre las funciones de un vigilante entre el vínculo de Motivación y Fortalecimiento de Competencias y su contribución sobre las características codificadas con mayor enraizamiento en la investigación (mayor relevancia) de la siguiente manera:

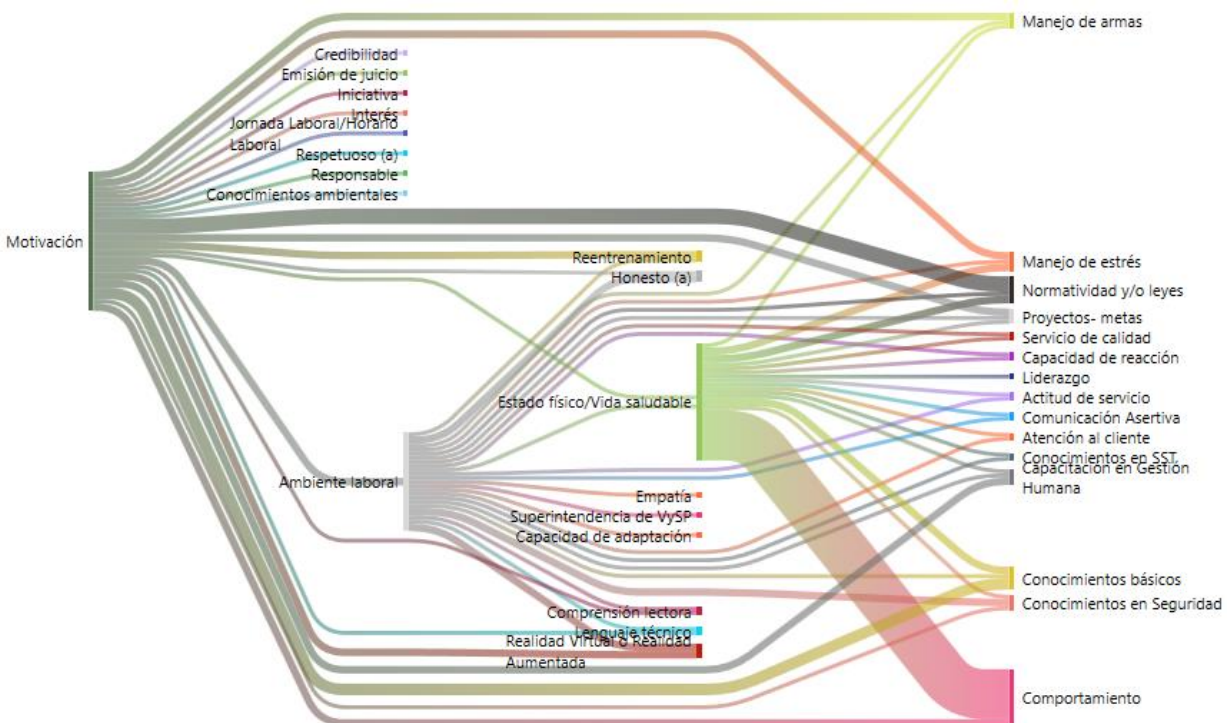
El fortalecimiento de competencias y la motivación comparten un mayor flujo sobre el ambiente laboral, lo que indica que las diferentes competencias y comportamientos del perfil de un guarda giran en torno a los factores que determinan la calidad de la experiencia laboral del sujeto estudio, como, por ejemplo: el trabajo en equipo, la relación con los compañeros, el

liderazgo tanto de su supervisor como de la persona que contrata el servicio y está al frente del cumplimiento de sus tareas u obligaciones, así como de la cultura organizacional (academia y formación) de la que haga parte, al mismo tiempo que se da primordial llevar un control e inspección de las normas que se rigen dentro del estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, así como del lugar donde prestan el servicio.

Además, se da primordial que el guarda de seguridad reciba capacitaciones y entrenamientos no solo teóricas, sino también prácticas a consideración de hacer uso de la Realidad Virtual (RV) o Realidad Aumentada (RA), bajo el contexto de que RV es crear un entorno que simule la realidad y RA, crear un mundo de virtualidad apoyándose de objetos reales para que la inmersión sea mayor, considerando desde la subjetividad de los entrevistados que en caso de aplicar estas modalidades a las capacitaciones y reentrenamientos el perfil aumente su motivación por adquirir y fortalecer sus conocimientos y habilidades de una manera más dinámica.

**Figura 19.**

*Diagrama Sankey a partir de la Categoría de Motivación*



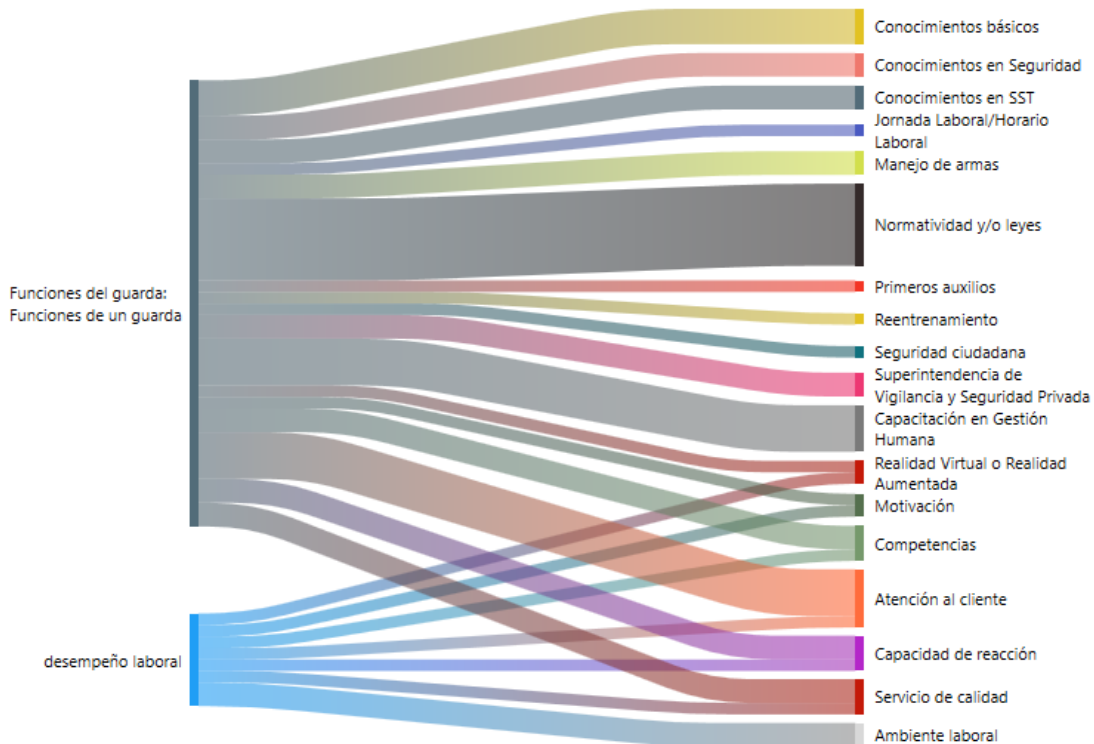
Nota. Tomado de Atlas.ti.

El diagrama Sankey de la Figura 19, ofrece una visualización detallada de la información suministrada por los Stakeholders seleccionados con base a aspectos relacionados con Motivación, Ambiente laboral y en cómo las características codificadas se ven influenciadas en el estilo de vida saludable de un guarda de VySP, en el que se observa como un conjunto de habilidades o destrezas, competencias y conocimientos se relacionan y juegan un papel importante en la representación del talento y desempeño de un guarda de seguridad.

Aunque una persona puede ver el tema de motivación desde diferentes puntos de vista, como, por ejemplo: la relación que tienen con el ambiente laboral y la realización de otras actividades, también se podrían encontrar personas con motivaciones compartidas en el que el comportamiento se vería influido por esta serie de competencias (código que representa mayor flujo), por lo que se podría predecir el comportamiento en una gran variedad de situaciones laborales desde el sistema emocional sobre lo que para ellos serían motivos o medios que gobiernan el comportamiento, un ejemplo de esto sería la obtención de logros anidado a distinciones por su cumplimiento, lo que indicaría un servicio de Seguridad en el que se cumplan tanto las necesidades del cliente, como las personales y organizacionales.

**Figura 20.**

*Diagrama Sankey de la relación entre funciones del guarda y desempeño laboral*



*Nota.* Tomado de *Atlas.ti*.

La visualización de datos en la Figura 20, contiene la relación entre las funciones del guarda y los códigos con mayor enraizamiento, en la que destaca la magnitud de la relación entre las funciones del guarda con la normatividad y leyes, ya que esta determina directamente los requisitos, capacitaciones y demás obligaciones que se deben llevar a cabo en el marco de la legalidad. Sin dejar de lado el volumen que representa la capacitación en gestión humana y la atención al cliente, debido al desarrollo laboral del guardia de seguridad que tiene un trato constante con los seres humanos y debe ser prudente, respetuoso y amable.

El desempeño laboral, por su parte, implica un enraizamiento considerable con el ambiente laboral, debido a que este puede influir o alterar el desempeño del personal de trabajo.

#### ***4.4.3 Discusión de los resultados a la luz de la literatura***

A medida que se ha venido investigando y encontrando hechos remarcables en la vigilancia y seguridad privada, se identifica una coyuntura sobre las competencias laborales del guarda de seguridad requeridas por los stakeholders seleccionados, que se reflejan en el desarrollo de múltiples actividades laborales y que unen a la gestión del talento humano y la gestión de las competencias. En este orden de ideas, se hace la comparación en equivalencia con las investigaciones realizadas anteriormente y los hallazgos logrados en el presente estudio.

Se sostiene que la mayoría de las empresas y academias de formación proporcionan declaraciones que resultan ser una mezcla de valores, metas, propósitos, desempeño laboral, filosofías organizacionales, creencias, normas, prácticas y detalles que describen explícitamente funciones de un guarda de seguridad, generando un torrente en mayor medida estratégico desde la parte normativa del sector. Esta dinámica, proporciona una alineación de los objetivos organizacionales, una visión de las operaciones y actividades de academias que forman este personal, sosteniendo que son el centro de la organización.

Desde el enfoque de las diferentes competencias laborales, dilucidan desde el punto de vista de requisitos de los usuarios y que influyen en mayor medida sobre el comportamiento y aspectos relacionados con capacitaciones, ambiente laboral y entorno operativo, como, por ejemplo: la carga de trabajo y el manejo de estrés, como lo mencionan Saikayasit et al. (2012), de igual manera, en el presente estudio, se logra evidenciar la importancia de reconocer ciertos requisitos y aspectos a cumplir para responder adecuadamente a sus actividades, sin embargo, se observa que el comportamiento se ve influenciado no solo por el ambiente laboral y la motivación del operador humano, sino que se percibe esencial contar con habilidades como el liderazgo, capacidad de adaptación, empatía, comunicación asertiva, respuesta activa y sentido de pertenencia, jugando un papel importante en la ejecución de sus tareas, pues el guarda interactúa con las personas y demás interesados a la hora de prestar el servicio de seguridad.

Las emociones son propias de la comunicación entre seres humanos, indicando, además, que el contagio de emociones es un proceso que trata de imitar el comportamiento gestual, expresión facial y las actitudes que tienen las personas a las que son sometidas en cierta situación de riesgo, según la investigación de Mao et al. (2020). Pese a que en la exploración de este estudio no se encontró una relación en el contagio de emociones, sí es determinante mantener una

comunicación asertiva, asociada a la inteligencia emocional y manejo del estrés para gestionar desde el operador humano un ambiente laboral que se perciba agradable.

Referir que se evalúan las competencias incide en que debe existir un proceso de preparación tanto teórica como práctica, cualidades mentales y físicas, habilidades motoras y una lucha constante por querer mejorar continuamente, así lo exponen Dadelo et al. (2014), presentando en gran medida similitud con esta investigación en relación con las características de estudio, pues al mencionar las competencias ideales de un guarda y hablar de fortalecimiento implica evaluar una serie de conocimientos, habilidades y comportamientos, como por ejemplo: conocimientos en seguridad, en seguridad y salud en el trabajo, en tecnología, capacidad de reacción y observación, emisión de juicio, liderazgo, y actitud de servicio, haciendo interesante el vínculo entre las mismas para desempeñar adecuadamente cada una de sus tareas y brindar una adecuada atención al cliente.

Tradicionalmente, en todos los sujetos de estudio se perciben características que se resumen en un término coloquial relacionado con el talento, es decir, aquellos individuos que reflejan competencias, conocimientos, motivación y experiencia, aspectos requeridos para desempeñar las funciones de un guarda de seguridad. A partir de lo mencionado anteriormente, tanto la empresa o entidad encargada de formar y capacitar el personal de base del sector, como los diferentes interesados logran percibir una imagen confiable y de valor, pues de manera consciente, al momento de contratar y recibir dicho servicio se evidencian resultados satisfactorios de cada una de sus tareas o asignaciones laborales.

#### **4.4.4 Limitaciones**

Dado que los resultados de este proyecto de investigación giran en torno a la identificación de las múltiples competencias laborales que cumplen con el perfil de un guarda, la información suministrada está sujeta a lo reglamentado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, siendo el organismo de control e inspección a nivel nacional, limitando que estos hallazgos no sean extensibles al sector de VySP de otros países.

La interpretación de la información resulta consistente con el patrón de diferencias en la cantidad de participantes de grupos de interés equivalentes, debido a la dificultad de acceso a los mismos, tanto del tiempo disponible de los sujetos de estudio como de los tiempos establecidos dentro de la metodología para la aplicación de las entrevistas, por consecución, los resultados se

interpretan a nivel general: una mirada desde los Stakeholders del sector; cabe resaltar que la información y conocimientos suministrados resulta variable en cuanto a la profundidad de respuesta de cada uno de los sujetos, pues la interacción con algunos resulta limitante al obtener respuestas inconclusas o sin comentarios.

Dentro del estudio, en el proceso de recolección de datos es posible evidenciar la falta de control por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada hacía las academias de formación de vigilancia en temas relacionados con la certificación de los guardas de seguridad, sin antes verificar la validación de reentrenamientos, lo que daría paso a personal de vigilancia no competente.

A pesar de estas limitaciones, los hallazgos de este estudio proporcionan conocimiento a profundidad desde la experiencia real del sector de VySP esencial para identificar competencias necesarias desde la gestión humana, como base para reconocer y satisfacer los diferentes requerimientos en el servicio de seguridad deseados por los diferentes stakeholders.

#### **4.5 Artículo de Carácter Publicable**

Se elaboró un artículo de carácter publicable, que incluye las implicaciones y contribuciones obtenidas sobre el tema objeto de investigación. En mención de lo anterior, la estructura del artículo es presentada bajo las sugerencias de la revista seleccionada para tal fin (Ver Tabla 21). La información correspondiente al artículo se encuentra en el Apéndice C.

#### **Tabla 21.**

##### *Crterios para la Estructura y Elaboración del Artículo Publicable*

<b>Crterios para la estructura del Artículo</b>
<b>Revista seleccionada</b>
Revista Virtual Católica del Norte
<b>Aspectos de Fondo</b>
El Resumen del artículo sigue la estructura de: introducción, objetivo, método, resultados y conclusión.
El Resumen cuenta con un rango de palabras entre 150 y 200 palabras.

---

**Crterios para la estructura del Artculo**

---

El Resumen no contiene citas a la literatura.

No hay ttulos de secciones y subsecciones seguidas sin texto entre ellos.

**Aspectos Generales**

Las pginas tienen mrgenes de 2,54 cm por cada lado.

El artculo, en el formato de la revista, debe de contener entre 15 y 30 pginas, incluidas las referencias.

Solamente el ttulo del artculo y los ttulos de secciones estn en negrita.

Todo el texto estar en Times New Roman 12, exceptuando el ttulo que deber estar en Times New Roman 14.

Todos los prrafos estn justificados con sangra en la primera lnea de cada prrafo (1,27 cm).

El texto lleva espaciado de 1,5 cm entre lneas.

No hay vietas ni subrayados en todo el trabajo.

El ttulo, palabras clave y resumen deben ir en espaol e ingls.

**Pgina Frontal**

Los nombres de los autores deben contener nombres y apellidos completos.

Las afiliaciones y direcciones de todos los autores deben contener: Formacin acadmica; Institucin; Correo electrnico; enlace ORCID

Las direcciones de correo-e en la afiliacin de los autores deben escribirse correctamente.

La pgina frontal tiene el ttulo en ingls y espaol, autores, datos de autores, fecha de envio, tipo de artculo.

**Citas y Referencias**

La lista de documentos citados se titula "Referencias" y no Bibliografa o similares.

Las referencias estn en orden alfabtico, por apellido del primer autor.

Las referencias estn sin numeracin, guiones, sangra ni ningn otro smbolo.

Toda referencia aparece citada en el trabajo segn las Normas APA 7ta edicin, con un mnimo de 10 referencias en ingls.

**Tablas y Figuras**

Las leyendas de los ejes de las figuras estn con tamao adecuado y proporcional a la figura

---

Continuación Tabla 21.

*Criterios para la Estructura y Elaboración del Artículo Publicable*

---

### Criterios para la estructura del Artículo

---

Las Figuras no llevan títulos interiores

No hay “notas al pie” en figuras ni en tablas.

Las Figuras están designadas y numeradas como "Figura X: ", seguidas de una breve descripción.

Las Tablas están designadas y numeradas como "Tabla X: ", seguidas de una breve descripción.

---

En aras de verificar que se ha hecho la postulación correspondiente en la revista, se anexa la respectiva evidencia con fecha de postulación del artículo (28 de julio de 2022) como se observa en la Figura 21.

### Figura 21.

*Postulación del Artículo en la Revista Seleccionada*

Revista Virtual Universidad Católica del Norte

← Volver a Envíos

1424 / Osorio Sánchez / Identificación de los requerimientos de competencias laborales para los trabajadores de las empresas de Biblioteca de envío

Flujo de trabajo **Publicación**

Envío **Revisión** Editorial Producción

**Archivos de envío** Q Buscar

6004	Requerimientos de las competencias laborales para los trabajadores del sector de Vigilancia y Seguridad Privada.docx	Julio 28, 2022	Texto del artículo
------	--	----------------	--------------------

[Descargar todos los archivos](#)

**Discusiones previas a la revisión** Añadir discusión

Nombre	De	Última respuesta	Respuestas	Cerrado
No hay artículos				

## 5. Conclusiones

Diferenciar los eventos literarios involucrados en la investigación cualitativa en relación con el talento humano, designa que las competencias laborales implican no solo el hablar de realizar buenas prácticas organizacionales, sino también analizar exhaustivamente una serie de conocimientos, habilidades y competencias que se alineen con los valores de la organización, al mismo tiempo que se evidencie el cumplimiento de las diferentes actividades laborales bajo una adecuada ejecución.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, los diferentes stakeholders concentran que, dentro de las competencias laborales ideales de un guarda de seguridad, tienen mayor contribución aquellas características que difieren a conocimientos y habilidades que impactan en brindar un servicio de seguridad que se percibe realmente confiable.

De esta manera, es fundamental resaltar que las habilidades y destrezas que responden en mayor medida al perfil de un guarda de VySP abarcan en primeros auxilios, manejo de armas, manejo de extintore, en conjunto con un abanico de características personales que soportan en mayor medida una serie de habilidades y destrezas que predominan en función de las actividades de servicio, es decir, el operador humano será tratado y tratará con prudencia y respeto, además, de contar con la capacidad de gestionar emociones negativas que pueden ser causadas por el trabajo o problemas personales. Además, la comunicación asertiva y la capacidad de resolver las diferentes situaciones hacen parte del conjunto de habilidades que reflejan una perfil idóneo para el cargo. A su vez, resulta fundamental mencionar que el o los guardas de seguridad deben reconocer las necesidades del personal y contar con la capacidad de observación y reacción, determinantes a la hora de prestar el servicio de seguridad.

En la categoría de conocimientos, los guardas deben contar con un conjunto de saberes en seguridad, en normativa, por la relación directa con cada una de las actualizaciones realizadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada según el sector laboral en el que se encuentre el mismo; por su parte, resulta esencial realizar capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo (SST) para mantener el autocuidado adecuado en el puesto de trabajo y evitar accidentes laborales.

Lo mencionado anteriormente refleja, que desde la gestión humana el desempeño laboral se relaciona directamente con el fortalecimiento de un conjunto de competencias laborales (conocimientos y habilidades o destrezas) esenciales en los trabajadores del sector de VySP para

fomentar el buen desarrollo de sus actividades y preservar un servicio que se percibe adecuado en términos de protección y seguridad.

Las capacitaciones se consideran esencial para fortalecer las competencias mencionadas anteriormente, lo que implica una generación de valor agregado en el desempeño laboral, ya que sus conocimientos, habilidades y comportamiento dictan el éxito en el desarrollo de sus labores, que finalmente están enfocadas en satisfacer las necesidades del usuario final (clientes).

Desde el punto de vista de la organización o academia de formación es importante promover la motivación por medio de incentivos o reconocimientos a los guardas de seguridad, además de fomentar un ambiente laboral sano y capacitar al personal en hábitos de vida saludable, en donde se alimente al individuo en conocimientos que le permitan manejar el estrés causado por las extensas jornadas laborales o por el trabajo repetitivo.

## **6. Recomendaciones**

Pese a que la investigación ha sido detallada a la hora de identificar características laborales y patrones dentro de la información adquirida en el desarrollo, se encuentran dudas e interrogantes dentro de los procesos de capacitación y formación en cuanto a la forma en que son desarrolladas y complementadas. Por tal razón, siguiendo los criterios de la técnica de recolección de datos (entrevistas), con el propósito de ahondar en el tópico de capacitaciones, se sugiere elaborar diversas preguntas tanto en profundidad como en claridad expositiva en los procesos de capacitación y de este modo adquirir mayores conocimientos que apoyen al fortalecimiento de competencias y mejoramiento del desempeño laboral del objeto de estudio. Además, se recomienda incluir Stakeholders cuya visión representativa sea desde aquellos que requieren y contratan el servicio para evaluar los requerimientos laborales desde la perspectiva del cliente directo.

Por ello, se da la necesidad de realizar investigaciones cuantitativas o cualitativas que den paso al verdadero alcance de cada Stakeholder y las respectivas contribuciones desde la perspectiva de la gestión humana e innovación, susceptibles a adaptarse al entorno que lo rodea. Además, evaluar objetivamente la percepción y nivel de importancia sobre lo que afirman los diferentes stakeholders concentrándolo no solo en el terreno de legitimidad en Colombia, sino que se reconozca información influyente y de interés, desde el contexto organizacional y cultural,

evaluando el grado e influencia de las diferentes competencias de un guarda de VySP que cumplen con los requerimientos.

Finalmente, se reconoce la importancia de que exista un mayor seguimiento y control por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada sobre las actividades y acciones señaladas dentro de los programas de reentrenamiento y capacitación de cada una de las escuelas o academias de formación de personal de VySP.

### Referencias Bibliográficas

- Abarca Amador. (2017). Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral. *Revistade Lenguas Modernas*, 25(2016), 343-354. Obtenido de <https://doi.org/10.15517/rlm.v0i25.27710>
- Alfares, H. K., & Alzahrani, A. S. (2020). Optimum workforce scheduling for multiple security gates. *INFOR*, 58(3), 438–455. <https://doi.org/10.1080/03155986.2019.1629770>
- Alfaro, L., Rivera, C., Luna-Urquizo, J., Alfaro, S., & Fialho, F. (2019). Virtual reality full immersion techniques for enhancing workers performance, 20 years Later: A review and a reformulation. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10(10), 500-510. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.14569/IJACSA.2019.0101066>
- Alles, M. A. (2016). *Selección por competencias (2a. ed.)* ((2a. ed.)). Ediciones Granica. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.uis.edu.co/es/lc/uis/titulos/114189>
- Atlas.ti. (2022). *ATLAS.ti Scientific Software Development GmbH*. <https://atlasti.com/es>
- Atrey, P. K., el Saddik, A., & Kankanhalli, M. S. (2011). Effective multimedia surveillance using a human-centric approach. *Multimedia Tools and Applications*, 51(2), 697–721. <https://doi.org/10.1007/s11042-010-0649-1>
- Bailenson, J. (2020). Is VR the Future of Corporate Training? *Harvard Business Review* (4), 1-4. Obtenido de <https://hbr.org/2020/09/is-vr-the-future-of-corporate-training>
- Ballestín, B., & Fábregues, S. (2018). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación* (S. L. Editorial UOC, Ed.). <https://bibliotecavirtual.uis.edu.co:4359/info/la-practica-de-la-investigacion-cualitativa-en-ciencias-sociales-y-de-la-educacion-01311911>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestion del Talento Humano* (Tercera edición). <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana. <http://www.ebooks7-24.com.bibliotecavirtual.uis.edu.co/?il=5207>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestion del Talento Humano* (Cuarta edición). <http://bibliotecavirtual.uis.edu.co:2168/?il=9350>

- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. 1.194. Obtenido de <https://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS.pdf>
- Clavijo, O. (2020). La Supervigilancia debe ser un organismo más eficiente y moderno. *Segurilatam*. (F. Pérez, & D. Castañeda, Entrevistadores)
- Criscione, J. (2018). Realidad Virtual y su aplicación como Servicios de Entrenamiento. Biblioteca Max von Buch, Repositorio Digital San Andrés. Obtenido de Biblioteca Max von Buch.
- Dadelo, S., Krylovas, A., Kosareva, N., Zavadskas, E. K., & Dadeliene, R. (2014). Algorithm of maximizing the set of common solutions for several MCDM problems and it's application for security personnel scheduling. *International Journal of Computers, Communications and Control*, 9(2), 151–159. <https://doi.org/10.15837/ijccc.2014.2.1015>
- Dangond Pinzon, V., & Prada Monsalve, A. C. (2020). *El trabajo nocturno en Colombia. Impacto sobre la salud en personal de vigilancia y seguridad privada*.
- Decreto 356 de 1994 Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, Pub. L. No. Decreto 356 de 1994, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (1994). <https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/211/decreto-356-de-1994---estatuto-de-vigilancia-y-seguridad-privada/>
- Decreto 1377 de 2013. Retrieved July 26, 2022, from <http://www.lasallecucuta.edu.co/infopdf/decreto1377.pdf>
- De Armas, C., Romero, T., & Netto, A. (2019). Uso de simuladores de realidad virtual para programas de formación en las áreas de seguridad y defensa: una revisión sistemática. *Multimedia Tools and Applications* (79), 3495–3515. doi: <https://doi.org/10.1007/s11042-019-08141-8>
- Fagel, M. J., Fennelly, L. J., & Perry, M. A. (2020). The Security Officer of the 21st Century. In *The Professional Protection Officer*. Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-817748-8.00003-1>
- Hayashi, K., Shiomi, M., Kanda, T., & Hagita, N. (2012). Friendly patrolling: A model of natural encounters. In A. P. Durrant-Whyte H. Roy N. (Ed.), *Robotics: Science and Systems* (Vol. 7, pp. 121–128). MIT Press Journals. <https://doi.org/10.15607/rss.2011.vii.018>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición).

- Herrmann, A., & Glaser, J. (2021). Work Characteristics and Psychosomatic Health Complaints of Private Security Personnel [Arbeitsbedingungen und psychosomatische Beschwerden von privatem Sicherheitspersonal]. *Zeitschrift Fur Arbeits- Und Organisationspsychologie*, 65(2), 53–67. <https://doi.org/10.1026/0932-4089/a000351>
- Jaouedi, N., Boujnah, N., & Bouhlel, M. (2021). A Novel Recurrent Neural Networks Architecture for Behavior Analysis. *The International Arab Journal of Information Technology*, 18(2). <https://doi.org/10.34028/iajit/18/2/1>
- Knauer-Arnold, T. (2020). Realidad aumentada en procesos de formación con VISCOPIE (Springer, Cham ed.). Obtenido de [https://doi.org/10.1007/978-3-030-37869-1\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-030-37869-1_9)
- Krausz, B., & Bauckhage, C. (2011). Automatic detection of dangerous motion behavior in human crowds. *2011 8th IEEE International Conference on Advanced Video and Signal Based Surveillance, AVSS 2011*, 224–229. <https://doi.org/10.1109/AVSS.2011.6027326>
- Lawrence, K. C. (2020). Work-life and social support influences on the mental health of security personnel for internally displaced persons' (IDP) camps in Nigeria: A brief report. *Journal of Psychology in Africa*, 30(2), 166–168. <https://doi.org/10.1080/14330237.2020.1712803>
- Ley 62 de 1993, Diario Oficial No. 40.987 de agosto 12 de 1993 (1993). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6943#:~:text=ART%C3%8DCULO%2034.,adscrita%20al%20Ministerio%20de%20Defensa>.
- Li, D., Rau, P. L. P., & Li, Y. (2010). A Cross-cultural Study: Effect of Robot Appearance and Task. *International Journal of Social Robotics*, 2(2), 175–186. <https://doi.org/10.1007/s12369-010-0056-9>
- Linacre, S. (2016). Stressing the importance of stress. *Human Resource Management International Digest*, 24(6), 37–39. <https://doi.org/10.1108/HRMID-05-2016-0082>
- Mao, Y., Yang, S., Li, Z., & Li, Y. (2020). Personality trait and group emotion contagion-based crowd simulation for emergency evacuation. *Multimedia Tools and Applications*, 79(5–6), 3077–3104. <https://doi.org/10.1007/s11042-018-6069-3>
- Ministerio de Defensa Nacional. (n.d.). *Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada*. Retrieved July 8, 2022, from <https://www.supervigilancia.gov.co/>
- Ochoa Rodríguez, J. S., & Cadena Fernández, T. A. (2019). *Plan de mejoramiento del proceso de gestión del talento humano para la empresa Industria Colombiana de Pan Incolpan S.A.S.*

- Ochoa Sanabria, C. A. (2020). *Propuesta para la actualización de los manuales de funciones del área de gestión humana Seguridad Ltda.* <https://doi.org/10.15332/tg.pre.2020.00343>
- Pérez, C. (2018). El Sector De Seguridad Y Vigilancia Privada: Evolución reciente y principales retos laborales, regulatorios y de supervisión. *Fedesarrollo* (65), 1-154.
- Piñeros, O., & Marín, C. (2021). Psychosocial Toxicology: Emotional Work and Mental Health in Security Guards. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 277, 135–142. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-80415-2\\_17](https://doi.org/10.1007/978-3-030-80415-2_17)
- Poursaberi, A., Yanushkevich, S., Gavrilova, M. L., Shmerko, V. P., & Wang, P. S. P. (2013). Situational awareness through biometrics. *Computer*, 46(5), 102–104. <https://doi.org/10.1109/MC.2013.181>
- Riascos, S., & Aguilera, A. (2011). Herramientas TIC como apoyo a la la gestión del talento humano. *Cuadernos de Administración*, 27(46), 141-154. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225022711011>
- Ritchie, J., & Spencer, L. (2002). Qualitative Data Analysis for Applied Policy Research. In A. Bryman & B. Burgess (Eds.), *Analyzing Qualitative Data* (pp. 173–194). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203413081>
- Saikayasit, R., Stedmon, A., Lawson, G., & Fussey, P. (2012). User requirements for security and counterterrorism initiatives. In *Advances in Social and Organizational Factors*. CRC Press. <https://doi.org/10.1201/b12314>
- Top, M., Akdere, M., & Tarcan, M. (2015). Examining transformational leadership, job satisfaction, organizational commitment and organizational trust in Turkish hospitals: public servants versus private sector employees. *International Journal of Human Resource Management*, 26(9), 1259–1282. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.939987>
- Vecchione, M., Dentale, F., Alessandri, G., & Barbaranelli, C. (2014). Fakability of Implicit and Explicit Measures of the Big Five: Research findings from organizational settings. *International Journal of Selection and Assessment*, 22(2), 211–218. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12070>
- Vecchione, M., Dentale, F., Alessandri, G., Imbesi, M. T., Barbaranelli, C., & Schnabel, K. (2016). On the applicability of the Big Five implicit association test in organizational settings. *Current Psychology*, 0, 665–674. <https://doi.org/10.1007/s12144-016-9455-x>