

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN



**“REESTRUCTURACION DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN
DURANTE PANDEMIA EN J&V RESGUARDO SAC”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR TÍTULO
DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

STEFFANY TOLEDO ARAUJO

LIMA – PERÚ

2024

17%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

6%

★ www.coursehero.com

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Apagado

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN

**“REESTRUCTURACION DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN
DURANTE PANDEMIA EN J&V RESGUARDO SAC”**

**PRESENTADO POR
STEFFANY TOLEDO ARAUJO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN
EMPRESARIAL**

SUSTENTADA Y APROBADA ANTE EL SIGUIENTE JURADO

.....
Dr. Leoncio Hertz Fernández Jeri
PRESIDENTE

.....
Mg. María Inés Núñez Gorritti
ASESORA

.....
Mto. Econ. Karina Marlen Yachi del Pino
MIEMBRO

.....
Mg. Elvira Cáceres Cayllahua
MIEMBRO

Lima – Perú
2022

DEDICATORIA

A cada persona que formó parte de
mi crecimiento profesional y personal.
Dios, familia, amigos, maestros y colegas.

ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	Problemática	2
1.2.	Objetivos.....	6
1.2.1.	Objetivo general	6
1.2.2.	Objetivos específicos	6
II.	REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
III.	DESARROLLO DEL TRABAJO	14
3.1.	Lugar.....	14
3.2.	Tipo de investigación	14
3.3.	Limitaciones.....	14
3.4.	Instrumentos de colecta de datos	15
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
4.1.	Identificación de problemas en el proceso.....	18
4.2.	Implementación	18
V.	CONCLUSIONES	40
VI.	RECOMENDACIONES	42
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
VIII.	ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cronograma de actividades para la Reestructuración	20
Tabla 2: Ahorro en Metodología E-learning – Lima y Provincias 2020.....	28
Tabla 3: Ahorro en Metodología E-learning – Lima y Provincias 2021	29
Tabla 4: Ahorro Total por reestructuración.....	29
Tabla 5: Comparativo del Estatus Curso SUCAMEC 2020 - 2021	30
Tabla 6: Personal aprobado por tipo de Curso SUCAMEC	37
Tabla 7: Cursos y especialización	37
Tabla 8: Formación Académica.....	38
Tabla 9: Comparativo General de la implementación	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estatus de curso SUCAMEC - Liderman 2020.....	3
Figura 2: Organigrama 2020.....	5
Figura 3: La capacitación como un sistema.....	8
Figura 4: El ciclo de la capacitación.....	8
Figura 5: El proceso de capacitación	9
Figura 6: Ciclo PHRA	12
Figura 7: Organigrama de Capacitación y Desarrollo – Inicio del proyecto.....	21
Figura 8: Organigrama de Capacitación y Desarrollo – Actual	23
Figura 9: Proceso de Inscripción curso SUCAMEC	24
Figura 10: Reporte de indicador de capacitación en SST.....	25
Figura 11: Imágenes de la LMS Liderman.....	26
Figura 12: Presupuesto Curso SUCAMEC – Lima.....	27
Figura 13: Presupuesto Curso SUCAMEC – Provincia	27
Figura 14: Gráfico comparativo porcentual – Curso SUCAMEC.....	31
Figura 15: Indicador del reporte Curso SUCAMEC – agosto 2021	32
Figura 16: Estatus de Inscripciones al curso SUCAMEC diciembre 2020	34
Figura 17: Estatus de Inscripciones al curso SUCAMEC diciembre 2021	35
Figura 18: Personal Aprobado SUCAMEC a lo largo del Proyecto	36

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Campaña de difusión – Uso de la Plataforma LMS.....	46
Anexo 2: Formulario Google para inscripción del Programa Supervisores	47
Anexo 3: Campaña de difusión – Procedimiento Curso SUCAMEC	48
Anexo 4: Malla Curricular Curso SUCAMEC - Básico.....	49
Anexo 5: Malla Curricular Curso SUCAMEC - Perfeccionamiento	50

RESUMEN

La presente monografía fue elaborada, siguiendo las directrices de la RESOLUCIÓN N° 0083-2022-CU- UNALM. Utilizando los métodos descriptivo y explicativo, el presente trabajo, muestra la reestructuración del plan anual de capacitación de la empresa J&V RESGUARDO SAC; por motivo del contexto nacional ante el COVID-19 (SRAS-CoV-2) y con el objetivo de mantener los estándares de calidad, certificaciones y normativas; que rigen al sector de seguridad patrimonial; ya que J&V RESGUARDO SAC es líder a nivel nacional en vigilancia privada. En tal sentido la Gerencia General en el año 2020 solicitó la implementación de nuevos procedimientos por parte del área de Capacitación para dar respuesta a la coyuntura vivida; ante ello la bachiller autora del presente trabajo fue seleccionada para formar parte del equipo encargado del diseño e implementación, con el cargo de Analista de Capacitación. Dentro de la implementación se hizo uso de la metodología del ciclo de Deming (PDCA) y la Organización del trabajo (5s). Como resultado se pudo lograr reducir un 83% el personal que tenían curso SUCAMEC normativo vencido; también que el 85% completara sus capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo; logrando así, recertificaciones internacionales y un ahorro económico de más de 470 mil soles luego de doce meses de la implantación.

Palabras clave: E-Learning, KPI, Normativa, SUCAMEC, procedimientos.

ABSTRACT

This monograph was prepared following the guidelines of RESOLUTION No. 0083-2022-CU- UNALM. Using the descriptive and explanatory methods, the present work shows the restructuring of the annual training plan of the company J&V RESGUARDO SAC; due to the national context in the face of COVID-19 (SARS-CoV-2) and with the aim of maintaining the quality standards, certifications and regulations that govern the asset security sector; since J&V RESGUARDO SAC is a national leader in private security. In this sense, the General Management in 2020 requested the implementation of new procedures by the Training area to respond to the situation experienced, in view of this the bachelor's degree author of this work was selected to be part of the team in charge of the design and implementation , with the position of Training Analyst. Within the implementation, the Deming cycle methodology (PDCA) and the Organization of work (5s) were used. As a result, it was possible to reduce 83% of personnel who had expired SUCAMEC normative course; also that 85% completed their training in Safety and Health at Work; thus achieving international recertifications and economic savings of more than 470 thousand soles after twelve months of implementation.

Keywords: E-Learning, KPI, Regulations, SUCAMEC, procedures.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo, siguiendo las directrices de la RESOLUCIÓN N° 0083-2022-CU-UNALM., se expondrá la problemática y solución por parte del área de capacitación para afrontar los cambios normativos tras el COVID-19 (SRAS-CoV-2) en nuestro país, dentro de la empresa J&V RESGUARDO SAC conocida comercialmente y quien en adelante denominaremos como “Liderman”; esto con el objetivo de salvaguardar la operatividad y estándares propios del sector de Seguridad privada.

Liderman es una empresa de seguridad personal privada que lidera el mercado peruano en su sector, teniendo a más de 13 000 colaboradores y una rotación de mínima en el sector de seguridad. Liderman vela por el cumplimiento de estándares tanto nacionales como internacionales, lo que ha logrado que obtenga reconocimientos como ganar en el 2015 el Great Place to Work en la categoría mejor clima laboral; en el 2016 y 2017 el Concurso de Buenas prácticas laborales; en el 2018 lograr la certificación de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE), entre otros.

La autora del presente trabajo fue convocada en el 2018 por la empresa mencionada y gracias al perfil de bachiller en Gestión Empresarial y cursos de especialización de proyectos y diseño instruccional fue seleccionada para integral en el 2019 el área de capacitación, dónde tuvo que gestionar y liderar, en conjunto con el equipo, diversos proyectos acordes a las circunstancias de la pandemia, contribuyendo con procesos que serán mostrando en el presente trabajo, y que hasta la fecha de publicación se mantienen dentro de la empresa.

El presente trabajo tendrá la estructura siguiente; en la primera etapa se expondrá la problemática y objetivos que se establecieron para la implementación del nuevo plan anual de capacitación en el periodo de agosto 2020 hasta agosto del 2021, que se estableció como fecha comparativa para la medición del avance del proyecto.

En la segunda etapa se mostrará el marco teórico conceptual que permitirá entender conceptos importantes del rubro de la Empresa, así como también del área Capacitación para su desarrollo y funcionamiento en la organización.

En la tercera etapa se describe el desarrollo del trabajo, precisando tiempos y la metodología aplicada en la identificación del problema, el levantamiento de la información, alternativas de solución, la implementación de soluciones, monitoreo y ajustes correspondientes.

En la cuarta etapa se muestran los resultados como la discusión que sostiene el profesional a cargo del presente trabajo, que con sus competencias profesionales da su punto de vista respecto a los resultados obtenidos.

Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones con respecto al presente trabajo; la bibliografía utilizada como referencia para los conceptos claves y anexos usados para información adicional.

1.1. Problemática

Liderman; es una empresa fundada en 1989 que cuenta con una planilla de cerca de 14 000 personas, siendo su Core Business la Seguridad Privada, por ello vela el cumplimiento de estándares como la Trinorma (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001), certificación BASC, y lineamientos de La Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, siendo esta última la más importante para respaldar al 94% de la población Liderman como personal autorizado para brindar el servicio de vigilancia privada.

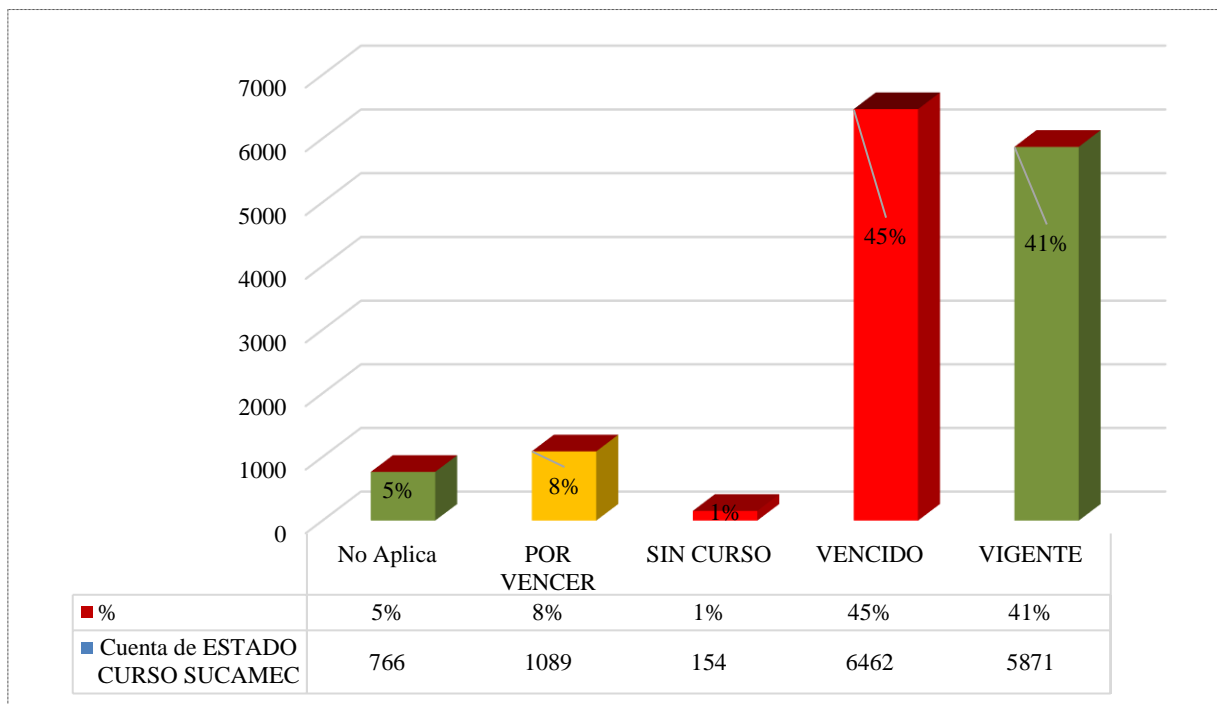
El directivo N° 006-2018-SUCAMEC, que regula las actividades de formación para la acreditación del servicio de vigilancia privada, indica la existencia de dos planes de estudios para la formación, que deben ser renovados de forma periódica; el plan de estudio del curso básico y el plan de estudio del curso perfeccionamiento, ambos en modalidad presencial con 60 y 35 horas académicas respectivamente, siendo la plataforma <https://www.sucamec.gob.pe> donde se inscribe y confirma el tipo de plan de estudio que debiera llevar una persona (El Peruano, 2018).

En el marco del Estado de Emergencia Nacional que inició el 16 de marzo del 2020 en el Perú a razón del COVID-19 (SRAS-CoV-2) por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas se establecieron medidas que debiera seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social, entre las cuales quedaría restringido el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad; como la libertad de reunión y de tránsito en el territorio nacional; lo que hizo que toda reunión presencial para actividad de formación quedara paralizada, pero no el ejercicio de Seguridad Privada ni el tiempo de vencimiento de los cursos regulares formativos, por lo que el personal Liderman comenzaría a tener vencimiento de sus cursos de acreditación para el servicio.

La SUCAMEC; por la Resolución N°171-2020-SUCAMEC, en julio del 2020, indica la autorización de modalidad virtual para la formación de los cursos regulares tanto de Básico como Perfeccionamiento, teniendo la empresa Liderman en dicho momento a un 46% de su población sin el curso vigente, que ponía en riesgo el Know-how del negocio y podría incurrir en penalidades ante el Estado.

Figura 1:

Estatus de curso SUCAMEC - Liderman 2020



Otra problemática que se afronta dentro del contexto mencionado es dar cumplimiento a Ley

29783 en capacitación de Seguridad y Salud en el trabajo, que indica la modalidad presencial para inducciones y reinducciones en puestos de trabajos. Hasta inicios del 2020, Liderman no contaba con un programa esquematizado-especializado para el perfil de supervisores, quienes en ese momento tenían accesibilidad de forma directa y continua con los Agentes de seguridad; por la carencia del desarrollo de las capacitaciones en Seguridad y Salud en el trabajo se generó incertidumbre del correcto ejercicio de actividades en las unidades de servicio. Por último, se afrontaría el proceso de virtualización del Plan anual de Capacitación 2020 para responder ante las auditorías de clientes y Certificaciones internacionales que están alineadas a Liderman.

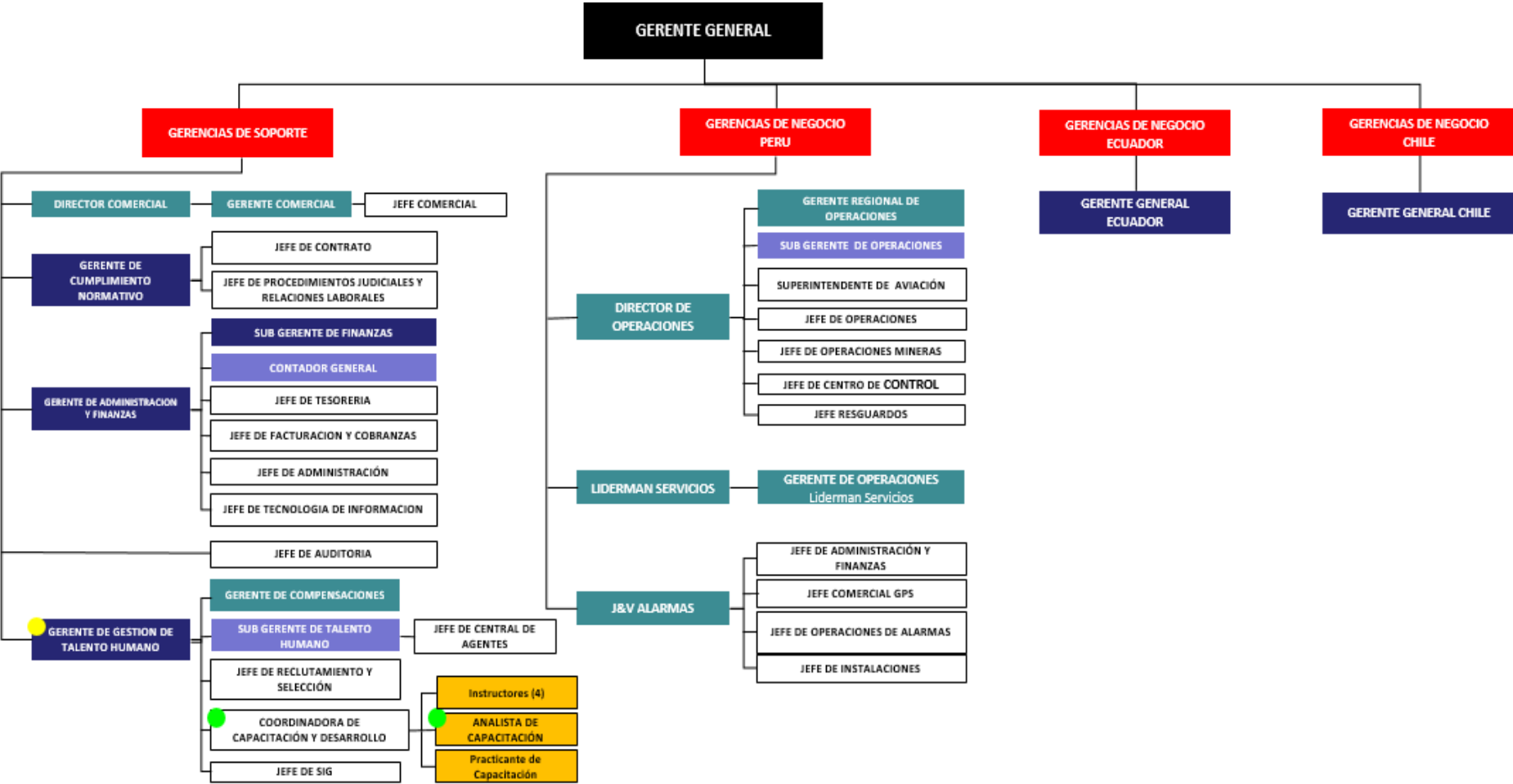
El Diario Gestión en el 2019 publicaría que, la formación virtual o E-Learning permite tener ahorros de 40% en tiempo y de 30% en dinero; dicho proceso en formación virtual se haría bastante rentable para la realidad de Liderman, ya que manteníamos unidades en las 24 provincias del Perú.

Pero se debió afrontar esta obligatoriedad de virtualidad, considerando que como manifestó Knowles (2001), “la fuente más valiosa de la educación para adultos es la experiencia del alumno”; y hasta dichos meses no se tenía la continuidad en el uso de herramientas digitales para el desarrollo de capacitaciones; por lo que no se tenía la certeza del proceso de adaptabilidad de nuestra población.

Desde la mirada Gerencial todos los problemas mencionados eran Riesgos latentes para penalidades y pérdidas de certificaciones de calidad; repercutiendo en la reputación y cuantitativamente en pérdidas de clientes; ya que los más 650 clientes de la empresa Liderman solicitan de forma obligatoria el cumplimiento de los Estándares de calidad y Certificaciones anuales para seguir manteniendo vigentes las operaciones, caso contrario se repercuten con porcentajes de penalidad y/o cese de contratos. Por ello se encargó al equipo de Capacitación y a la profesional autora del presente trabajo; siendo la Analista Corporativo de la Empresa a nivel nacional; que pudieran liderar los cambios necesarios para afrontar la nueva realidad, brindado el aporte dentro del Organigrama como el área de soporte dentro del giro del negocio.

Figura 2:

Organigrama 2020



1.2. Objetivos

a. Objetivo general

Presentar la implementación de un nuevo plan de capacitación durante la crisis durante la pandemia en la empresa Liderman.

b. Objetivos específicos

- Mostrar la situación inicial del área de capacitación antes de la implementación del nuevo plan de capacitación.
- Presentar la metodología aplicada dentro del área de capacitación para dar respuesta a los cambios por pandemia.
- Exponer los resultados de la implementación del nuevo plan de capacitación implementadas para Liderman.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Se definen los siguientes términos para aclarar conceptos del presente trabajo:

Capacitación

La capacitación es un proceso educativo de corto plazo, que se debe aplicar de manera sistemática y organizada, con la finalidad de que las personas adquieran conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos (Chiavenato, 2018).

Según la National Industrial Conference Board de Estados Unidos, la capacitación es una inversión de la empresa en el sentido de capacitar a las personas a las personas al reducir o eliminar la diferencia entre el desempeño actual y el que se desea, en el sentido de permitir el alcance de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2018).

La capacitación es la actividad educativa que coadyuva al desarrollo de las habilidades humanas (Orozco, 2017).

Proceso de Capacitación

La capacitación cubre una secuencia programada de hechos visualizables como un proceso continuo, cuyo ciclo se renueva una vez que se repite (Chiavenato, 2018).

Figura 3:

La capacitación como un sistema



FUENTE: Chiavenato (2018)

En términos amplios, la capacitación implica un proceso de cuatro etapas (Chiavenato, 2018).

Figura 4:

El ciclo de la capacitación

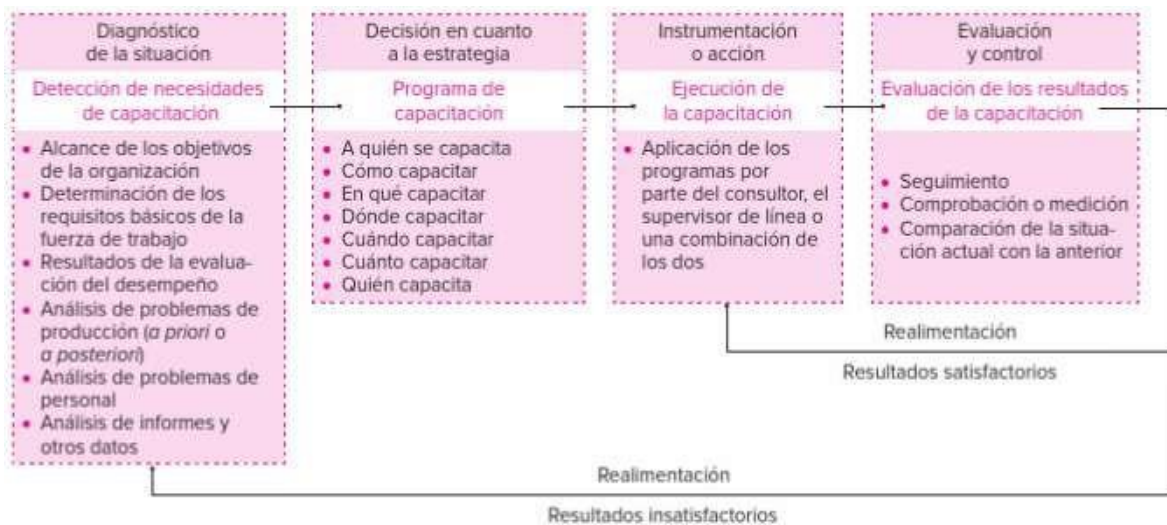


FUENTE: Chiavenato (2018)

Esas cuatro etapas conforman un proceso de capacitación (Chiavenato, 2018).

Figura 5:

El proceso de capacitación



FUENTE: Chiavenato (2018)

Es necesario que las empresas utilicen un proceso de capacitación racional. Otra propuesta es el modelo básico del proceso del proceso de capacitación de analizar – diseñar – implementar – evaluar (ADDIE) (Dessler, 2015).

Modalidades de capacitación:

Capacitación online o E-learning: Se les llama capacitaciones virtuales por oposición a las presenciales, es decir, a las que requieren la presencia del alumno en el salón. Se caracterizan por emplear íntegramente recursos de las tecnologías de la información, en especial internet. Mediante una PC, una laptop, una tablet e incluso un Smartphone es posible conectarse en línea con los instructores y recibir las clases, intervenir en clase, rendirexámenes, entregar trabajos, etc. (ESAN, 2016).

Capacitación presencial: Estas son las capacitaciones o formaciones tradicionales, donde los participantes y el capacitador acuden y se encuentran en un aula o auditorio especialmente acondicionado para desarrollar las clases. Estas se realizan y cuentan con intervenciones de los participantes, produciéndose debates, exposiciones, comentarios verbales que enriquecen el tema tratado in situ (ESAN, 2016).

Capacitación mixta: Es la capacitación de los diversos componentes antes señalados, es decir, tanto el aprendizaje e-learning como conferencias presenciales. Se trata de aprovechar

al máximo los beneficios de las tecnologías de la información y de los componentes de la enseñanza tradicional (ESAN, 2016).

Portales de Aprendizaje:

Un portal de aprendizaje es una sección en el sitio web de una compañía, donde los trabajadores tienen acceso en línea a cursos de capacitación (Dessler, 2015).

Plataforma LMS:

El nombre LMS, que es la abreviatura de Learning Management System, se puede traducir como Sistema de Gestión del Aprendizaje. De sus tres componentes semánticos se puede extraer la definición:

- Learning, porque está orientado hacia la formación.
- Management, porque brinda apoyo para la gestión de la plataforma virtual que son los LMS.
- System, porque brinda sistemas completos para apoyar la educación en línea (CREHANA, 2022).

El principal uso de un LMS es la gestión del aprendizaje. Consiste en reunir, administrar, distribuir y analizar el total de conocimiento de una organización en términos de documentos, recursos y habilidades. Sus especificaciones pueden variar de acuerdo a los objetivos y estrategia de entrenamiento de una organización (Universidad Anáhuac, s.f.).

Aula virtual:

Un aula virtual utiliza software especial de colaboración para que los aprendices a distancia participen en discusiones visuales y de audio en vivo (Dessler, 2015).

Zoom:

Plataforma que le permite al usuario comunicarse con un grupo de personas a través de la computadora o un dispositivo móvil (Gestión, 2020).

Zoom Pro: Plan de Zoom. Este nivel cuesta 14,99 USD por mes y anfitrión de la reunión.

- Celebre reuniones de hasta 100 participantes

- Aumente el número de participantes hasta 1000 con el complemento Large Meetings
- Reuniones de grupo ilimitadas
- Transmisión en streaming en redes sociales
- 1 GB para grabación en la nube (por licencia)(Plataforma Zoom, 2022).

SUCAMEC:

La Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC es una institución técnica especializada de alcance nacional, adscrita al Ministerio del Interior, con autonomía administrativa, funcional y económica, encargada de controlar, administrar, autorizar, capacitar, supervisar, fiscalizar, normar y sancionar las actividades en el ámbito de los servicios de seguridad privada (SUCAMEC, s.f.).

Plataforma SEL de la SUCAMEC: Servicio de SUCAMEC en Línea (SEL) que permite, entre otros trámites, la programación, comunicación, registro de asistencia y notas de las actividades de Formación Básica o Perfeccionamiento Programa Básico – SUCAMEC Programa Perfeccionamiento – SUCAMEC (El Peruano, 2018)

Programa de Formación Básica - SUCAMEC: está dirigida al aspirante a personal de seguridad y tiene como finalidad brindar conocimientos legales y técnicos, acordes con las exigencias actuales del mercado de servicios de seguridad privada. Tiene una vigencia de tres (03) años.

El personal de seguridad que dejase transcurrir dos (02) años desde su pérdida de vigencia, deberá realizar nuevamente la Formación Básica (El Peruano, 2018).

Programa de Formación Perfeccionamiento - SUCAMEC: está dirigido al personal de seguridad que viene realizando servicios de manera continua, busca actualizar y reforzar los conocimientos adquiridos en la Formación Básica. Tiene una vigencia de dos (02) años.

El personal de seguridad que dejase transcurrir dos (02) años desde su pérdida de vigencia,

obligatoriamente, debe realizar la Formación Básica (El Peruano, 2018).

CICLO DE DEMING (PHRA o PDCA)

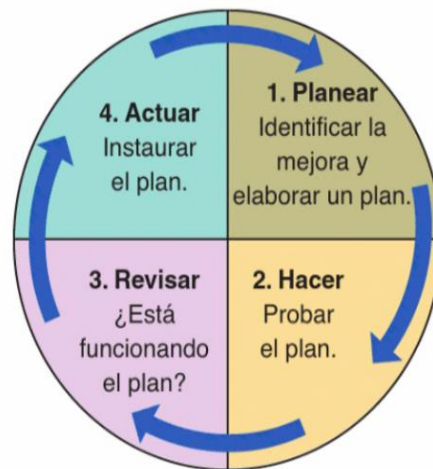
Es una herramienta básica que ha permitido mejoras es el Ciclo de PDCA (Plan, Do, Check, Act); también conocido como el Círculo o Ciclo de Deming, un ciclo cerrado para resolver problemas y mejorar que, de una manera y otra plantea las nuevas soluciones, las efectúa, comprueba los verdaderos resultados de las mismas y las implementa buscando que sean realmente efectivas. Y vuelve a empezar (Cuatrecasas, 2013).

PHRA (planear, hacer, revisar, actuar; en inglés PDCA; Plan-Do-Check-Act) se desarrolló como un modelo circular en mejora continua (Heizer y Render, 2004).

Figura 6:

Ciclo PHRA

PHRA
Modelo de mejora
continua para planear,
hacer, revisar y actuar.



FUENTE: Heizer y Render (2004)

La ISO 10015 utiliza el Ciclo de Deming y define la capacitación como un proceso de cuatro etapas: Analizar, planear, hacer y evaluar. Cada etapa se conecta a la siguiente con una entrada.

- ANALIZAR:* Diagnosticar las necesidades de Capacitación
- PLANEAR:* Programar la capacitación
- HACER:* Ejecutar el programa de capacitación

EVALUAR: Medir los resultados del programa de capacitación
(Chiavenato, 2018).

Las Cinco S.

Es una herramienta que busca apoyar los procesos productivos en base a la mejora continua.

Simplify (seiri): Simplificar, en el sentido de separar o eliminar lo que no es necesario

Straighten (seiton): enderezar, en el sentido de organizar las cosas esenciales en sus lugares de modo que sea posible acceder a ellas con facilidad.

Scrub (seisou): limpiar, en el sentido de limpieza del lugar y hacer más agradable el lugar de trabajo.

Stabilize (seiketsu): estabilizar y estandarizar, en el sentido, hacer de la limpieza y de la verificación una práctica rutinaria.

Sustain (shitsuke): apoyar y disciplinar, en el sentido de autodisciplina; es decir, retomar las primeras S de modo que el proceso sea continuo e interminable.

(Chiavenato, 2018).

III. DESARROLLO DEL TRABAJO

3.1. Lugar

El trabajo se desarrolla en la empresa Liderman, ubicada en Av. Defensores del Morro 1620 – Chorrillos – Lima. Perú; Base central de Liderman. Durante el periodo 2020. Alcance; A nivel nacional

3.2. Tipo de investigación

El presente documento se basa en función a los métodos descriptivo y explicativo, con el propósito de presentar en forma adecuada la información en el desarrollo de la implementación, basándose en los lineamientos establecidos en la Resolución N° 0083-2022-CU-UNALM.

3.3. Limitaciones

Las principales limitaciones fueron:

- La poca práctica en el uso de aplicativos de reunión (Zoom, Meet); y/o pérdida de señal de internet en algunas provincias.
- La rigidez en las metodologías y procesos burocráticos exigidos por el Estado a través de la SUCAMEC, donde se considera:
 - Un aforo máximo de 30 personas por aula de Zoom.
 - Inscripciones en la plataforma de Sucamec, solo hasta la medianoche del día anterior.
 - Inspecciones a las clases sincrónicas.
 - Los participantes deben contar con cámara y micrófonos en buen estado.
 - Conectividad: Conexión a Internet: banda ancha con cable o inalámbrica (4G/LTE).
 - Horarios: Las actividades de Formación Básica o Perfeccionamiento deben desarrollarse de lunes a sábado (excluyendo los días feriados calendario) en el horario de 7:00 AM a 08:00 PM, no pudiendo excederse de cinco (05) horas académicas por día

3.4. Instrumentos de colecta de datos

Fuentes observación: Fotos

Las técnicas e instrumento a emplearse son:

- a. Observación en el análisis situacional: Se valida la problemática permitiendo entender el contexto inicial y los resultados luego de la aplicación de las tácticas nuevas.
- b. Revisión de literatura: Se revisa y analiza la información relacionada a la normativa de Seguridad privada en nuestro país y otros documentos afines.
- c. Análisis de documentos organizacionales: Se revisa el plan anual de Capacitación, organigrama, certificaciones del sistema de Gestión Integrado, y procedimientos de la organización, para conocer mejor los estándares a cumplir.
- d. Entrevistas: Se entrevista supervisores, para validar la funcionalidad de las capacitaciones dirigidas a su perfil
- e. Documentación fotográfica y de diseño: Se recolecta documentación fotográfica e infografía elaborada para el proceso de ejecución

El presente trabajo ejecutó metodologías propias que aplica según la legislación y métodos legales del sector de Seguridad privada, tomando como referencia para la implementación del procedimiento la Metodología del ciclo de Deming (PDCA) y los conceptos de organización del trabajo 5s, para esquematizar los procesos nuevos.

El bachiller responsable del presente trabajo, estuvo a cargo en conjunto con la Coordinadora del área de Capacitación y Desarrollo de liderar un equipo de 8 instructores, tanto interno como externo; a quienes acompañó y dirigió para la adaptación de las tácticas nuevas. También sostuvo los procesos de implementación, enseñanza de las nuevas metodologías de instrucción, aprobación de los materiales con metodología nueva, verificación de KPI's, retroalimentación de los procesos y manejo del control de gastos, todo ello en modalidad remota; generando el aumento de la rentabilidad por las nuevas implementaciones y manteniendo el clima laboral en el área.

Cabe indicar que las decisiones relacionadas a los cambios, mejoras e implementaciones en el área de Capacitación dentro de la Empresa Liderman se toman en conjunto con el comité Gerencial de Gestión de Talento Humano conformado por la Gerencia de Gestión del

Talento Humano, jefatura de Capacitación y Desarrollo, jefatura de reclutamiento y selección, jefatura de Operaciones, y jefatura de planillas; las cuales a través de una reunión conocen y dan seguimiento a las responsabilidades afines a los procesos nuevos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La empresa de seguridad privada Liderman, que cuenta con una planilla de más de 13000 personas, con cerca de 650 clientes en todos los departamentos del país y en diferentes rubros; ha mantenido diversas certificaciones para acreditar la calidad del Servicio como, la Trinorma (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001), certificación BASC, adicional a ello cumple con la disposición normativa de La Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, siendo esta última la más importante para respaldar al 94% de la población Liderman como personal autorizado para brindar el servicio de vigilancia privada, el 6% restante es personal administrativo o que no labora en función directa a vigilancia patrimonial.

Dicha empresa, atravesó en marzo del 2020 la disposición del Estado de Emergencia a razón del COVID-19 (SRAS-CoV-2) la cual indicara normativas de aislamiento y paralización de diferentes rubros económicos; dentro de los cuales no se encontraban el rubro de seguridad patrimonial; lo que generó que continuaran las operaciones dentro de Liderman, pero con las diferentes actividades por ley de instrucción presencial sin poder ejecutarse.

Lo cual generaba posibles sanciones administrativas por parte del Estado para el personal que no contaba con Carnet de Sucamec, dicho Carnet es posterior al proceso del Curso de Sucamec; ello hacía que perdiéramos clientes estatales, sector que Liderman comenzó a ganar; adicional a ello, el 100% de los clientes ya fidelizados condicionan a las empresas de Seguridad, bajo cláusulas de contrato; el acreditar que personal se encuentra capacitado en materia de Seguridad; dicha acreditación la brinda el Curso de Sucamec; por lo que se perdería clientes de no tener al personal en normativa Sucamec vigente.

Adicional a ello, el no cumplir con la normativa de la Ley 29783, genera una sanción penal de 02 a 05 años de prisión por poner en riesgo la vida, salud o integridad física (Convención Minera, 2014). En consecuencia, también la falta de recertificaciones internacionales con lo

cual se coloca en riesgo la operatividad ante los clientes y/o el pago de penalidades no menor del 5% de la facturación mensual.

4.1. Identificación de problemas en el proceso

a. Problema principal

Falta de un programa de capacitación, enfocada en la nueva realidad en instrucción virtual en el contexto del Estados de Emergencia por el COVID-19 (SRAS-CoV-2), que permita establecer procesos y procedimientos alineados a cumplir con las normativas y controles de Calidad ante el Estado a través de la SUCAMEC, y ante los clientes.

b. Problemas secundarios

- Personal ingresante con falta de alineación en Cultura y procedimientos Liderman.
- Personal con posibilidades de desconocimiento de conceptos básicos en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Falta especialización para realizar correctamente capacitaciones de parte del personal operativo de las unidades.

4.2. Implementación

Considerando los problemas detectados, era necesario que se implemente bajo la metodología del Ciclo de Deming (Plan – Do - Check - Act) y los conceptos de organización del trabajo 5S. Realizando el proyecto paso a paso; según la estructura siguiente:

- **Plan/ Planear:**

La metodología se aplicó teniendo reuniones virtuales vía Zoom con el equipo de instructores semanales o quincenales, los días viernes; donde se mostraba el avance de:

- Materiales actualizados para capacitaciones virtuales.
- Herramientas para el sustento de ejercicio práctico.
- Avance de enseñanza del uso plataformas por parte de los instructores
- Gastos
- Avance de responsabilidades.

En la Tabla 1 se muestra el detalle de cada actividad que se consideraría previo a la implementación total del proyecto de reestructuración, realizado en agosto 2020.

Tabla 1:**Cronograma de actividades para la Reestructuración**

Actividad	Responsable	MAR 2020	ABR 2020	MAY 2020	JUN 2020	JUL 2020	AGO 2020
<i>Mejora de Materiales:</i> Proceso de elaboración de Presentaciones para capacitaciones Virtuales en materias de Seguridad patrimonial y Seguridad y Salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Instructores 						
<i>Aprobación de Materiales Internos:</i> Proceso de aprobación de los materiales didácticos para la enseñanza.	<ul style="list-style-type: none"> Analista Coordinadora 						
<i>Enseñanza de Herramientas Digitales al área:</i> Proceso de familiarizar a los instructores con las herramientas digitales que implementarán en la enseñanza (Classroom, Zoom, formularios Google).	<ul style="list-style-type: none"> Analista del área Coordinadora 						
<i>Verificación de formatos:</i> Proceso de verificación del área de capacitación con el área de SGI para el formato del registro de asistencia virtual.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora Área de SGI 						
<i>Verificaciones de la LMS Liderman:</i> Se solicitaron algunas comprobaciones para el uso masivo de la LMS (https://escuelaliderman.com).	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora 						
<i>Grabaciones y carga de Materiales para LMS Liderman:</i> Se generan materiales en formato vídeo para las capacitaciones en Seguridad y Salud en el trabajo y se cargan los vídeos en la plataforma LMS.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora Analista 						
<i>Implementación del programa de Supervisores (sincrónico):</i> Se genera el inicio del programa el 06 de abril Número de clases: 10 temas. Número de grupos por sesión: 2 Instructores: Internos y Externos.	<ul style="list-style-type: none"> Analista 						
<i>Campaña de comunicación:</i> El área de Comunicaciones realiza campaña de difusión para el ingreso de la Plataforma E-learning Liderman	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora Área de comunicaciones 						
<i>Implementación de indicadores dinámicos:</i> Proceso de establecimiento de indicadores dinámicos para los programas de Seguridad y Salud en el trabajo, Programa de Supervisores y Sucamec.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora Analista 						
<i>Autorización de SUCAMEC</i> Se confirma la implementación del programa del curso Básico y Perfeccionamiento para Liderman autorizado por la SUCAMEC	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora SUCAMEC 						
<i>Inicio del programa SUCAMEC Reestructurado</i>	<ul style="list-style-type: none"> Analista Coordinadora Instructores 						
<i>Implementación de nuevos puestos para el área de capacitación.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora 						

- **Do/ Hacer:**

Lo planeado se puso en marcha, considerando los siguientes impactos.

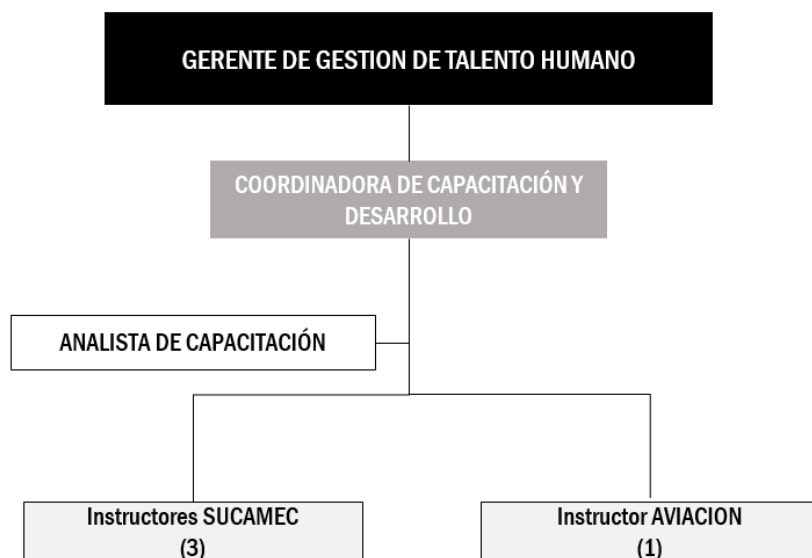
- a. Impacto de la Implementación en el Organigrama de Capacitación**

La pandemia de la COVID-19 constituye la mayor crisis económica y sanitaria que el Perú ha enfrentado en su época moderna. El Perú ha sido uno de los países más afectados del mundo, con una contracción en el Producto Bruto Interno (PBI) de 11.1% en el 2020, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (Unicef, 2020)

Por lo que varias empresas debieron realizar reajustes en su planilla administrativa, no estando exenta Liderman; por lo que el área de capacitación inició la ejecución del proyecto en agosto del 2020 con la siguiente estructura que veremos en la siguiente figura.

Figura 7:

Organigrama de Capacitación y Desarrollo – Inicio del proyecto

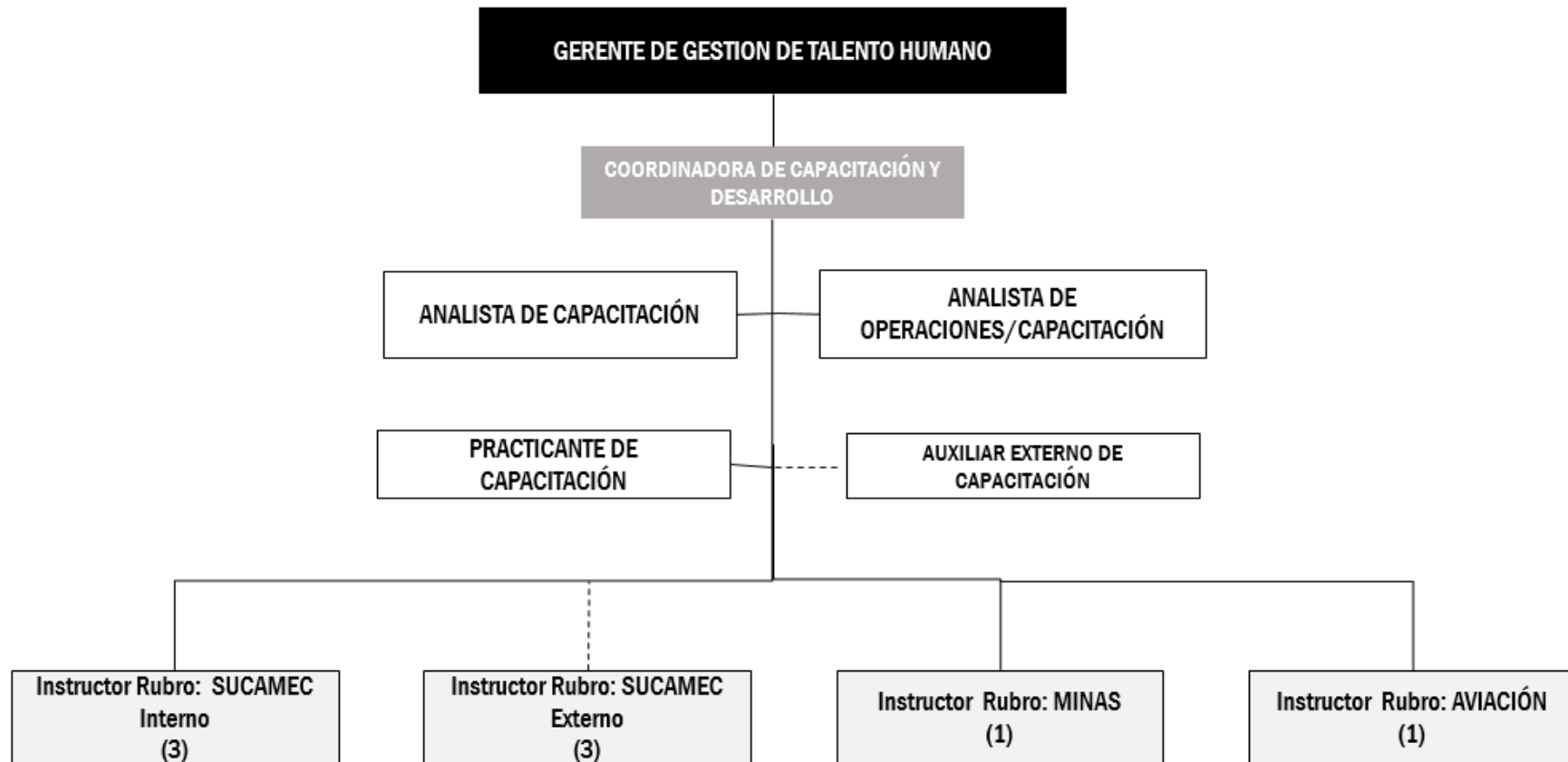


Dándole el mayor soporte administrativo al área, la bachiller autora del presente trabajo, con el cargo de Analista de Capacitación; quien, en conjunto con la Coordinadora, desarrollaban los programas de capacitación a nivel corporativo y nacional.

Luego de la implementación de nuevos procesos y procedimientos, adaptados a las normativas y las mejoras en metodología virtual para Adultos; la Gerencia de Gestión de Talento Humano aprobó la incorporación de un practicante de capacitación, un auxiliar externo para tareas operativas, y un analista de capacitación adicional con el perfil en operaciones; dichos ingresos fueron sustentados por la ampliación de actividades dentro del área. En la siguiente imagen se muestra el nuevo organigrama al cierre del año de iniciado el proyecto.

Figura 8:

Organigrama de Capacitación y Desarrollo – Actual

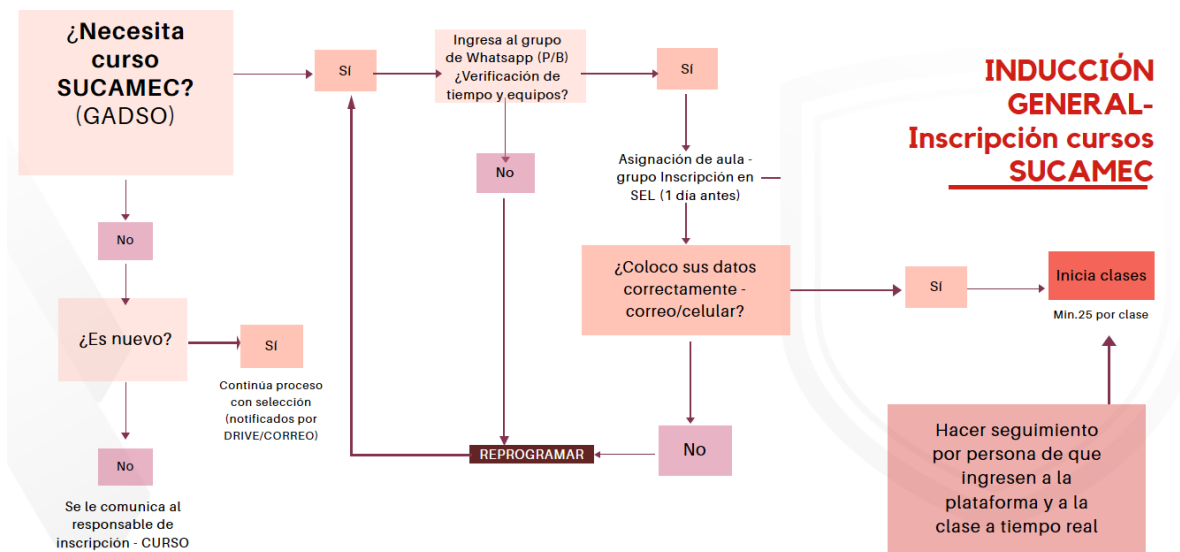


b. Implementación de procedimiento

Se ejecuta la implementación de un nuevo procedimiento para que el personal, tanto nuevo como que ya forma parte operativa de la empresa, puede llevar a cabo su curso SUCAMEC, curso que certifica al personal como personal para Vigilancia Privada (SUCAMEC, 2018)

Figura 9:

Proceso de Inscripción curso SUCAMEC



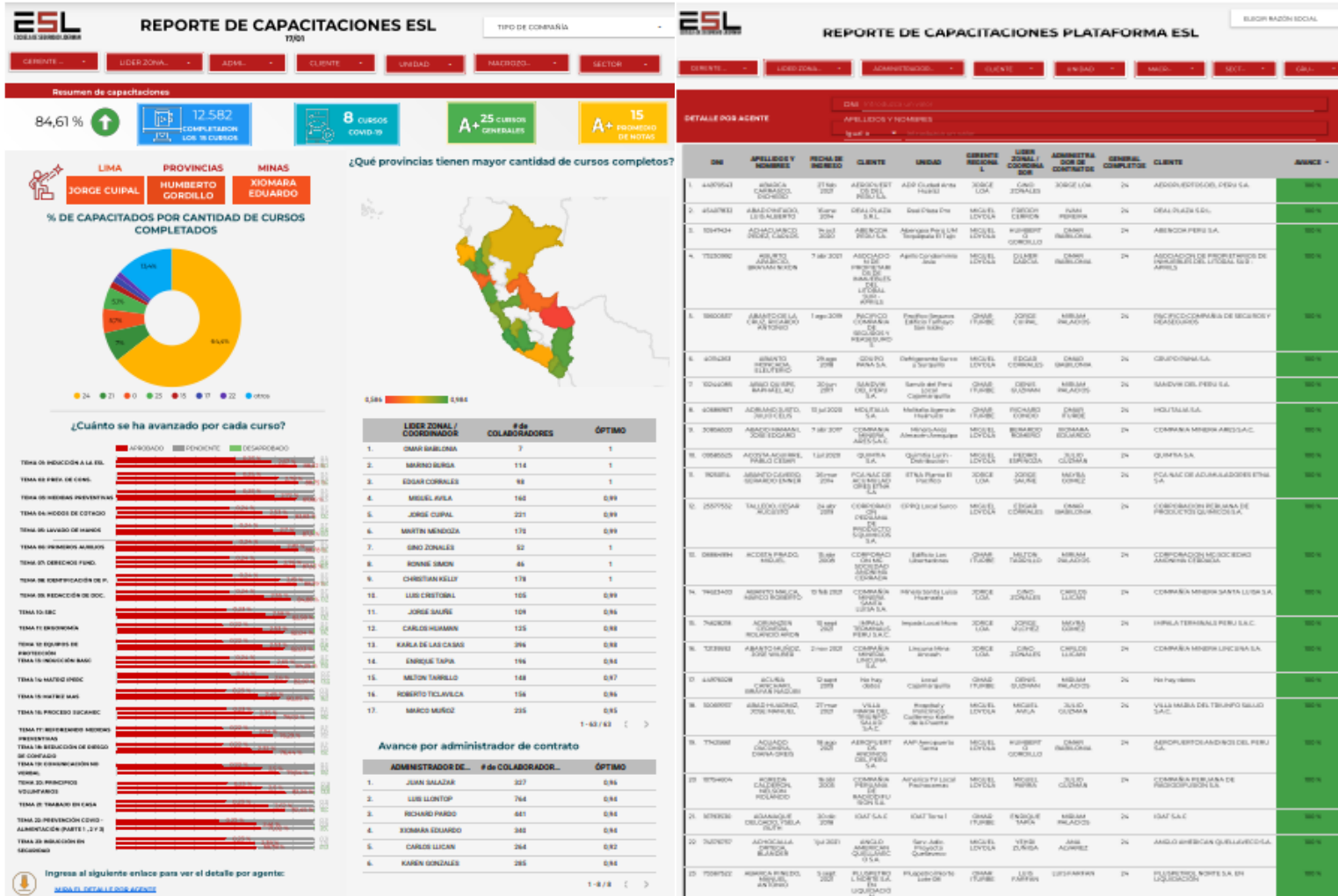
FUENTE: Documentación del área de Capacitación (2020)

c. Implantación en el Porcentaje de Capacitados (indicadores)

El área de capacitación implementó indicadores dinámicos para el seguimiento semanal del avance del Programa de Capacitación en Materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo la herramienta de *DataStudio* de Google con lo que se logra verificar el avance por responsable y adicional el avance por persona, de esta manera los responsables de zona logran hacer un seguimiento más incisivo a su equipo; dicha implementación de ejecutó a finales del 2020; y en el cierre del 2021 se obtuvo un 85% del personal Liderman Capacitado en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Figura 10:

Reporte de indicador de capacitación en SST



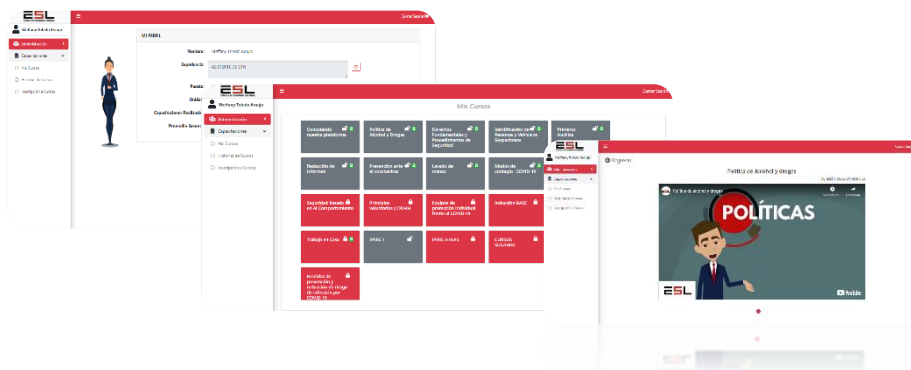
FUENTE: Documentación del área de Capacitación (2020)

d. Impacto en la plataforma E-learning

Dentro de la implementación del nuevo programa de capacitación se hizo uso de un LMS Learning Management Software (LMS), que englobó cursos y programas virtuales, en el cual se logra tener contenido extra de diversos cursos, preguntas de interacción y evaluación por cada tema; y encuesta de satisfacción del contenido. La plataforma utilizada es www.escuelaliderman.com, exclusivo para personal en Planilla, a partir del cual se generan los reportes semanales.

Figura 11:

Imágenes de la LMS Liderman



FUENTE: Documentación del área de Capacitación (2020)

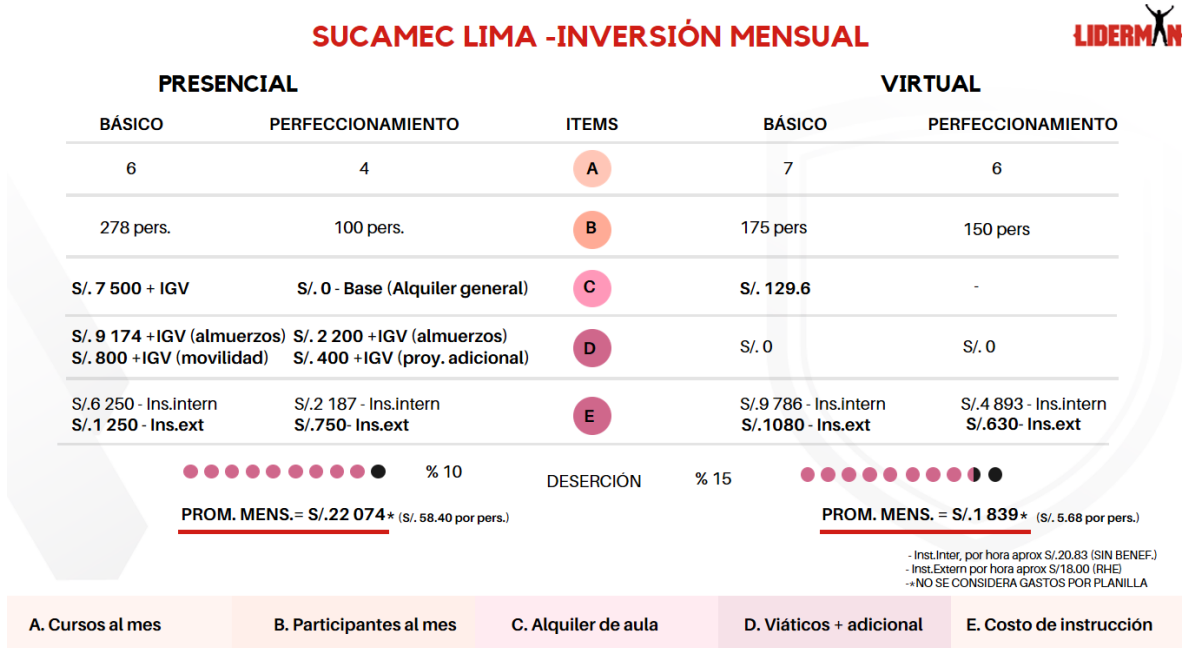
- **Check/ Revisar**

- a. **Presupuesto**

Al considerar la nueva modalidad de capacitación, se obtuvo un impacto de reducción el gasto promedio mensual por persona de 58,40 nuevos soles a 5.88 nuevos soles como gasto de inversión por persona en curso SUCAMEC para personal que labora en Lima, y en el caso de provincia el gasto pasó de 91,4 nuevos soles a 26,5 nuevos soles; que significó un ahorro del 90% del gasto que sosteníamos como área.

Figura 12:

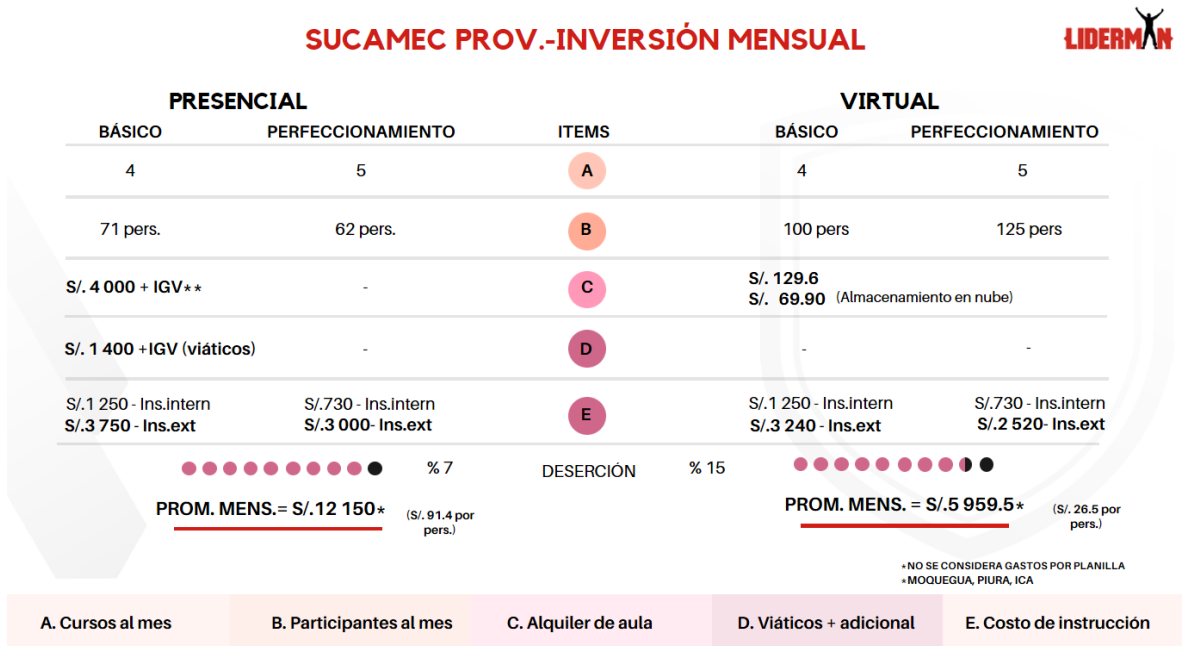
Presupuesto Curso SUCAMEC – Lima



FUENTE: Documentación del área de Capacitación (2020)

Figura 13:

Presupuesto Curso SUCAMEC – Provincia



FUENTE: Documentación del área de Capacitación (2020)

Tabla 2:*Ahorro en Metodología E-learning – Lima y Provincias 2020*

DPTO	CANTIDAD DE INSCRITOS	GASTO METODOLOGÍA PRESENCIAL	GASTO METODOLOGÍA E-LEARNING	AHORRO CURSO 2020
		S/.58,4	S/.5,7	S/.52,7
LIMA	773	S/.45.143,2	S/.4.390,6	S/.40.752,6
-	755	S/.44.092,0	S/.4.288,4	S/.39.803,6
CALLAO	136	S/.7.942,4	S/.772,5	S/.7.169,9
TOTAL LIMA		S/.97.177,6	S/.9.451,5	S/.87.726,1
		S/.91,4	S/.26,5	S/.64,9
AREQUIPA	61	S/.5.575,4	S/.1.616,5	S/.3.958,9
CUSCO	61	S/.5.575,4	S/.1.616,5	S/.3.958,9
PIURA	46	S/.4.204,4	S/.1.219,0	S/.2.985,4
TACNA	45	S/.4.113,0	S/.1.192,5	S/.2.920,5
PASCO	39	S/.3.564,6	S/.1.033,5	S/.2.531,1
ICA	39	S/.3.564,6	S/.1.033,5	S/.2.531,1
LORETO	28	S/.2.559,2	S/.742,0	S/.1.817,2
LA LIBERTAD	27	S/.2.467,8	S/.715,5	S/.1.752,3
JUNIN	26	S/.2.376,4	S/.689,0	S/.1.687,4
UCAYALI	25	S/.2.285,0	S/.662,5	S/.1.622,5
HUANUCO	25	S/.2.285,0	S/.662,5	S/.1.622,5
PUNO	22	S/.2.010,8	S/.583,0	S/.1.427,8
LAMBAYEQUE	19	S/.1.736,6	S/.503,5	S/.1.233,1
HUANCAVELICA	21	S/.1.919,4	S/.556,5	S/.1.362,9
TUMBES	18	S/.1.645,2	S/.477,0	S/.1.168,2
MOQUEGUA	17	S/.1.553,8	S/.450,5	S/.1.103,3
CAJAMARCA	17	S/.1.553,8	S/.450,5	S/.1.103,3
AYACUCHO	5	S/.457,0	S/.132,5	S/.324,5
SAN MARTIN	2	S/.182,8	S/.53,0	S/.129,8
AMAZONAS	2	S/.182,8	S/.53,0	S/.129,8
APURIMAC	1	S/.91,4	S/.26,5	S/.64,9
ANCASH	150	S/.13.710,0	S/.3.975,0	S/.9.735,0
TOTAL PROVINCIA		S/.63.614,4	S/.18.444,0	S/.45.170,4
TOTAL DE AHORRO 2020				S/.132.896,5

Tabla 3:*Ahorro en Metodología E-learning – Lima y Provincias 2021*

DPTO	CANTIDAD DE INSCRITOS	GASTO METODOLOGÍA PRESENCIAL	GASTO METODOLOGÍA E-LEARNING	AHORRO CURSO 2020
		S/.58,4	S/.5,7	S/.52,7
LIMA	1770	S/.103.368,0	S/.10.053,6	S/.93.314,4
-	2169	S/.126.669,6	S/.12.319,9	S/.114.349,7
CALLAO	530	S/.30.952,0	S/.3.010,4	S/.27.941,6
TOTAL LIMA 2021		S/.260.989,6	S/.25.383,9	S/.235.605,7
		S/.91,4	S/.26,5	S/.64,9
AREQUIPA	312	S/.28.516,8	S/.8.268,0	S/.20.248,8
PIURA	201	S/.18.371,4	S/.5.326,5	S/.13.044,9
ICA	161	S/.14.715,4	S/.4.266,5	S/.10.448,9
ANCASH	163	S/.14.898,2	S/.4.319,5	S/.10.578,7
CUSCO	130	S/.11.882,0	S/.3.445,0	S/.8.437,0
LA LIBERTAD	117	S/.10.693,8	S/.3.100,5	S/.7.593,3
MOQUEGUA	92	S/.8.408,8	S/.2.438,0	S/.5.970,8
LORETO	60	S/.5.484,0	S/.1.590,0	S/.3.894,0
SAN MARTIN	52	S/.4.752,8	S/.1.378,0	S/.3.374,8
LAMBAYEQUE	39	S/.3.564,6	S/.1.033,5	S/.2.531,1
TACNA	40	S/.3.656,0	S/.1.060,0	S/.2.596,0
JUNIN	38	S/.3.473,2	S/.1.007,0	S/.2.466,2
CAJAMARCA	32	S/.2.924,8	S/.848,0	S/.2.076,8
PUNO	31	S/.2.833,4	S/.821,5	S/.2.011,9
UCAYALI	29	S/.2.650,6	S/.768,5	S/.1.882,1
HUANCAVELICA	23	S/.2.102,2	S/.609,5	S/.1.492,7
AYACUCHO	19	S/.1.736,6	S/.503,5	S/.1.233,1
PASCO	17	S/.1.553,8	S/.450,5	S/.1.103,3
HUANUCO	13	S/.1.188,2	S/.344,5	S/.843,7
MADRE DE DIOS	9	S/.822,6	S/.238,5	S/.584,1
APURIMAC	6	S/.548,4	S/.159,0	S/.389,4
TUMBES	6	S/.548,4	S/.159,0	S/.389,4
TOTAL PROVINCIA 2021		S/.145.326,0	S/.42.135,0	S/.103.191,0
TOTAL DE AHORRO 2021				S/.338.796,7

Tabla 4:*Ahorro Total por reestructuración*

	GASTO METODOLOGÍA PRESENCIAL	GASTO METODOLOGÍA E-LEARNING	AHORRO CURSO
TOTAL LIMA 2020	S/.97.177,6	S/.9.451,5	S/.87.726,1
TOTAL PROVINCIA 2020	S/.63.614,4	S/.18.444,0	S/.45.170,4
TOTAL LIMA 2021	S/.260.989,6	S/.25.383,9	S/.235.605,7
TOTAL PROVINCIA 2021	S/.145.326,0	S/.42.135,0	S/.103.191,0
TOTAL AHORRO EN EL AÑO DEL PROYECTO			S/.471.693,2

b. Curso Formativo SUCAMEC

Luego de 12 meses de iniciado la reestructuración del plan anual de capacitación, se logra gestionar el inicio de curso SUCAMEC a 10607 colaboradores, y logran finalizar el curso 8638; para laboral como personal de vigilancia patrimonial, contando con una deserción aproximada del 18% anual. Se logra reducir el 83% del personal que se encontraba sin curso SUCAMEC o lo tenía vencido; pasando de 6616 a 1120 personas; obteniendo como resultado una merma del 8% del personal aún con falta de curso SUCAMEC vigente, para agosto 2021.

Cabe indicar que dentro de la empresa Liderman se establece las siguientes terminologías para el estatus SUCAMEC:

- *Personal con curso Vigente o por Vencer:* Personal cuyo curso Básico o Perfeccionamiento se encuentra activo dentro de la plataforma SUCAMEC
- *Personal que No aplica:* Personal cuyo perfil de puesto no necesita de la validación de SUCAMEC para laborar.
- *Personal Sin Curso:* Personal que nunca ha llevado el curso de SUCAMEC pero que sus labores necesitan la validación SUCAMEC.
- *Personal con curso Vencido:* Personal que ha llevado curso de SUCAMEC en algún periodo, pero que en la fecha actual se encuentra No vigente en la plataforma de SUCAMEC.

En la siguiente tabla y figura se realiza el comparativo al corte del año de implementado la reestructuración para el Curso SUCAMEC.

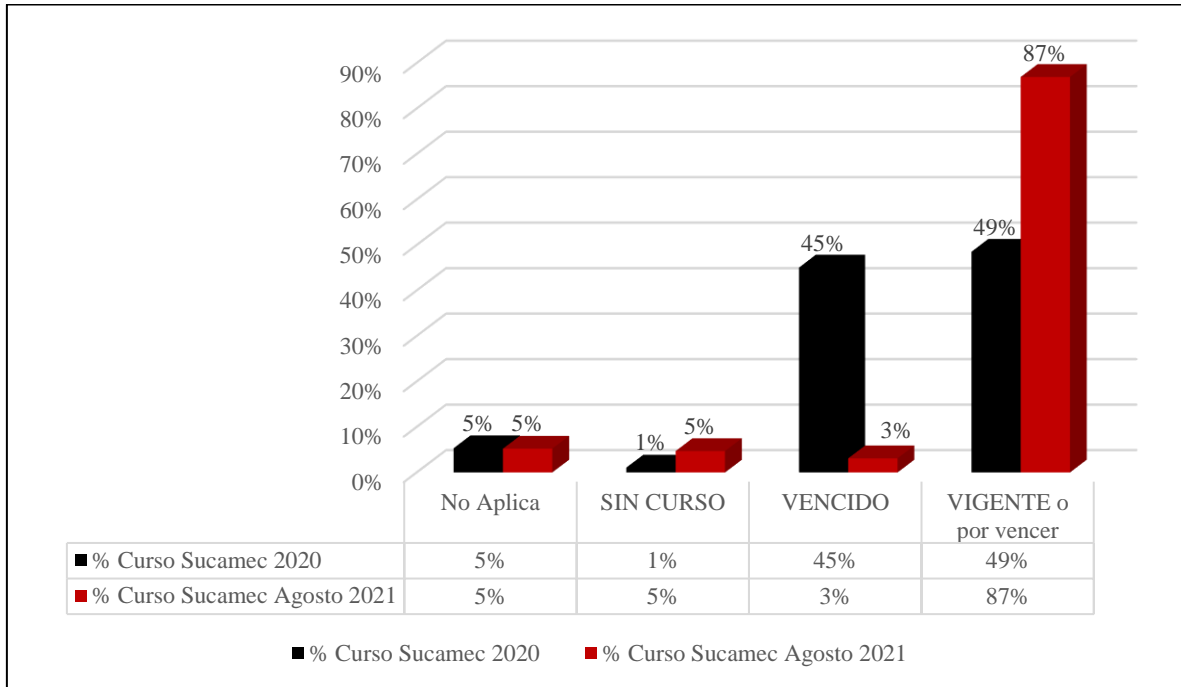
Tabla 5:

Comparativo del Estatus Curso SUCAMEC 2020 - 2021

Estado de Curso SUCAMEC	2020	%	Agosto 2021	%
No Aplica	766	5%	750	5%
Sin Curso	154	1%	675	5%
Vencido	6462	45%	445	3%
Vigente / Por Vencer	6960	49%	12456	87%
Total general	14342	100%	14326	100%

Figura 14:

Gráfico comparativo porcentual – Curso SUCAMEC



El área de capacitación manejaría el seguimiento semanal del avance por curso de SUCAMEC. El gráfico a continuación, es a agosto 2021, donde se muestra el 5% como porcentaje de personal con necesidad urgente de curso SUCAMEC, ya que era personal sin curso.

Figura 15:

Indicador del reporte Curso SUCAMEC – agosto 2021

TIPO DE COMPAÑÍA	GERENTE REGION...
LIDER ZONAL / COOR...	ADMINISTRADOR ...
SECTOR	EN PROCESO

4,50 % URGENTES PENDIENTES

1.120 CURSOS VENCIDOS

39 SIN CURSO

95 EN PROCESO

	LIDER ZONAL / COOR...	COLABOR...	URGENTE	PENDIENTE
1.	BERARDO ROMERO	698	29	4,15 %
2.	FRANKLIN MELGAREJO	596	30	5,03 %
3.	JUAN CRUZ	547	8	1,46 %
4.	KARLA DE LAS CASAS	350	13	3,71 %
5.	CARLOS BRACAMONTE	344	20	5,81 %
6.	DANNY YATACO	327	21	6,42 %
7.	ALEXANDER ASCANIO	322	7	2,17 %
8.	LUIS MELO	307	1	0,33 %
9.	RICHARD CONDO	298	21	7,05 %
10.	MAYRA GOMEZ	275	19	6,91 %
11.	WASHINGTON CHINININ	274	18	6,57 %

1 - 62 / 62 < >

	ADC	COLABOR...	URGENTE	PENDIENTE
1.	LUIS LLONTOP	921	20	2,17 %
2.	MICHAEL RAMIREZ	422	5	1,18 %
3.	XIOMARA EDUARDO	299	8	2,68 %
4.	JUAN SALAZAR	289	5	1,73 %
5.	KAREN GONZALES	246	2	0,81 %
6.	RICHARD PARDO	243	12	4,94 %
7.	ANA ALVAREZ	241	7	2,9 %

1 - 7 / 7 < >



FUENTE: Documentación del área de Capacitación (2020)

A continuación, se muestra el avance por provincia y por año. Visualizándose que, en el año 2020, desde agosto que inicia el proyecto hasta diciembre del mismo año; se inscribieron 2882 personas en los 96 cursos dictados entre Básico y Perfeccionamiento; contando con un promedio de deserción de 7% por curso; siendo Lima la provincia con mayor personal inscrito y homologado del año.

Mientras que el año 2021, al corte de los 12 meses de implementado el proyecto (agosto), se visualiza 7725 inscritos en 260 cursos dictados y un aumento de deserción al 9% por curso; manteniéndose Lima y Callao como las provincias con mayor personal inscrito y homologado del año.

Figura 16:

Estatus de Inscripciones al curso SUCAMEC diciembre 2020



FUENTE: Documentación administrativa del área de capacitación.

Figura 17:

Estatus de Inscripciones al curso SUCAMEC diciembre 2021



FUENTE: Documentación administrativa del área de capacitación.

Finalmente, se muestra el avance por mes del personal homologado que culminó su curso SUCAMEC y pasó a modalidad Vigente dentro de la empresa Liderman.

Figura 18:
Personal Aprobado SUCAMEC a lo largo del Proyecto

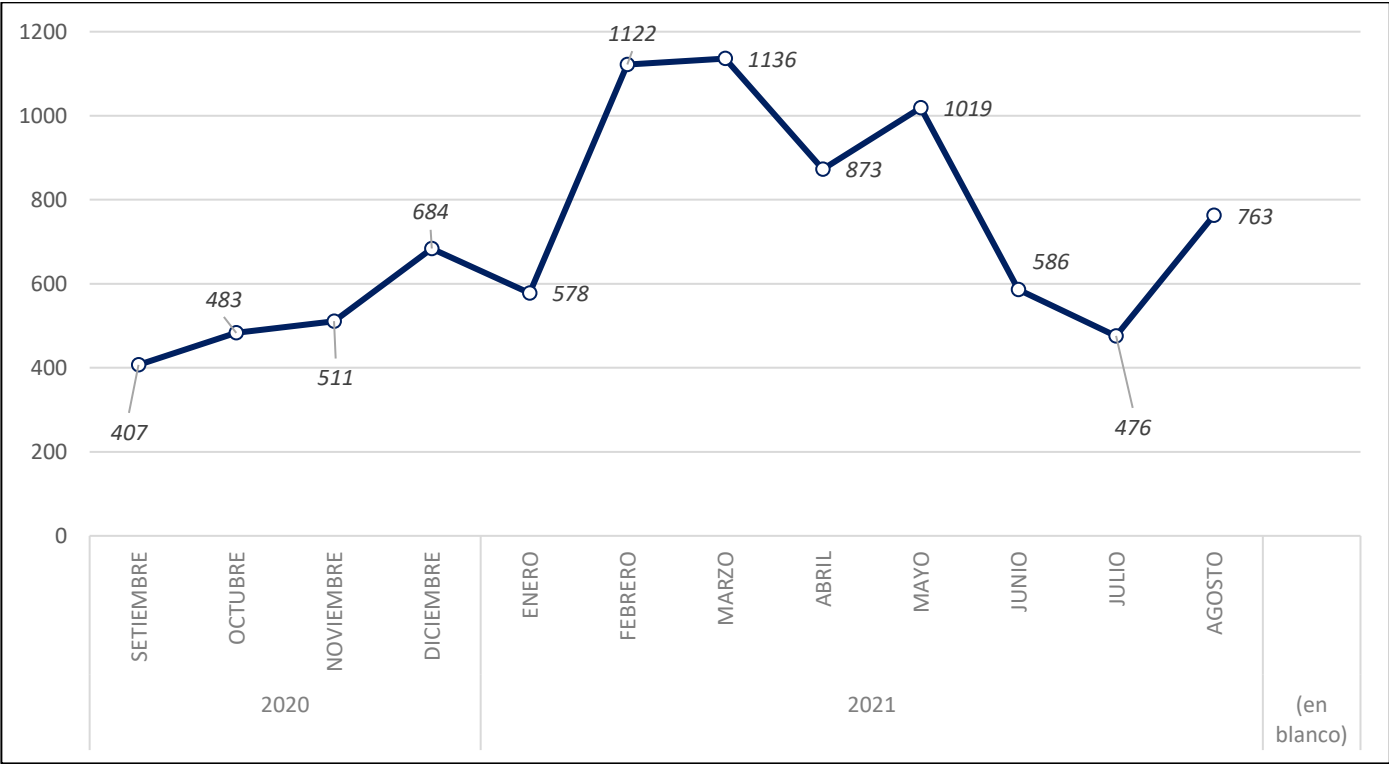


Tabla 6:*Personal aprobado por tipo de Curso SUCAMEC*

AÑO	CURSO BÁSICO SUCAMEC	CURSO PERFECCIONAMIENTO SUCAMEC	PERSONAL APROBADO CURSO SUCAMEC
2020	1119	966	2085
SETIEMBRE	240	167	407
OCTUBRE	206	277	483
NOVIEMBRE	265	246	511
DICIEMBRE	408	276	684
2021	3041	3512	6553
ENERO	253	325	511
FEBRERO	574	548	1122
MARZO	530	606	1136
ABRIL	415	458	873
MAYO	531	488	1019
JUNIO	240	346	586
JULIO	208	268	476
AGOSTO	290	473	763
TOTAL GENERAL	4160	4478	8638

Aporte del bachiller en la implementación del Sistema de Gestión

La autora del presente trabajo; bachiller de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, fue designada como responsable para la implementación por los cursos de especialización y actualizaciones y diplomados:

Tabla 7:*Cursos y especialización*

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN/DIPLOMADO	CENTRO DE ESTUDIOS	PERIODO Y AÑO
CURSO DE ESPECIALIZACIÓN: DISEÑO DE GESTIÓN DE PROGRAMAS DE APRENDIZAJE	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)	Agosto 2018 a Octubre 2018
CURSO DE ESPECIALIZACIÓN: ENTRADOR LÚDICO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Consejo Latinoamericano de Seguridad e Higiene Laboral	Agosto 2019
DIPLOMADO: GESTIÓN DE PROYECTOS	Cámara de Comercio del Perú	Dic 2019 a Febrero 2020

Adicional el conocimiento adquirido durante los años de formación profesional en la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, fueron de gran importancia para dar la base conceptual para tener una visión clara y amplia para el desarrollo de la implementación, tales cursos se pueden identificar en la siguiente tabla.

Tabla 8:

Formación Académica

CENTRO DE FORMACIÓN	ACTIVIDAD APLICADA	ACTIVIDAD APLICADA
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA CARRERA: INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL	Planeamiento Estratégico	Conocimiento académico que permitiría generar la planeación, mejora en los tiempos de los procesos nuevos y evaluar el desarrollo de los objetivos
	Administración de Operaciones	
	Formulación y Evaluación de Proyectos	
	Organización y métodos	Conocimiento que permitiría sustentar la reestructuración del área de Capacitación con nuevos puestos.
	Recursos Humanos	Conocimiento académico que permitiría aportar actividades para conservar el buen clima laboral en área; en medio de la implementación de diversas actividades por el proyecto.
	Taller de Liderazgo	
Dirección Estratégica	Conocimiento académico permitiría generar un Análisis y selección de estrategias para abordar el trato con las áreas involucradas y sustentar la eficiencia del proyecto.	
Administración General		
	Derecho Empresarial	Conocimiento académico que permitiría concientizar al equipo y áreas afines de la importancia normativa de las capacitaciones y del proyecto de reestructuración E-learning.

Todas las habilidades adquiridas en las etapas de formación lograron perfilar al Bachiller como miembro del equipo designado al desarrollo del nuevo plan de instrucción, adaptándose de forma eficiente a las nuevas normativas, pasando de 46% de personal con curso normativo vencido al 15% al cierre del proyecto; y cubriendo al 80% del personal Liderman con las capacitaciones de SST y propias del plan anual de capacitación con la LMS; aprobando todas las recertificaciones de calidad sin no conformidades mayores por temas de capacitación; logrando los objetivos a la problemática de la organización.

- **Act/ Actuar**

En esta etapa se genera las comparativas para ajustar el plan de mejora. Confirmando que se dio solución al problema objetivo se establece las condiciones para mantenerlo.

En la siguiente tabla se muestra el comparativo de cambios más resaltantes que se generaron a partir de la implantación de la Reestructuración.

Tabla 9:

Comparativo General de la implementación

	Inicio Proyecto Agosto 2020	Verificación Agosto 2021
Personal administrativo involucrado	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadora Corporativa • Analista Corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadora Corporativa • Analista Corporativo Capacitación • Analista Corporativo Operaciones – Capacitación • Practicante de Capacitación • Auxiliar Externo
Instructores	Instructores Rubro SUCAMEC (3) Instructor Rubro Aviación (1)	Instructores Rubro SUCAMEC (6) Instructor Rubro Aviación (1) Instructor Rubro Minas (1)
Personal capacitado en Curso SUCAMEC	6960 (49% de la población Liderman)	12456 (87% de la Población Liderman)
Personal capacitado en Programa de Supervisores	No se tenía el programa	2020: 75 colaboradores 2021: 186 colaboradores (45% de la Población objetivo)
Personal capacitado en materia de Seguridad y Salud en el trabajo	Indicador: > 60%	Indicador: > 85%
Gasto anual	Gasto anual: S/. 567 107,6	Gasto anual: S/. 95 414,4 (Ahorro de S/. 471 693,1)
Indicadores	Indicadores simples anuales Herramienta: Excel	Indicadores dinámicos semanales Herramienta: Data Studio
Tipo de capacitación	Capacitación Presencial y Mixta	Capacitación E-learning

V. CONCLUSIONES

1. Se logró establecer e implementar el nuevo plan de capacitación como respuesta del área de capacitación de la empresa Liderman ante la Pandemia por el COVID 19. Logrando los objetivos marcados por la Gerencia de Gestión de Talento Humano, gracias al equipo implementador y la formación profesional en competencias técnicas y experiencia de la Bachiller autora del presente trabajo.
2. La implementación, fue ejecutada bajo una metodología descriptiva y explicativa; la cual se basó en el ciclo de Deming y los conceptos de organización del trabajo 5s. El diseño, ejecución y gestión de la implementación; se desarrollaron bajo las normativas en Security y Safety que rigen a las empresas de seguridad privada.
3. Con la implementación del nuevo plan anual de capacitación y las acciones tomadas en la ejecución, la empresa pudo reducir un 89% a un año de iniciado el proyecto (agosto 2021) la cantidad de personal que tenía vencido o no contaba con el Curso normativo SUCAMEC.
4. Establecer un programa para Supervisores logró que al año de iniciado el 45% de la población de supervisores tuvieran capacitaciones en Normativas Safety y Security y Habilidades blandas, lo que generó no obtener no conformidades mayores ante la recertificación de la Trinorma (ISO 9001, ISO 45:00 y OSHA 18:000) en diciembre 2021
5. Antes de la implementación del nuevo programa de capacitaciones no se contaba con un seguimiento semanal del avance de capacitaciones al personal Liderman, luego de la implementación de la metodología E-Larning, a través de una LMS (Learning Management System), se establecieron indicadores más claros; logrando al cierre del 2021 en el cumplimiento del PAC un 85% del personal capacitado.

6. La empresa logró un ahorro del 92% de gasto mensual en Cursos Sucamec de capacitación para Lima y 51% para personal de provincia; luego de la implementación del proyecto por parte del equipo del Capacitación. Logrando un total de ahorro al año de iniciado el proyecto de 470 mil soles.

VI. RECOMENDACIONES

- Se sugiere desarrollar mayores programas para diferentes perfiles de puestos de trabajo; logrando a largo plazo promocionar y poner a la venta cupos de inscripciones para profesionales externos a la empresa.
- Se sugiere coordinación interna con el área de selección para implementar mayores filtros en el proceso de ingreso, esto para asegurar que todo personal nuevo pase por el curso SUCAMEC.
- Se sugiere realizar mayor promoción por el área de comunicaciones para difusión de los programas de Especialización, contando con mayor rango de difusión.
- Se sugiere capacitar al equipo de Capacitaciones en el manejo de herramientas digitales, con la finalidad de potenciar sus conocimientos en aplicativos y certificarlos en Metodología virtual.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (10º ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (10a. ed.). McGraw-Hill Interamericana.

CREHANA. (2022). *¿Qué es un LMS y cómo puede transformar la formación corporativa?*.
<https://www.crehana.com/pe/blog/empresas/que-es-un-lms/>

Cuatrecasas, L. (2013). *Lean management: La gestión eficiente de la realidad empresarial*.
Delta Publicaciones.

Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano* (6º ed.).
Pearson Educación.

El Peruano. (2018). Aprueban “Directiva que regula las actividades de formación básica y perfeccionamiento para el personal de seguridad y establece el Plan de Estudios”.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-directiva-que-regula-las-actividades-de-formacion-resolucion-no-572-2018-sucamec-1647950-1/>

ESAN. (2016). Las modalidades de capacitación.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/las-modalidades-de-capacitacion>

Gestión. (14 de mayo de 2020). Todo sobre Zoom: qué es, cómo funciona, cómo descargarlo y sus trucos para videollamadas. *Gestión*.

<https://gestion.pe/tecnologia/todo-sobre-zoom-que-es-como-funciona-como-descargarlo-y-trucos-de-la-aplicacion-para-videollamadas-app-ios-android-pc-estados-unidos-usa-eeuu-nndaa-nnlt-noticia/?ref=gesr>

Heizer, J. & Render, B. (2004). *Principios de administración de operaciones* (5a. ed.). Pearson Educación.

Liderman. (2017). *Historia*. <https://www.liderman.com.pe/cultura-liderman/>

Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México. Editorial Digital UNID.

SUCAMEC. (2020). *SUCAMEC autoriza temporalmente cursos virtuales para la formación del personal de seguridad privada*.

<https://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/2020/07/31/sucamec-autoriza-temporalmente-cursos-virtuales-para-la-formacion-del-personal-de-seguridad-privada/>

SUCAMEC. (s.f.). ¿Qué es la SUCAMEC?.

<https://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/que-es-la-sucamec/>.

Universidad Anáhuac, México. (s.f.). *¿En qué consiste un LMS y cómo funciona?*.

<https://www.anahuac.mx/mexico/noticias/En-que-consiste-un-LMS-y-como-funciona>

Universidad Nacional Agraria La Monina. (2019). Normas de citación de los trabajos de investigación y tesis.

https://ndiplomados.lamolina.edu.pe/pluginfile.php/650/mod_resource/content/1/Guia_basada_Normas_Apa-2019-1-vf.pdf

Zoom. (2022). *Planes y facturación*. <https://us02web.zoom.us/pricing>

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Campaña de difusión – Uso de la Plataforma LMS



LIDERMAN **ESCUELA DE SEGURIDAD LIDERMAN**
CAPACITACIONES VIRTUALES

Recuerda cumplir con tus capacitaciones virtuales ya que es de carácter obligatorio...

Ingresa a nuestra plataforma virtual haciendo **CLIC AQUÍ.**

1  **2**  **3** 

1 Ingresa a la plataforma Escuela de Seguridad Liderman con el mismo usuario y contraseña que utilizas para ingresar a Mundo Liderman.
2 Ingresa a Capacitaciones y clic en: Mis Cursos.
3 Puedes visualizar tus cursos.

Ya se encuentran colgados en la plataforma los siguientes vídeos: - Modos de propagación COVID - 19
- Lavado de manos y uso de equipos de bioseguridad.

FECHA LÍMITE: 01 DE JUNIO

¡Cumpliendo con tus capacitaciones virtuales mantienes tú semáforo en verde!

Anexo 2: Formulario Google para inscripción del Programa Supervisores



LIDERMAN
Valemos tanto como lo que cuidamos

PROGRAMA ESPECIALIZADO PARA SUPERVISORES CICLO I-2020

¡Bienvenidos!

Por favor, completa los datos solicitados a continuación. Validaremos la información y nos pondremos en contacto para enviarte el material necesario para empezar esta nuevo ciclo de aprendizaje virtual para ti. Recuerda que es exclusivo para supervisores o jefes de grupo.

#LIDERMANtecapacita

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

***Obligatorio**

Correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico _____

Apellidos *

Tu respuesta _____

Nombres *

Tu respuesta _____

Anexo 3: Campaña de difusión – Procedimiento Curso SUCAMEC

Quiero llevar mi curso SUCAMEC, ¿Qué debo saber?

RECUERDA: LA VIGENCIA DEL CARNET ES DISTINTA A LA DEL CURSO

Los cursos son virtuales temporalmente, y tienen una duración distinta, veamos los horarios y requisitos:

CURSO BÁSICO: 12 DÍAS 4 HORAS DIARIAS (1.30PM A 5.30PM)	CURSO DE PERFECCIONAMIENTO: 7 DÍAS 4 HORAS DIARIAS (8.30AM A 12.30PM)
---	---

Lo llevo si:

- Nunca antes he trabajado en seguridad
- Mi curso está vencido por más de 02 años.

Lo llevo si:

- Mi curso tiene menos de 02 años de vencimiento o faltan 02 meses para su vencimiento.

TODOS LOS VIERNES INICIAN CURSOS*

***NO HAY CLASES LOS DOMINGOS**

Requisito para el curso

INTERNET CELULAR O LAPTOP

CÁMARA Y MICRO

Mi curso SUCAMEC está vencido ¿Qué hago?

- 1 Verifico qué curso me corresponde (Básico o perfeccionamiento)
Consultar haciendo clic aquí
- 2 Coordino con mi Líder Zonal y/o supervisor - verificando los horarios del curso
- 3 Reviso si cuento con los requisitos (solo continúo si los cumplo)
- 4 Me inscribo e ingreso a la charla informativa por ZOOM
- 5 Escucho la inducción, respondo las preguntas y confirmo mi asistencia al curso.

¿NO SE USAR ZOOM? REvisa ESTOS TUTORIALES

CLIC EN EL BOTÓN ROJO

PARA SER INSCRITO A LOS CURSOS ES OBLIGATORIO INGRESAR PRIMERO A LA INDUCCIÓN/ CHARLA INFORMATIVA (2 horas) TODOS LOS MARTES Y JUEVES

INSCRÍBETE HACIENDO CLIC EN EL BOTÓN AZUL

LIDERMAN

Anexo 4: Malla Curricular Curso SUCAMEC - Básico

TEMAS - HORAS	SUB TEMAS
CONSTITUCIÓN Y DERECHOS HUMANOS (06 HORAS).	1. Definición de Constitución y estructura 2. Derechos Humanos, 3. Derecho a la defensa de la persona 4. Derecho a la vida 5. Control de Accesos y Derecho a la igualdad ante la ley 6.Reacción ante Robos y Derecho a la presunción de inocencia 7.Colaboración con la Policía y Derecho a la inviolabilidad de domicilio 8.Control de Accesos y Derecho a la libertad de conciencia y de religión 9. Colaboración con la Policía y Derecho al secreto profesional 10. Reacción ante Robos y Derecho a la Integridad física 11. Ética Profesional y Derecho al honor y buena reputación 12.Conclusiones
LEGISLACIÓN Y SEGURIDAD PRIVADA (06 HORAS).	1.Definición del Servicio de Seguridad Privada 2.Diferencia de funciones con otros agentes de la seguridad 3.Ley 28879 4.Modalidades de servicio de Seguridad Privada 5.Ámbito de acción Seguridad Privada 6.Requisitos del personal para ser Liderman 7.Derechos del personal de seguridad 8.Deberes del personal de Seguridad Privada 9.Capacitaciones de Seguridad en instalaciones portuarias 10.Capacitaciones de Seguridad en Aeropuertos 11.Régimen Sancionatorio de la SUCAMEC 12.Cómo afrontar una inspección SUCAMEC 13.Conclusiones
ÉTICA DE LA SEGURIDAD (04 HORA)	1.Ética profesional 2.La Integridad del Agente de Vigilancia Privada 3.Discreción 4.Honradez 5.Acciones distinguidas 6.Círculo de la corrupción 7.Consignas permanentes 8.Acoso sexual
NORMA Y PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD (06 HORAS).	1.Control de accesos peatonal 2.Incidentes en el Control de Accesos (peatonal) 3.Control de accesos vehicular 4.Incidentes en el Control de Accesos (autos particulares) 5.Control de acceso de carga 6.Incidentes en el Control de Accesos (camiones de carga) 7.Uso del Alcohólmetro 8.Rondas de Seguridad 9.Conclusiones
CONTROL DE LA EMERGENCIA Y SEGURIDAD DE INSTALACIONES (06 HORAS).	1.Seguridad Integral 2.Estado de Alerta 3.Security 4.Plan de Seguridad (Contra delincuencia) 5.Medidas de Seguridad 6.Barreras para el control de Accesos peatonal 7.Barreras de seguridad perimetrales 8.Barreras para el control de accesos vehicular 9.Controles biométricos y credenciales 10.Iluminación de la seguridad 11.Lucha Contra incendios 12. Otras medidas de Seguridad
ATENCIÓN AL USUARIO E IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS (05 HORAS).	1.Servicio al cliente 2.¿Quién es nuestro cliente? 3.Tipos de clientes 4.5 pasos para interactuar con el cliente (trato con personas) 5.Lo que no perdona el cliente 6.Características de la atención al cliente 7.Valor agregado
ARMAS: CONOCIMIENTO Y MANIPULACIÓN (06 HORAS)	1. Armas defuego, concepto 2. Manipulación y uso de armas de fuego 3. Gestión y medidas de seguridad del almacén de armas de fuego. 4. Marco normativo para el aporte y uso de amar de fuego 5. Agresivos y químicos y armas electrónicas defensivas. 6. Concepto y utilización
REDACCIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS (06 HORAS)	1.Definición del documentos 2.Destinatario 3.Propósito del documento 4.Partes del documento 5.Documentos usados en las unidades 6.El Oficio (Políticas del cliente, disposiciones) 7.El parte (Cuaderno de ocurrencias y cuaderno de asistencia) 8.El cargo 9. El informe y su estructura 10. Otros documentos 11. Conclusiones
PRIMEROS AUXILIOS (06 HORAS)	1.Definición y Finalidad de Primeros Auxilios 2.Anatomía Básica 3. Prevención de accidentes 4.Cómo actuar ante una emergencia 5.Reanimación Cardio-Pulmonar 6.Hemorragias y su intervención 7.Quemaduras y su intervención 8.Asfixia y su intervención 9.Fracturas y su intervención 10.Botiquín 11.Ley 30200
CONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE ALARMAS Y COMUNICACIONES (06HORAS)	1.Definición de Seguridad Electrónica y operación de Equipos 2.Circuito cerrado de televisión (CCTV) 3.Alarma por Contacto magnético 4.Alarma por sensor Fotoeléctrico 5.Alarma de detector de calor o temperatura 6.Alarma detector de Humo 7.Alarma PIR de movimiento 8.Conclusiones
DEFENSA PERSONAL (04 HORAS)	1.Preparación física para la defensa personal 2.Mantener la calma ante todo 3.Defensa personal verbal 4.Mantener la distancia 5.Último recurso es la acción 6.Bloqueo de puños 8.7.Defensa arma blanca 8. Actuación ante arma de fuego 9.Conclusiones

Anexo 5: Malla Curricular Curso SUCAMEC - Perfeccionamiento

TEMAS - HORAS	SUB TEMAS
LEGISLACIÓN Y SEGURIDAD PRIVADA (05 HORAS).	1.Definición del Servicio de Seguridad Privada 2.Diferencia de funciones con otros agentes de la seguridad 3.Ley 28879 4.Modalidades de servicio de Seguridad Privada 5.Ámbito de acción Seguridad Privada 6.Requisitos del personal para ser Liderman 7.Derechos del personal de seguridad 8.Deberes del personal de Seguridad Privada 9.Capacitaciones de Seguridad en instalaciones portuarias 10.Capacitaciones de Seguridad en Aeropuertos 11.Régimen Sancionatorio de la SUCAMEC 12.Cómo afrontar una inspección SUCAMEC 13.Conclusiones
CONTROL DE LA EMERGENCIA Y SEGURIDAD DE INSTALACIONES (06 HORAS).	1.Seguridad Integral 2.Estado de Alerta 3.Security 4.Plan de Seguridad (Contra delincuencia) 5.Medidas de Seguridad 6.Barreras para el control de Accesos peatonal 7.Barreras de seguridad perimetrales 8.Barreras para el control de accesos vehicular 9.Controles biométricos y credenciales 10.Iluminación de la seguridad 11.Lucha Contra incendios 12. Otras medidas de Seguridad
ATENCIÓN AL USUARIO E IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS (06 HORAS).	1.Servicio al cliente 2.¿Quién es nuestro cliente? 3.Tipos de clientes 4.5 pasos para interactuar con el cliente (trato con personas) 5.Lo que no perdona el cliente 6.Características de la atención al cliente 7.Valor agregado
ARMAS: CONOCIMIENTO Y MANIPULACIÓN (05 HORAS)	1. Armas defuego, concepto 2. Manipulación y uso de armas de fuego 3. Gestión y medidas de seguridad del almacén de armas de fuego. 4. Marco normativo para el aporte y uso de amar de fuego 5. Agresivos y químicos y armas electrónicas defensivas. 6. Concepto y utilización
PRIMEROS AUXILIOS (04 HORAS)	1.Definición y Finalidad de Primeros Auxilios 2.Anatomía Básica 3. Prevención de accidentes 4.Cómo actuar ante una emergencia 5.Reanimación Cardio-Pulmonar 6.Hemorragias y su intervención 7.Quemaduras y su intervención 8.Asfixia y su intervención 9.Fracturas y su intervención 10.Botiquín 11.Ley 30200
CONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE ALARMAS Y COMUNICACIONES (05HORAS)	1.Definición de Seguridad Electrónica y operación de Equipos 2.Circuito cerrado de televisión (CCTV) 3.Alarma por Contacto magnético 4.Alarma por sensor Fotoeléctrico 5.Alarma de detector de calor o temperatura 6.Alarma detector de Humo 7.Alarma PIR de movimiento 8.Conclusiones
DEFENSA PERSONAL (04 HORAS)	1.Preparación física para la defensa personal 2.Mantener la calma ante todo 3.Defensa personal verbal 4.Mantener la distancia 5.Último recurso es la acción 6.Bloqueo de puños 8.7.Defensa arma blanca 8. Actuación ante arma de fuego 9.Conclusiones