



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Plan de capacitación para el correcto desarrollo de las  
actividades de vigilancia de la empresa Seguroc S.A. Talara,  
2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Ingeniero Industrial**

**AUTOR:**

Ramos Moran, Ronald Roggers ([orcid.org/0000-0001-6312-093X](https://orcid.org/0000-0001-6312-093X))

**ASESOR:**

MBA. Rivera Calle, Omar ([orcid.org/0000-0002-1199-7526](https://orcid.org/0000-0002-1199-7526))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**PIURA, PERÚ**

**2019**

DEDICATORIA

A mi familia, por su incondicional apoyo

## AGRADECIMIENTO

Al Todo Poderoso, por siempre mantenerme fuerte en situaciones difíciles. A mi familia, por su encomio constante.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de ilustraciones .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización .....	15
3.3 Población, muestra y muestreo .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de Análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	16
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
Tabla 3: Temas de conocimiento.....	26
Tabla 4: Simulacros e informes .....	27
Tabla 5: Certificación BASC .....	27
Tabla 6: Costos de capacitaciones.....	28
Tabla 7: Costo de Simulaciones .....	29

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Respuestas pregunta 01 .....	19
Ilustración 2: Respuestas pregunta 02 .....	19
Ilustración 3: Respuestas pregunta 03 .....	19
Ilustración 4: Respuestas pregunta 04 .....	20
Ilustración 5: Respuestas pregunta 05 .....	20
Ilustración 6: Respuestas pregunta 06 .....	20
Ilustración 7: Respuestas pregunta 07 .....	21
Ilustración 8: Respuestas pregunta 08 .....	21
Ilustración 9: Respuestas pregunta 09 .....	21
Ilustración 10: Respuestas pregunta 10 .....	22
Ilustración 11: Respuestas pregunta 11 .....	22
Ilustración 12: Respuestas pregunta 12 .....	22
Ilustración 13: Respuestas pregunta 13 .....	23
Ilustración 14: Respuestas pregunta 14 .....	23
Ilustración 15: Respuestas pregunta 15 .....	23
Ilustración 16: Respuestas pregunta 16 .....	24
Ilustración 17: Respuestas pregunta 17 .....	24
Ilustración 18: Respuestas pregunta 18 .....	24
Ilustración 19: Respuestas pregunta 19 .....	25
Ilustración 20: Respuestas pregunta 20 .....	25

## RESUMEN

La investigación se centra en las necesidades de conocimientos que requieren los vigilantes de la empresa Seguroc SAC para que realicen sus actividades con eficiencia, permitiendo una mejor satisfacción a los clientes que se brinda el servicio. Se trabajó de forma descriptiva al proveer de un Plan de capacitación, iniciando en recabar las necesidades de los trabajadores en una encuesta, se plantearon los temas requeridos, los responsables de impartir el conocimiento y los recursos que harán falta para su ejecución. Es necesario que se observe que los temas siempre podrían ser comunes para otras empresas de seguridad, siendo recomendable la metodología utilizada para detallar de forma precisa las necesidades reales.

**PALABRAS CLAVE:** Capacitación, Seguridad, Vigilantes, Guardias de seguridad

## ABSTRACT

The investigation focuses on the knowledge needs required by the security guards of the Seguroc SAC company to carry out their activities efficiently, allowing better satisfaction to the clients that the service is provided. Work was done in a descriptive way by providing a training plan, beginning to collect the needs of the workers in a survey, the required topics were raised, those responsible for imparting the knowledge and the resources that will be needed for its execution. It is necessary to note that the issues could always be common to other security companies, and the methodology used to accurately detail the real needs is recommended.

**KEYWORDS:** Training, Security, Guards, Security guards

## I. INTRODUCCIÓN

Biera Muriel argumenta en su artículo que el alto nivel de violencia en América Latina y la falta de jurisdicción estatal relevante en ciertas partes de la región ha llevado a la proliferación de empresas de seguridad privada en toda la región. Ese número ha crecido a más de 16.000 empresas que cubren una industria de más de 2,4 millones de personas. La industria enfrenta desafíos significativos, como la legalidad poco clara en muchos casos, la falta de experiencia, la forma en que los derechos civiles y humanos no se respetan en algunos lugares y un creciente arsenal de riesgos.

El apogeo de las compañías de seguridad privada en América Latina está emparentado a los padrones de delincuencia y violencia en la región. Se estima que 19 de cada 20 crímenes violentos a nivel mundial ocurren en América Latina, 17 de las 20 ciudades más violentas del mundo están ubicadas en América Latina y 4 de cada 5 países están ubicados en América Latina. Esto ha llevado a una "explosión" de la privatización de la seguridad en América Latina, como se describe en el informe "Seguridad en Venta" del Inter-American Dialogue. El crecimiento de las empresas privadas de defensa y seguridad (PSE) no solo se observa en países donde el conflicto es evidente, como Colombia, que ha aumentado un 126% en la última década, sino también en países más pacíficos. La sociedad y el estado institucional. En un entorno como Chile, A ha crecido un 50% en cinco años. El número total de empresas dedicadas a esta función en América Latina llegó a 16.174 en 2017, según identificó el Centro para el Control Democrático de las Fuerzas Armadas (DCAF), con sede en Ginebra.

En Perú, Carranza hace mención que tras la eliminación del sistema 24 horas del Perú, el sector de la Policía Nacional enfrentará una alta demanda, y dichos servicios serán prestados por empresas privadas registradas oficialmente en SUCAMEC. Además de lo anterior, también hay una gran cantidad de empresas que ven la oportunidad de expandir el mercado y han obtenido la certificación de estándares internacionales. En el Anexo 03, se presentan las estadísticas de las empresas que actualmente están certificadas en este campo y de la realidad actual en Perú.

Business Alliance for Business in Security (BASC), un marco de gobierno que facilita los negocios en seguridad, ha sido ampliamente aceptado por la comunidad de seguridad y vigilancia. El siguiente paso es la implementación y certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001, que permite mejorar los procesos, mejorar los servicios y mejorar continuamente según indicadores. En este sentido, SUSTANT Perú, actuando como empresa consultora, puede ayudar a su empresa a adaptarse a los requisitos de la Norma BASC, la Norma de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada y su posterior certificación ante BASC Perú. Cumplimiento de la legislación de protección de datos. Implantación y certificación de Trinorma (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001). El tiempo de implantación del sistema de gestión variará en función del número de empleados y de los procesos o servicios que preste la empresa.

En la empresa Seguroc S.A. es hoy en día reconocida por ser una de las grandes empresas en seguridad nacional, cuenta con más de 3000 colaboradores que cuentan con tecnología de punta para realizar sus actividades y sus certificaciones en BASC, ISO 9001, 14001(Seguroc). Como tal, es necesario establecer el nivel de preparación de su personal de vigilancia, y que ellos demuestren a través de su conocimiento estar preparados ante posibles situaciones de riesgo que alteren las operaciones de las entidades donde se brinda el servicio en Talara.

De no encontrarse preparados para situaciones posibles que alteren el orden de las operaciones de las empresas donde se brinda el servicio, se generan pérdidas por detención de las mismas, de bienes por destrucción, daños de integridad física del personal, cierre de contratos y hasta demandas judiciales por parte de los clientes.

El problema observado se estableció en formulación de preguntas, donde la pregunta general fue ¿Qué Plan de capacitación es necesario para el correcto desarrollo de las actividades de vigilancia de la empresa Seguroc S.A. Talara, 2019?; de preguntas específicas ¿Cuáles son los conocimientos desarrollados por el personal de vigilancia que participa en los servicios prestados por la empresa Seguroc S.A. Talara 2019?; ¿Qué recursos son necesarios para

desarrollar el Plan de capacitación para los vigilantes privados de la empresa Seguroc S.A. Talara 2019? Y ¿Cuál es el costo promedio que incurre el desarrollo el Plan de capacitación para los vigilantes privados de la empresa Seguroc S.A. Talara 2019?

La justificación práctica se centra en encontrar los temas necesarios que mejoren las competencias de los vigilantes privados para desempeñarse en sus actividades con una mejor eficiencia, encontrando las deficiencias y poder complementarlas a través del plan. La justificación metodológica se da al preparar la secuencia de temas planificados con la evaluación de lo que aprenderán y poder contemplar su desempeño mejorado en sus tareas realizadas en los establecimientos de los clientes. Por último, la justificación teórica se presenta por obtener un producto o documento que permita dirigir a la empresa en las capacitaciones que su personal debe tener, con miras a tener un mejor desempeño.

El objetivo general que se planteó fue “Planificar la capacitación necesaria para el correcto desarrollo de las actividades de vigilancia de la empresa Seguroc S.A. Talara, 2019”; de las preguntas específicas se plantean los objetivos específicos “Identificar los conocimientos a desarrollar por el personal de vigilancia que participa en los servicios prestados por la empresa Seguroc S.A. Talara 2019”; “Determinar los recursos necesarios para desarrollar el Plan de capacitación para los vigilantes privados de la empresa Seguroc S.A. Talara 2023” y “Cuantificar el costo promedio que incurre el desarrollo el Plan de capacitación para los vigilantes privados de la empresa Seguroc S.A. Talara 2019”

## II. MARCO TEÓRICO

El concepto de EMSP de Bier (2022) incluye empresas de seguridad utilizadas por países desarrollados, a menudo diseñadas para monitorear instituciones o individuos, así como empresas de defensa que pueden reemplazar funciones normalmente reservadas para los estados. Estos últimos se desarrollaron después del final de la Guerra Fría y se convirtieron en actores importantes en las relaciones internacionales, participando en conflictos de baja e incluso alta intensidad. Estas empresas de defensa operan dentro de un marco legal complejo, y en 2008 buscaron estandarizar su regulación a través del documento de Montreux, que combina obligaciones legales y buenas prácticas destinadas a proteger la soberanía nacional y proteger los derechos humanos. Si bien el texto se aplica más directamente a situaciones de conflicto armado, también brinda un marco regulatorio para las empresas de seguridad en general, ya que la línea entre un mismo tipo de empresa es frágil, especialmente en América Latina, donde el poder estatal no puede tocar. En Estados Unidos, algunos conflictos civiles son particularmente violentos en todo el país y algunos usan las fuerzas armadas para combatir la violencia criminal y mantener el orden público. Más de 16.000 EMSP en América Latina emplean aproximadamente a 2,4 millones de personas. Aunque a nivel mundial hay más guardias de seguridad que policías, en muchos países de América Latina existe un desequilibrio particular entre la composición de las fuerzas policiales y el número de agentes privados: en Colombia, Brasil y México, la cifra es de un policía de cada cuatro EMSP miembros; en países extremadamente violentos como Honduras y Guatemala, la proporción es de uno a siete. También hay muchos policías que trabajan a tiempo parcial, realizando funciones policiales durante el día y vigilando barrios, negocios o edificios durante la noche. Las empresas más grandes son las que se ocupan del seguimiento y acompañamiento de clientes VIP. Los más grandes son de origen europeo y americano y se especializan en una parte de la industria, especialmente la protección de la propiedad privada. La mayoría de ellos operan en ciudades o centros de extracción de recursos naturales que se encuentran aislados de las zonas urbanas. En cuanto a las frecuentes críticas a estas empresas por supuestamente sustituir las funciones de las instituciones

estatutarias, cabe destacar que el marco legal en el que operan las grandes empresas es estricto y sujeto a supervisión.

La competencia entre aerolíneas puede haber creado una especie de carrera armamentista, en la que cada compañía intenta brindar un servicio más eficiente. Por otro lado, con más agentes y armas más avanzadas, los delincuentes también tienden a aumentar su potencia de fuego y su capacidad para alcanzar a sus objetivos, lo que obliga a las empresas a aumentar también el calibre de sus armas en una espiral incontrolable. Las estadísticas muestran que, excluyendo las regiones afectadas por conflictos, América Latina tiene el porcentaje más alto de armas de fuego per cápita. guarda en el mundo. Esta proporción es diez veces mayor que la proporción encontrada para las armas pequeñas en Europa. Esto lleva a que, en el contexto latinoamericano, en ocasiones se critique a ciertas EMSP por contribuir directa o indirectamente al crecimiento del comercio ilegal de armas y bandas armadas, creando un círculo vicioso. Por ejemplo, en 2015, 90 personas fueron detenidas en San Francisco (algunas de ellas vinculadas a la EMSP) por pertenecer a una red de tráfico de armas vinculada a la Mara Salvatrucha (MS-13). También ha habido casos de robo y pérdida de armas importadas de la región, tanto por empresas de seguridad privada individuales como por los propios militares; estas armas luego encontraron su camino hacia el mercado negro. Como resultado, más del 40 por ciento de las armas ilegales en El Salvador están vinculadas a unas 460 empresas de seguridad privada, a pesar de la obligación de proporcionar un registro oficial para su identificación.

Reducir los altos niveles de incertidumbre es uno de los mayores desafíos que enfrentan muchos países de América Latina. Hay varias razones para explicar la violencia en curso en su sociedad; estos incluyen la corrupción política y la desigualdad económica. Las clases más pudientes pueden ser vistas como blanco de intentos de robo o secuestro, pero las clases populares también sufren altos índices de criminalidad y en su caso no tienen la opción de usar seguridad privada. La seguridad privada en América Latina enfrenta dos desafíos principales. Uno de ellos es el sector ilegal: el negocio ilegal está creciendo más rápido que el sector legal; En Brasil, por ejemplo, se emplean más guardias de seguridad de manera informal que formal. También está el hecho de que cierto

número de guardias de seguridad privados carecen de formación o experiencia. La atención a la necesidad de un marco legal más estricto, una regulación estatal más específica y un mayor acceso a la educación ayudarán en muchos casos a reducir las áreas grises de las violaciones de los derechos humanos.

Para Ding (2022), las aerolíneas, los aeropuertos y las autoridades de aviación civil de todo el mundo, monitorear y proteger estos aviones estacionados para evitar que causen daños causados por el hombre se está convirtiendo en un problema urgente que está recibiendo una atención cada vez mayor. En este estudio, usaron videos de monitoreo infrarrojo térmico para establecer un marco para vigilancia alrededor de aviones estacionados proponiendo un algoritmo de reconocimiento de acción humana (HAR). Como tema central de este artículo, el algoritmo HAR propuesto integra a la perfección un módulo de preprocesamiento en el que se construye una nueva estructura de datos para introducir información espaciotemporal de la acción; un módulo basado en una red neuronal convolucional para la extracción de características espaciales; una red de memoria a corto plazo convolucional de triple capa para la extracción de características temporales; y dos capas completamente conectadas para la clasificación. Además, debido a que no hay un conjunto de datos de infrarrojos disponible para la tarea HAR en los terrenos del aeropuerto durante la noche, presentamos un conjunto de datos llamado IIAR-30, que consta de ocho categorías de acciones que ocurren con frecuencia en los terrenos del aeropuerto y 2000 videoclips. Los resultados experimentales en el conjunto de datos IIAR-30 demostraron que la precisión de reconocimiento del método propuesto fue superior al 96 %. También evaluamos más a fondo la eficacia del método propuesto al compararlo con cinco líneas de base y otros cuatro métodos

Andrews (2022) reconoce que el personal de seguridad pública (PSP), incluidos los miembros de la Guardia Costera Canadiense (CCG) y los oficiales de Conservación y Protección (C&P), están expuestos regularmente a eventos potencialmente traumáticos desde el punto de vista psicológico (PPTE, por sus siglas en inglés) y otros factores estresantes ocupacionales. Existen varios programas de capacitación en salud mental (p. ej., manejo del estrés por incidentes críticos [CISM], informe sobre el estrés por incidentes críticos [CISD],

apoyo entre pares, primeros auxilios para la salud mental, Road to Mental Readiness [R2MR]) como esfuerzos para minimizar el impacto de las exposiciones. Para ayudar a informar sobre el impacto de varias categorías de programas de capacitación en salud mental (es decir, CISM, CISD, primeros auxilios en salud mental, Apoyo de pares, R2MR) para mejorar las actitudes hacia el apoyo y la voluntad de acceder a los apoyos entre los oficiales de CCG y C&P, el estudio actual evaluaron las percepciones de los oficiales de CCG y C&P sobre el acceso a apoyo profesional (es decir, médicos, psicólogos, psiquiatras, programas de asistencia para empleados, capellanes) y no profesional (es decir, cónyuge, amigos, colegas, liderazgo) y asociaciones entre capacitación y salud mental. Los participantes (n = 341; 58,4 % hombres) consumaron una encuesta en línea que valoró los discernimientos de apoyo, la práctica con adiestramiento en salud mental y los indicios de los trastornos de salud mental. Los oficiales de CCG y C&P informaron acceso a apoyo profesional y no profesional; sin embargo, la mayoría indicó que primero acudiría a un cónyuge (73,8 %), un amigo (64,7 %) o un médico (52,9 %). Varios participantes nunca, o solo como último recurso, accederían a otros apoyos profesionales (24,0 % a 47,9 %), a un colega de CCG o C&P (67,5 %) o a su liderazgo (75,7 %). Los participantes que recibieron capacitación en salud mental informaron una prevalencia más baja de exámenes positivos para todos los trastornos de salud mental en comparación con los que no recibieron capacitación; pero no se observaron asociaciones estadísticamente significativas entre las categorías de capacitación en salud mental y la disminución de las probabilidades de detección positiva de trastornos mentales. Los resultados actuales sugieren que las categorías de capacitación en salud mental arrojan resultados comparables; sin embargo, se necesita más investigación para evaluar el contenido único y compartido en cada programa de capacitación. Los resultados destacan la necesidad de aumentar la disposición a acceder a apoyo profesional y no profesional entre los oficiales de CCG y C&P. Las revisiones de los programas de capacitación para líderes y colegas para reducir el estigma en torno a los problemas de salud mental y el apoyo a los cónyuges, amigos y médicos de PSP pueden ser beneficiosos.

Este estudio de Brown (2022) tuvo como objetivo percibir la consecuencia de la exhibición repetida a amenazas particulares en el bienestar de los guardias de seguridad del hospital. Diseño/metodología/enfoque: estudio cualitativo de un solo sitio que utiliza un enfoque de muestreo de conveniencia para reclutar guardias de seguridad del hospital que atienden llamadas de código negro (personal, paciente o visitante expuesto a una amenaza personal). Se realizaron cinco entrevistas con ocho guardias de seguridad del hospital. Seis temas consistentes surgieron de los datos que cubren el bienestar, el afrontamiento y el apoyo; preocupaciones sobre la seguridad física; compasión y fatiga por compasión; la comunicación efectiva es crucial; rol/es; y entrenamiento y equipo. Limitaciones/implicaciones de la investigación: este estudio utilizó un enfoque de muestreo conveniente para reclutar guardias de seguridad de un hospital de agudos en Australia, lo que limita la aplicabilidad de los hallazgos a otros contextos. Aunque se entrevistó a la mayoría de los guardias de seguridad del hospital, el formato de las entrevistas varió entre entrevistas individuales y grupos focales, según la disponibilidad de los guardias para participar y asistir. Implicaciones prácticas: Recomendamos que el papel del guardia de seguridad del hospital en situaciones de código negro se documente en documentos de políticas y prácticas, y se articule en la capacitación multidisciplinaria en el manejo de agresiones. Debe haber declaraciones claras sobre la importancia de una comunicación sólida y un liderazgo clínico en situaciones de código negro. Los guardias de seguridad del hospital deben asistir a la capacitación en primeros auxilios de salud mental, que enseña estrategias de afrontamiento dentro y fuera del trabajo. Existe la necesidad de informar y se debe considerar la posibilidad de apoyar el "tiempo fuera". El personal de seguridad del hospital debe recibir formación sobre el control de infecciones y los riesgos asociados con la sangre y los fluidos corporales. Ingenio/Valor: La seguridad del hospital juega un papel importante para mantener seguros a los pacientes y al personal en situaciones de código negro. Si reciben un buen apoyo, experimentan altos niveles de satisfacción laboral y son capaces de empatizar con aquellos que son agresivos y violentos con ellos. Sin embargo, la exposición repetida al descifrado de códigos puede representar un riesgo para la salud del personal de seguridad del hospital.

El propósito de este estudio de Azad (2022) fue determinar la efectividad de un programa de capacitación basado en NEDSA y manejo del estrés laboral para trabajadores de primera línea. Método: El método de investigación en este estudio es un estudio cuantitativo y cuasi-experimental. MÉTODOS: Del grupo estadístico (todo el personal de NEDSA y el personal de primera línea en 2020-2021), se seleccionaron 30 personas mediante muestreo por conveniencia, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Los participantes fueron emparejados primero por edad y educación y luego asignados aleatoriamente a grupos experimentales y de control. En primer lugar, se realizó un pretest a ambos grupos (Cuestionario de Estrés Laboral). Al grupo experimental se le presentó un paquete de capacitación en manejo del estrés laboral y no se presentó ningún protocolo en el grupo de control. Luego de las sesiones se recibió post-test de ambos grupos (experimental y control). Después de dos meses, se realizó una prueba de seguimiento. Resultados: Los resultados se ingresaron en el software SPSS-24 y se analizaron. Los resultados de la medición repetida mostraron una alta efectividad del paquete de gestión del estrés laboral (elaborado por investigadores). Los resultados mostraron que el paquete de capacitación en manejo del estrés laboral mostró una efectividad del 67,5 % y también que el efecto de capacitación de la capacitación en manejo del estrés laboral se mantuvo estable durante dos meses (seguimiento). Conclusión: Con base en estos resultados, el programa de Entrenamiento basado en el manejo del estrés puede ser efectivo en el personal militar.

Eun Kyoung (2017) se expresa sobre la seguridad de la aeronáutica, se centra especialmente en los pilotos y supervisores de comercio aéreo y rara vez presta atención a los inspectores de seguridad de los aeropuertos. Además, la mayoría de los estudios han investigado los factores que influyen en el rendimiento de la inspección por rayos X. No obstante, para determinar de forma precisa, es significativo que los evaluadores obtengan rutina en el mundo real, algo que requiere tiempo. Por lo tanto, la alta rotación del personal de seguridad en los aeropuertos es una amenaza potencial para la seguridad de la aviación. Investigamos si el estrés laboral influye en las intenciones de rotación de los inspectores y si la satisfacción laboral media en esta relación. Además, probamos si el nivel de motivación de un individuo moderó este patrón de

moderación realizando un análisis de mediación de moderación. Descubrimos que los altos niveles de estrés laboral estaban asociados con una baja satisfacción laboral, lo que a su vez predecía una mayor intención de rotación. Además, el efecto de este modelo de mediación fue significativamente mayor entre los inspectores de seguridad con alta motivación autónoma que entre los inspectores de seguridad con baja automotivación.

En general, esta investigación hace tres contribuciones a la seguridad de la aviación. Primero, este es el primer estudio que examina los problemas de rotación entre los ASS, que merecen más atención en la investigación sobre seguridad de la aviación. Los estudios previos de ASS no han sido adecuados en este sentido, y la mayoría se ha centrado en mejorar las habilidades de detección de rayos X. En cambio, nuestros hallazgos enfatizan la necesidad de administrar ASS a nivel organizacional para mejorar la precisión de los controles de seguridad y evitar la fuga de habilidades de control. En segundo lugar, los efectos insinúan que el modelo de mediación de estrés laboral/satisfacción laboral/TI se puede aplicar a los TEA, que ha sido validado hasta cierto punto en otras ocupaciones. Finalmente, este estudio amplía la investigación sobre seguridad aérea para incluir motivaciones individuales. Específicamente, nuestros hallazgos respaldan la importancia de la motivación individual en la selección y manejo de ASD. En general, nuestros resultados muestran que la vida laboral de ASS, que es fundamental para la seguridad de la aviación, está significativamente relacionada con el estrés laboral, la satisfacción laboral y la motivación.

Bowling (2015) indica que, durante las últimas cuatro décadas, los investigadores del estrés laboral han prestado una atención considerable a las posibles correlaciones y consecuencias de la carga de trabajo. En el estudio actual, utilizamos un metaanálisis ( $k$  general = 336) para revisar cuantitativamente la literatura sobre la carga de trabajo. En los análisis de los correlatos hipotéticos, encontramos que el apoyo social se asoció negativamente ( $\rho = -0,20$  para el apoyo del supervisor;  $\rho = -0,11$  para el apoyo de los compañeros de trabajo) y ese rasgo afectividad negativa ( $\rho = 0,22$ ), ambigüedad de rol ( $\rho = 0,28$ ), conflicto de roles ( $\rho = 0,44$ ) y conflicto trabajo-familia ( $\rho = 0,44$  para conflicto trabajo-familia;  $\rho = 0,20$  para conflicto familia-trabajo) se asociaron

positivamente con la carga de trabajo . Los análisis que examinan las variables de resultado hipotéticas sugieren que la carga de trabajo se asocia negativamente con varios índices de bienestar psicológico y físico ( $\rho$  generalmente estaban entre -0,20 y -0,30) y el compromiso organizacional afectivo ( $\rho = -0,11$ ), y es asociado positivamente con la intención de rotación ( $\rho = .16$ ) y el ausentismo ( $\rho = .07$ ).

Lindgren, S. y Dores, PA (2018) evaluaron un programa de formación para maestros de niños diagnosticados de perturbación del espectro autista cuya población fue Maestros de niños con trastornos del espectro autista (TEA) La metodología se basó en un Estudio experimental con grupo de control. Se obtuvo que en los maestros que recibieron el programa de capacitación, mostraron una mejora significativa en sus habilidades para enseñar a niños con TEA. Como conclusiones se puede indicar que los programas de capacitación pueden ser efectivos para corregir las destrezas de los maestros para enseñar a niños con TEA.

Oladele, T., y otros (2019) evaluaron de un programa de capacitación para trabajadores de salud de primera línea en medios de menudos recursos, donde su población se centró en Trabajadores de salud en países de bajos recursos y su Metodología fue un Estudio de caso Los resultados mostraron que el programa de capacitación mejoró la calidad de la salud y el agrado del trabajador de la salud en los centros de salud. Conclusiones: Los programas de capacitación pueden ser efectivos para mejorar la calidad del cuidado de la salud y la satisfacción del trabajador de la salud en los países de bajos recursos.

Han, J., y otros (2019) midieron el Impacto de un Programa de Capacitación en los Conocimientos y Actitudes de los Técnicos de Emergencias Médicas frente al Maltrato a Ancianos, optando como población a los Técnicos en emergencias médicas. La metodología se basó en un Estudio experimental con grupo de control cuyos resultados mostraron que el programa de capacitación mejoró el conocimiento y las actitudes de los técnicos de emergencias médicas hacia el abuso de los ancianos. Conclusiones: Los programas de capacitación pueden ser efectivos para mejorar la conciencia y la actitud de los técnicos de emergencias médicas hacia el abuso de los ancianos.

Rizk, R., Lendahls, L. y Shandra, T. (2019) evaluaron de un programa de capacitación para propietarios de pequeñas empresas en marketing y ventas donde su población se enfocó en los Dueños de pequeñas empresas y su metodología en un Estudio experimental con grupo de control. Los resultados mostraron que los dueños de negocios que recibieron el programa de capacitación mejoraron sus habilidades en marketing y ventas. Conclusiones: Los programas de capacitación pueden ser efectivos para mejorar las habilidades de marketing y ventas de los dueños de pequeñas empresas.

Lee, J., Lee, S. y Lee, E. (2019) cuantificaron el impacto de un Programa de Capacitación en los Conocimientos y Actitudes de los Docentes en Materia de Abuso Sexual Infantil, cuya población fueron Maestros y su metodología se desarrolló como un Estudio experimental con grupo de control. Obtuvieron como resultados que el programa de capacitación mejoró el conocimiento y las actitudes de los maestros abuso hacia el sexual infantil Conclusiones: Los programas de capacitación pueden ser efectivos para mejorar la conciencia y la actitud de los maestros hacia el abuso sexual infantil.

Chen, S., y otros (2020) evaluaron de un programa de capacitación para profesionales de la salud mental sobre tratamientos para la depresión basados en la evidencia, su población eran Profesionales de salud mental y su metodología se centró en un Estudio experimental con grupo de control. Los resultados fueron que el programa de capacitación mejoró el conocimiento y las habilidades de los profesionales de salud mental para tratar la depresión. Conclusiones: Los programas de capacitación pueden ser efectivos para mejorar las habilidades de los profesionales de salud mental para tratar la depresión.

Lie, D., y otros (2015) evaluaron el impacto de una capacitación en competencias culturales para proveedores de atención médica. La Población: Personal de salud y la Metodología se centró en la revisión sistemática de la literatura Resultados: La capacitación en competencia cultural para los profesionales de la salud puede mejorar su conocimiento, actitudes y comportamientos en la atención a pacientes de diversas culturas. Conclusiones: Se necesitan más

estudios para evaluar la eficacia de la capacitación en competencia cultural en la mejora de los resultados del paciente.

Alelwani, SM, y otros (2021). Midieron el impacto de un programa de capacitación en las habilidades de comunicación de los estudiantes de medicina, donde la Población se centró en Estudiantes de medicina, utilizando una Metodología de Estudio cuasiexperimental donde los resultados señalaron que la capacitación en habilidades de comunicación mejoró significativamente las habilidades de comunicación de los estudiantes de medicina. Conclusiones: La capacitación en habilidades de comunicación debería ser una parte integral de la educación médica.

Ebert, MH, y otros (2003) evaluaron un programa de capacitación para proveedores de salud mental sobre cómo trabajar con clientes LGBTQ. La Población seleccionada fueron Profesionales de la salud mental y su Metodología se basó en una Encuesta en línea, los resultados señalaron que la capacitación mejoró la confianza y el conocimiento de los proveedores de servicios de salud mental en el trabajo con clientes LGBTQ, pero los resultados fueron modestos. Conclusiones: Se necesitan intervenciones más intensivas para mejorar la competencia de los profesionales de la salud mental en el trabajo con clientes LGBTQ.

Helfrich, CD, Li, YF, Sharp, ND, Sales, AE (2008) analizaron el Impacto de un Programa de Entrenamiento en las Habilidades de Liderazgo de Gerentes de Enfermería, la Población fueron Gerentes de enfermería y la Metodología se centró en un estudio cuasiexperimental. Los resultados arrojaron que la capacitación en liderazgo mejoró significativamente las habilidades de liderazgo de los gerentes de enfermería. Conclusiones: La capacitación en liderazgo es importante para mejorar la calidad del cuidado de la salud y el desempeño organizacional.

Simonsen, B., (2008) evaluó de un programa de formación de docentes sobre estrategias de gestión del aula, su población, Maestros. La Metodología se desarrolló a través de la Revisión sistemática de la literatura, obteniendo como

resultados que la capacitación en estrategias de gestión del aula puede mejorar el comportamiento de los estudiantes y el rendimiento académico. Conclusiones: Se necesitan estudios adicionales para evaluar la eficacia a largo plazo de la capacitación en estrategias de gestión del aula.

Gupta, M., y otros (2017) analizó el Impacto de un programa de capacitación en las habilidades de trabajo en equipo de médicos residentes, tomando como población a los Residentes médicos. La Metodología utilizada fue un Estudio piloto y sus resultados mostraron que la capacitación en habilidades de trabajo en equipo mejoró significativamente las habilidades de trabajo en equipo de los residentes médicos. Conclusiones: La capacitación en habilidades de trabajo en equipo debería ser una parte integral de la educación médica.

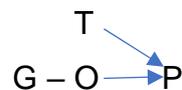
Terrill, W., & Mastrofski, SD (2002) evaluaron un programa de capacitación para oficiales de policía sobre el uso de la fuerza, su población, Oficiales de policía y para la Metodología se decidió por el Análisis de datos, los resultados secundarios mostraron que la capacitación en el uso de la fuerza no se correlacionó con la disminución del uso de la fuerza por parte de los oficiales de policía. Conclusiones: Se necesitan estrategias más efectivas para reducir el uso.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Se ha considerado en el tipo aplicada por usar los conocimientos que se prepararon para la capacitación a través de un plan para el personal que labora como vigilantes privados en la empresa. También cuantitativa por las variables e indicadores del Plan basado en las necesidades exploradas a través de la encuesta realizada, también, se ha precisado de tipo descriptiva transversal por el período de estudio y la reconstrucción de la proposición firme en los hechos (Walliman, 2011).

El diseño, No Experimental, por presentar un documento que permitirá a la empresa impartir conocimientos que se enfocan en mejorar el desempeño de su personal (Kothari, 2004). Su representación se presenta en el esquema siguiente.



Dónde:

G: Vigilantes privados de la empresa Seguroc SA.

O: Conocimientos exigidos.

T: Normatividad.

P: Plan de capacitación.

#### 3.2 Variables y operacionalización:

La investigación demanda del estudio de 2 variables, la variable independiente (V.I) será el Plan de capacitación y la variable dependiente (V.D.) será el desarrollo de las actividades de vigilancia de la empresa Seguroc S.A. Talara, 2023 según (Kumar, 2011). Se muestra la matriz de operacionalización de variables en Anexo 1.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Tabla 1. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Indicadores	Unidad de analisis	Población	Muestra	Muestreo
Horas de capacitación por mes Cantidad de temas por hora Costo de propuesta de Plan de capacitación	Plan de capacitación	Plan de capacitación		
% de preguntas correctas.  % de preguntas correctas.  % de preguntas correctas.	Vigilantes privados de la empresa Seguroc SA.	Vigilantes privados de la empresa Seguroc SA.	18 vigilantes privados de la empresa Seguroc SA. Talara	Por conveniencia

- Criterios de inclusión:  
Vigilantes privados de la empresa Seguroc SA. Con 1 año o más en la empresa
- Criterios de exclusión:
  - ✓ Vigilantes privados de la empresa Seguroc SA. De vacaciones
  - ✓ Vigilantes privados de la empresa Seguroc SA. Con descanso médico

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Establecida la población y muestras a considerar en la investigación, se seleccionaron las técnicas que permitan obtener los datos de la muestra o población para su tratamiento y desarrollo de objetivos. Así mismo, los registros que se consideran para dar soporte a la técnica.

**Tabla 2.** Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<i>Indicadores</i>	<i>Técnicas</i>	<i>Instrumentos</i>	<i>Anexo</i>
<i>Horas de capacitación por mes</i>	Análisis documentario	Tabla de capacitación	Anexo 06
<i>Cantidad de temas por hora</i>			
<i>Costo de propuesta de Plan de capacitación</i>			
<i>% de preguntas correctas.</i>	Encuesta	Cuestionario	Anexo 05
<i>% de preguntas correctas.</i>			
<i>% de preguntas correctas.</i>			

El único instrumento que deberá validarse es la estructura del Plan de mejora

### **3.5. Procedimientos**

El estudio se basó en la utilización de un cuestionario para 18 vigilantes, cuyas preguntas se formularon en base a las operaciones, normativas y conceptos de armamento que debe manejar el personal.

### **3.6. Método de Análisis de datos**

Se ha presentado la validación de las herramientas necesarias para la realización del estudio que se adjunta en el Anexo 06. Los valores de los indicadores de campo se agregarán con los códigos generados por las unidades analíticas de un instrumento para proporcionar información útil para recomendaciones de medidas de mejora de procesos. El análisis se dio aplicando estadística descriptiva, determinando las respuestas correctas entre

las 20 cuestiones de los tres temas de operatividad, normatividad y armamento para los 18 vigilantes que participaron.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se ha solicitado el consentimiento del propietario de la empresa para continuar recopilando la información necesaria para el desarrollo del programa de capacitación. Utilizamos solo los datos correctos y los procesamos inquebrantablemente para lograr los mejores resultados. Cabe mencionar que, mientras se preparaban para sus estudios, los investigadores fueron conscientes de actuar éticamente, aplicando los valores rectores de la Universidad César Vallejo.

#### IV. RESULTADOS

Para poder identificar los conocimientos a desarrollar por el personal de vigilancia que participa en los servicios prestados por la empresa Seguroc S.A. Talara 2023, se consideraron tres temas a recabar, Operatividad (acciones que debe realizar), Normatividad (base legal en la que se soporta su accionar) y Armamento (conocimiento en el manejo de armamento). Se prepararon 20 preguntas para los 18 vigilantes de la empresa, teniendo como respuesta:

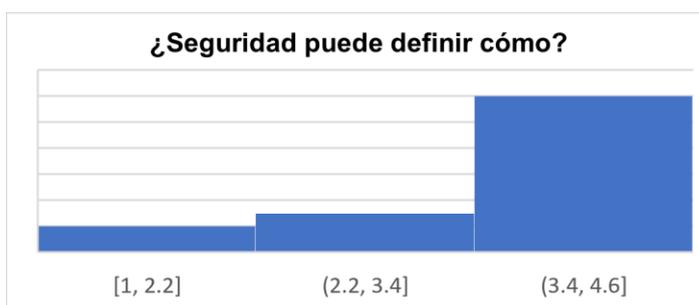


Ilustración 1: Respuestas pregunta 01

De los 18 vigilantes, 13 contestaron correctamente la alternativa "d".



Ilustración 2: Respuestas pregunta 02

De los 18 vigilantes, 12 contestaron correctamente la alternativa "d".



Ilustración 3: Respuestas pregunta 03

De los 18 vigilantes, 13 contestaron correctamente la alternativa "c".



Ilustración 4: Respuestas pregunta 04

De los 18 vigilantes, 13 contestaron correctamente la alternativa “c”.

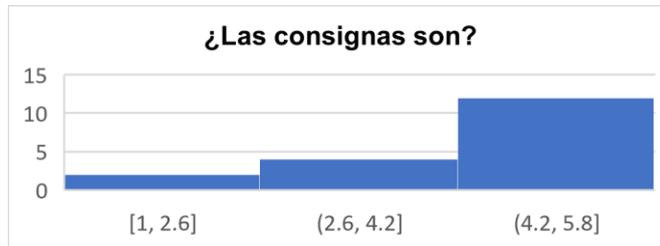


Ilustración 5: Respuestas pregunta 05

De los 18 vigilantes, 12 contestaron correctamente la alternativa “e”.

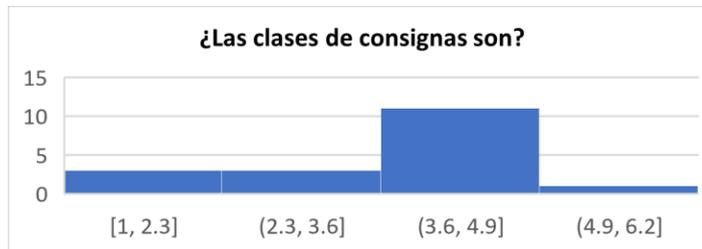


Ilustración 6: Respuestas pregunta 06

De los 18 vigilantes, 11 contestaron correctamente la alternativa “d”.



Ilustración 7: Respuestas pregunta 07

De los 18 vigilantes, 12 contestaron correctamente la alternativa “d”.



Ilustración 8: Respuestas pregunta 08

De los 18 vigilantes, 11 contestaron correctamente la alternativa “e”.

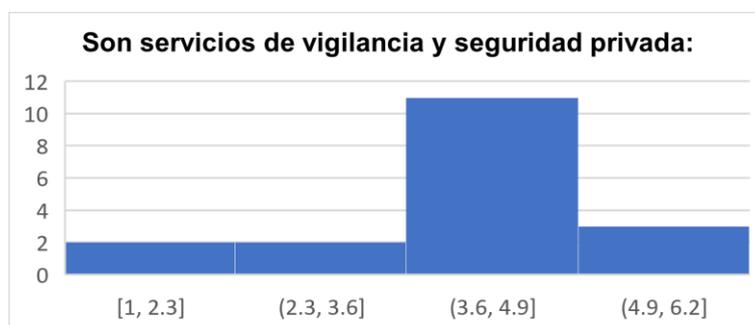


Ilustración 9: Respuestas pregunta 09

De los 18 vigilantes, 11 contestaron correctamente la alternativa “d”.

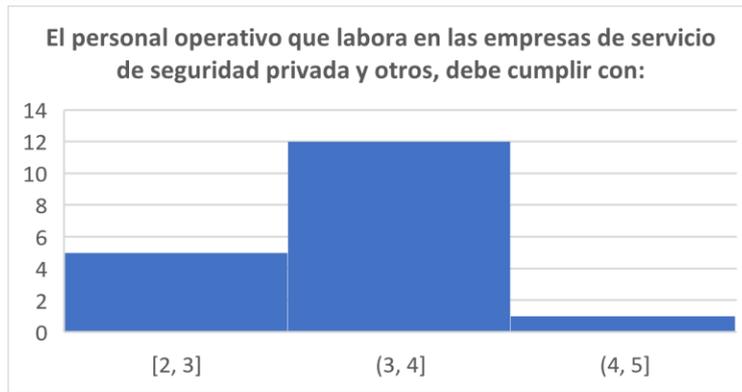


Ilustración 10: Respuestas pregunta 10

De los 18 vigilantes, 12 contestaron correctamente la alternativa “d”.

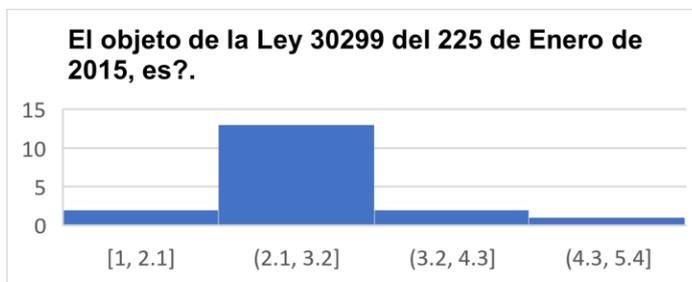


Ilustración 11: Respuestas pregunta 11

De los 18 vigilantes, 13 contestaron correctamente la alternativa “c”.

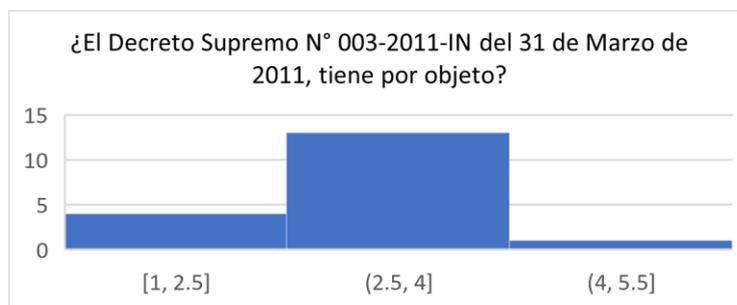


Ilustración 12: Respuestas pregunta 12

De los 18 vigilantes, 10 contestaron correctamente la alternativa “d”.



Ilustración 13: Respuestas pregunta 13

De los 18 vigilantes, 12 contestaron correctamente la alternativa “d”.

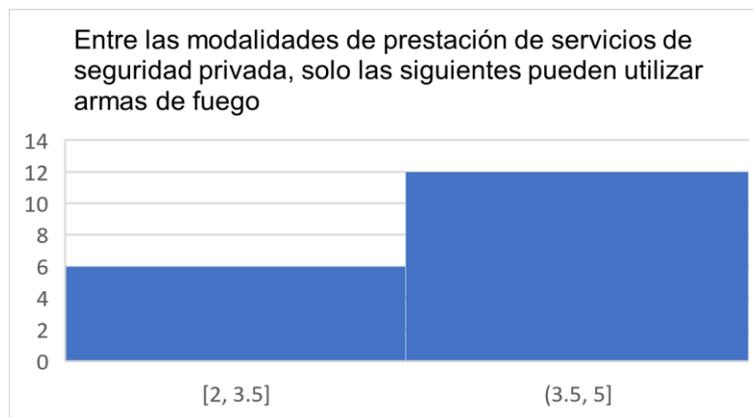


Ilustración 14: Respuestas pregunta 14

De los 18 vigilantes, 10 contestaron correctamente la alternativa “e”.

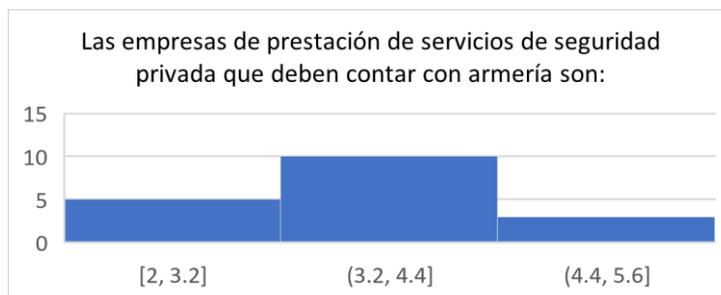


Ilustración 15: Respuestas pregunta 15

De los 18 vigilantes, 10 contestaron correctamente la alternativa “d”.

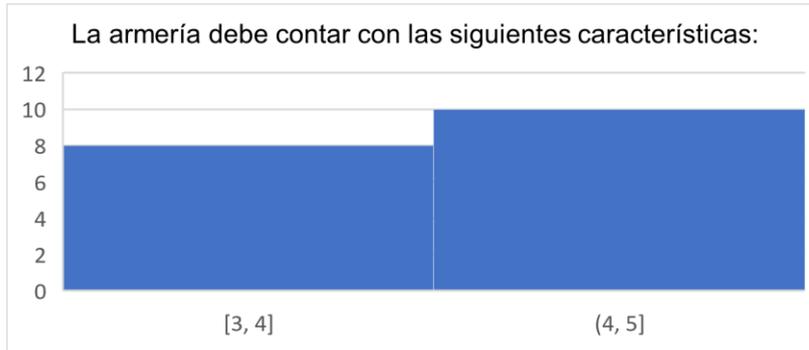


Ilustración 16: Respuestas pregunta 16

De los 18 vigilantes, 10 contestaron correctamente la alternativa “e”.

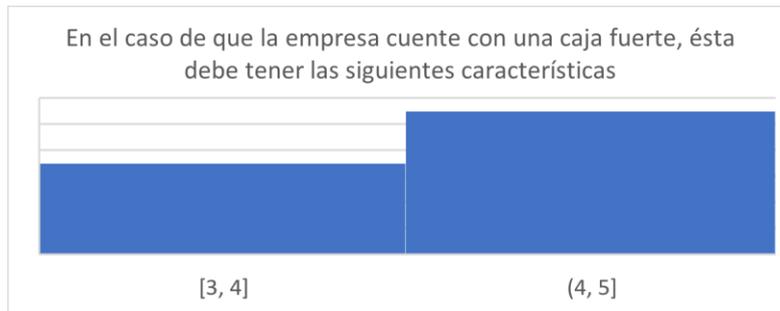


Ilustración 17: Respuestas pregunta 17

De los 18 vigilantes, 11 contestaron correctamente la alternativa “d”.

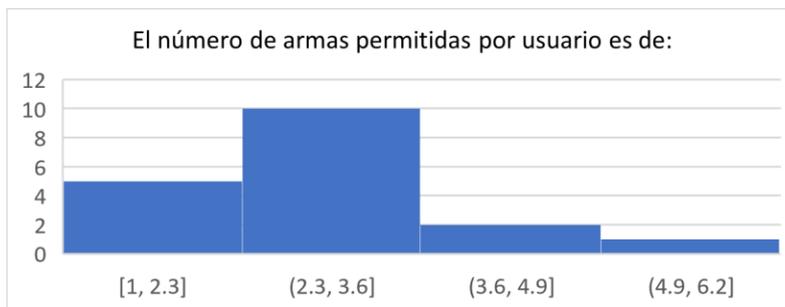


Ilustración 18: Respuestas pregunta 18

De los 18 vigilantes, 10 contestaron correctamente la alternativa “c”.



Ilustración 19: Respuestas pregunta 19

De los 18 vigilantes, 11 contestaron correctamente la alternativa “c”.

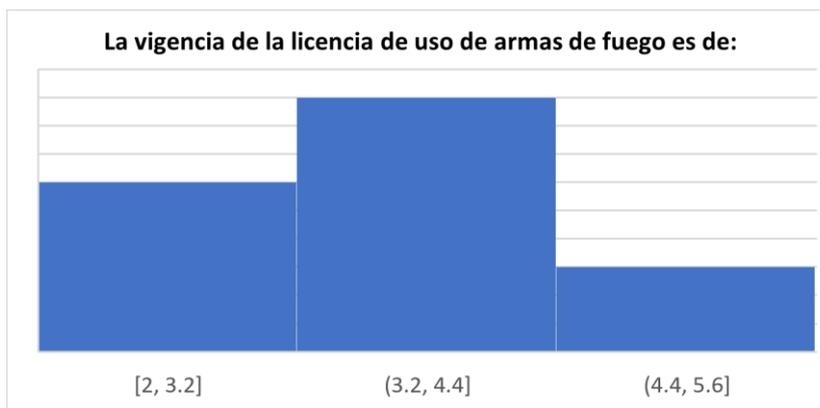


Ilustración 20: Respuestas pregunta 20

De los 18 vigilantes, 9 contestaron correctamente la alternativa “d”.

Para lograr determinar los recursos necesarios para desarrollar el Plan de capacitación, se expusieron los temas que deberán tratarse en el año, los que son de relevancia tanto para el Plan de Seguridad de la empresa como de interés para el logro de certificaciones como lo es BASC. Se debe analizar los temas de conocimiento que se aplicarán, consolidarlo con simulaciones y preparar al personal para la certificación BASC.

Tabla 3: Temas de conocimiento

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN
1.1	Política del SIG	INSTRUCTOR/ JEFE DE CERTIFICACIONES
1.2	Objetivos del SIG	INSTRUCTOR/ JEFE DE CERTIFICACIONES
1.3	Radiación Solar	MEDICO OCUPACIONAL
1.4	Riesgos Psicosociales	MEDICO OCUPACIONAL
1.5	Identificación de Peligros y Evaluación de riesgos en el puesto de trabajo	INTERNO/EXTERNO
1.6	Riesgos Ergonómicos y Estrés Laboral	MEDICO OCUPACIONAL
1.7	Primeros Auxilios	MEDICO OCUPACIONAL
1.8	Lucha contra Incendios y evacuación Teórico - Práctico	INTERNO/EXTERNO
1.9	Seguridad y Salud en el Trabajo: Conceptos Básicos	MEDICO OCUPACIONAL
1.10	Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales	INTERNO/EXTERNO
1.11	Gestión de Residuos	INTERNO/EXTERNO
1.12	Uso de Equipos de Protección Personal	INTERNO/EXTERNO

Tabla 4: Simulacros e informes

2.1	Simulacro de sismo	ORGANIZACIONES DE EMERGENCIA
2.2	Simulacro de lucha contra incendios, derrame (derrame en	ORGANIZACIONES DE EMERGENCIA/UNIDADES
2.3	Simulacro de Robo	ORGANIZACIONES DE EMERGENCIA
2.4	Simulacro de Agresión a Vigilante	ORGANIZACIONES DE EMERGENCIA
2.5	Simulacro de Daños a Oleoductos	ORGANIZACIONES DE EMERGENCIA
2.6	Simulacro de Incursión a Instalaciones	ORGANIZACIONES DE EMERGENCIA
2.7	Investigación e Informe de Incidentes	TODAS LA ÁREAS/CSST
2.8	Reporte de Estadísticas de Accidentabilidad	JEFE DE CERTIFICACIONES

Tabla 5: Certificación BASC

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN
1	Política, Objetivos BASC, Cumplimientos Legales	COORDINADOR OPERACIONES
2	Capacitación Sobre Procedimientos BASC (Control de Llaves, Situaciones Sospechosas, Inspección Vehículos, Visitas, Armas Etc.)	COORDINADOR OPERACIONES
3	Análisis - Gestión De Riesgos/ Eficacia en los Procesos	JEFE CERTIFICACIONES
4	Norma Y Estándar BASC	JEFE CERTIFICACIONES
5	Lavado de Activos Y Financiación del Terrorismo	COORDINADOR OPERACIONES
6	Prevención Conspiraciones Internas y Actividades Sospechosas	COORDINADOR OPERACIONES
7	Seguridad Portuaria	PROVEEDOR TERRAMAR
8	Indicadores de Eficacia en los Procesos	JEFE CERTIFICACIONES
9	Prevención Corrupción y Soborno	COORDINADOR OPERACIONES
10	Prevención Alcohol, Drogas, Juegos y Otras Adicciones	MEDICO OCUPACIONAL

Las capacitaciones y simulacros se han considerado como parte de las necesidades de mejora del Plan de Seguridad, mientras que las capacitaciones para la certificación BASC se han colocado por separado. Se ha estipulado un presupuesto y las fechas que se deben realizar, ubicados en el anexo 06.

Para el objetivo 03, se ha procedido a cuantificar el costo promedio que incurre el desarrollo el Plan de capacitación

Tabla 6: Costos de capacitaciones

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	RRHH	Materiales
1.1	Política del SIG	INSTRUCTOR/ JEFE DE CERTIFICACIONES		200
1.2	Objetivos del SIG	INSTRUCTOR/ JEFE DE CERTIFICACIONES		200
1.3	Radiación Solar	MEDICO OCUPACIONAL	500	200
1.4	Riesgos Psicosociales	MEDICO OCUPACIONAL	500	200
1.5	Identificación de Peligros y Evaluación de riesgos en el puesto de trabajo	INTERNO/EXTERNO		200
1.6	Riesgos Ergonómicos y Estrés Laboral	MEDICO OCUPACIONAL	500	200
1.7	Primeros Auxilios	MEDICO OCUPACIONAL	500	200
1.8	Lucha contra Incendios y evacuación Teórico - Práctico	INTERNO/EXTERNO		200
1.9	Seguridad y Salud en el Trabajo: Conceptos Básicos	MEDICO OCUPACIONAL	500	200
1.10	Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales	INTERNO/EXTERNO		200
1.11	Gestión de Residuos	INTERNO/EXTERNO		200
1.12	Uso de Equipos de Protección Personal	INTERNO/EXTERNO		200

El costo asciende a S/.4'900.00

Tabla 7: Costo de Simulaciones

Item	Descripción	Materiales
2.1	Simulacro de sismo	200
2.2	Simulacro de lucha contra incendios, derrame (derrame en coordinación con cliente)	500
2.3	Simulacro de Robo	100
2.4	Simulacro de Agresión a Vigilante	100
2.5	Simulacro de Daños a Oleoductos	100
2.6	Simulacro de Incursión a Instalaciones	200
2.7	Investigación e Informe de Incidentes	100
2.8	Reporte de Estadísticas de Accidentabilidad	100

El costo asciende a S/.1´400.00

La certificación BASC se debe solicitar a directamente a BASC Perú (<https://www.bascperu.org/>) y esta tiene un costo de aproximadamente S/.20´000.00.

## V. DISCUSIÓN

Los estudios de capacitación en diferentes campos han demostrado ser una herramienta efectiva para mejorar la competencia de los trabajadores y mejorar la calidad de los servicios prestados. En este sentido, los artículos tendrán información importante sobre los resultados de la capacitación en diferentes poblaciones y enfoques metodológicos.

En primer lugar, los estudios en los que se capacitó a los profesionales de la salud demostraron ser efectivos para mejorar su conocimiento, actitudes y comportamientos hacia pacientes de diferentes culturas. En particular, la capacitación en competencia cultural puede ayudar a reducir las disparidades en la atención sanitaria y mejorar la calidad de la atención prestada. Esto es especialmente importante dado el aumento de la diversidad cultural en muchos países del mundo. Sin embargo, se necesitan más estudios para evaluar la eficacia de la capacitación en competencia cultural en la mejora de los resultados del paciente.

En segundo lugar, los estudios en los que se capacitó a los estudiantes de medicina y los residentes médicos en habilidades de comunicación y trabajo en equipo mostraron mejoras significativas en sus habilidades. La capacitación en habilidades de comunicación debería ser una parte integral de la educación médica, ya que es fundamental para una buena relación médico-paciente y para mejorar la seguridad del paciente. Del mismo modo, la capacitación en habilidades de trabajo en equipo es esencial para mejorar la colaboración entre los trabajadores de la salud y mejorar la calidad del cuidado del paciente. Se pudo comprender la importancia del levantamiento de información que permita más adelante identificar las debilidades de conocimiento.

En tercer lugar, los estudios en los que se capacitó a los profesionales de la salud mental en el trabajo con clientes LGBTQ mostraron mejoras modestas en la confianza y el conocimiento de los proveedores de servicios de salud mental. Es importante destacar que aún queda mucho por hacer para mejorar la competencia de los profesionales de la salud mental en el trabajo con clientes LGBTQ, y se necesitan intervenciones más intensivas para lograr resultados más significativos. Poder identificar los temas necesarios que permitan a los

capacitados lograr mejorar su actuar ante sus responsabilidades logrará resultados deseados por el empleador.

En cuarto lugar, los estudios en los que se capacitó a los gerentes de enfermería en liderazgo mostraron mejoras significativas en sus habilidades de liderazgo. Esto es importante ya que la capacitación en liderazgo puede ayudar a mejorar la calidad del cuidado de la salud y el desempeño organizacional. Del mismo modo, la capacitación en estrategias de gestión del aula para maestros puede mejorar el comportamiento de los estudiantes y el rendimiento académico.

Sin embargo, uno de los estudios en los que se capacitó a los oficiales de policía en el uso de la fuerza no ocupan una influencia con la disminución del uso de la fuerza por parte de los oficiales de policía. Esto es preocupante, ya que el uso excesivo de la fuerza por parte de los oficiales de policía puede tener consecuencias graves, incluidas lesiones y muertes. Es necesario evaluar y mejorar las estrategias de capacitación para los oficiales de policía para reducir el uso de la fuerza y mejorar las relaciones entre la policía y la comunidad. Para esta evaluación no puede quedar a expensas los costos que incurre lograr preparar a los empleados.

En conclusión, los estudios revisados en este trabajo muestran que la capacitación puede ser efectiva para mejorar la competencia de los trabajadores en diferentes campos y mejorar la calidad de los servicios prestados. Sin embargo, se necesitan más estudios para evaluar la eficacia de la capacitación a largo plazo y en diferentes contextos.

## VI. CONCLUSIONES

Se ha logrado presentar un programa de capacitación necesaria para el correcto desarrollo de las actividades de vigilancia de la empresa Seguroc S.A. Talara, 2019 basado en los conocimientos actuales de los vigilantes y los que faltan incorporar. En el anexo 06 se logra plantear los temas con los responsables y fechas tentativas de capacitaciones y simulacros que desarrollen capacidades en ellos.

Se han identificado 12 temas de capacitación incluidos en el programa de seguridad y salud ocupacional, así como el complemento en 6 simulacros los conocimientos a desarrollar por el personal de vigilancia que participa en los servicios prestados por la empresa Seguroc S.A. Talara 2019, y de los 10 temas que contempla la certificación BASC.

Se especificó los recursos necesarios para desarrollar el Plan de capacitación para los vigilantes privados de la empresa Seguroc S.A. Talara 2019, Capacitadores responsables por cada tema, programado en el tiempo para los 18 vigilantes.

Los costos se han especificado por capacitación, pero se han agrupado por el plan cada capacitación, de simulacros y la certificación BASC para los vigilantes privados de la empresa Seguroc S.A. Talara 2019.

## VII. RECOMENDACIONES

Si bien es cierto, la investigación se ha centrado en la necesidad de una empresa, es posible generar temas e capacitación en general para otras empresas de seguridad:

**Comunicación:** La comunicación efectiva es esencial para un guardia de seguridad. Capacitar a los guardias en técnicas de comunicación, tanto verbal como no verbal, y en cómo abordar situaciones delicadas.

**Primeros auxilios:** Los guardias de seguridad deben estar capacitados en primeros auxilios básicos, como el tratamiento de heridas y la RCP.

**Control de multitudes:** En eventos concurridos, los guardias de seguridad pueden necesitar controlar multitudes. Capacitar a los guardias en técnicas de control de multitudes y en cómo mantener la seguridad en situaciones caóticas.

**Vigilancia:** Los guardias de seguridad deben ser capaces de detectar y prevenir situaciones peligrosas. Capacitarlos en técnicas de vigilancia y en cómo detectar signos de comportamiento sospechoso.

**Prevención de incendios:** Capacitar a los guardias en prevención y lucha contra incendios. Asegúrese de que sepa cómo usar extintores y cómo evacuar un edificio en caso de emergencia.

**Leyes y regulaciones:** Los guardias de seguridad deben conocer las leyes y regulaciones que rigen su trabajo, como la ley de seguridad privada y las políticas de la empresa.

**Conflictos y resolución de problemas:** Los guardias de seguridad pueden enfrentarse a situaciones de conflicto. Capacítelos en técnicas de resolución de problemas y en cómo manejar situaciones tensas de manera efectiva.

**Patrulla y observación:** Los guardias de seguridad deben ser efectivos en la patrulla y observación. Deben saber en cómo patrullar un área de manera efectiva y cómo detectar posibles amenazas.

**Manejo de armas:** Si los guardias están autorizados para portar armas, deben ser capacitados en su uso seguro y efectivo.

**Ética profesional:** Los guardias de seguridad deben mantener altos estándares éticos en su trabajo. Deben ser concientizados en los principios

éticos que rigen su trabajo y en cómo mantener la integridad y la honestidad en todas sus acciones.

Estas son solo algunas recomendaciones para un plan de capacitación para guardias de seguridad. Se debe asegurar de personalizar el plan según las necesidades específicas de su empresa o industria.

## REFERENCIAS

- ALELWANI, SM, AHMED, MA, SHALABY, SI, TAHA, NA (2021). Impacto del programa de capacitación en habilidades de comunicación para estudiantes de medicina en Arabia Saudita. *Avances en Educación y Práctica Médica*, 12, 781-789.
- ANDREWS KL, JAMSHIDI L, NISBET J, TECKCHANDANI TA, PRICE JAB, RICCIARDELLI R, ANDERSON GS, CARLETON RN. Mental health training, attitudes toward support, and screening positive for mental disorders among canadian coast guard and conservation and protection officers. *Int J Environ Res Public Health* 2022;19(23).
- AZAD E, HASSANVAND B, ESKANDARI M. Effectiveness of a training program based on stress management on NEDSA staff and line staff. *Saf Health Work* 2022;13(2):235-9.
- BIERA Muriel Martín. El “boom” de la seguridad privada en América Latina. *Global Affairs and Strategic Studies*. Universidad de Navarra. <https://www.unav.edu/web/global-affairs/detalle/-/blogs/el-boom-de-la-seguridad-privada-en-america-latina>
- BOWLING NA, ALARCON GM, BRAGG CB, HARTMAN MJ. A meta-analytic examination of the potential correlates and consequences of workload. *Work Stress* 2015;29(2):95-113.
- BROWN JA, WATSON E, ROGERS T. Hospital security guard's well-being and repeated exposure to personal threats in the workplace: A qualitative study in an australian hospital. *Int J Workplace Health Manage* 2022;15(6):728-44.
- CARRANZA Jorge. La Seguridad y Vigilancia Privada en el País. *Sustant Consultoría e Ingeniería*. <http://www.sustantperu.com/blog/articulos/33-seguridad-y-vigilancia.html>
- CHEN, S., SHEN, Y. Y FANG, S. (2020). Evaluación de un programa de capacitación para profesionales de la salud mental sobre tratamientos para la depresión basados en la evidencia. *Revista de Psicología Clínica*, 76(3), 443-456. doi: 10.1002/jclp.22800

- DING M, DING Y, WEI L, XU Y, CAO Y. Individual surveillance around parked aircraft at nighttime: Thermal infrared vision-based human action recognition. *IEEE Trans Syst Man Cybern Syst* 2022:1-11.
- EBERT, MH, NAGEL, RW, SCHMID, R., KOCH, P., LAUTENBACHER, S., STALLA, GK y KLOSTERKÖTTER, J (2003). Evaluación de un programa de capacitación para profesionales de la salud mental en el trabajo con clientes homosexuales y lesbianas. *Revista de Homosexualidad*, 44(4), 111-127.
- EUN Kyoung Chung, YESEUL Jung, YOUNG Woo Sohn, A moderated mediation model of job stress, job satisfaction, and turnover intention for airport security screeners, *Safety Science*, Volume 98, 2017, Pages 89-97, ISSN 0925-7535, <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.06.005>.
- INEI. Estadísticas de Seguridad Ciudadana <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/seguridad-ciudadana/>
- INEI. Estadísticas de Criminalidad, Seguridad Ciudadana y Violencia, julio-setiembre 2022. <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/estadisticas-de-seguridad-ciudadana/1/>
- LEE, J., LEE, S. Y LEE, E. (2019). Impacto de un Programa de Capacitación en los Conocimientos y Actitudes de los Docentes en Materia de Abuso Sexual Infantil. *Revista de Abuso Sexual Infantil*, 28(7), 772-789. doi: 10.1080/10538712.2019.1668256
- LIE, D., LEE-REY, E., GOMEZ, A., BEREKNYEI, S., BRADDOCK III, CH (2015). ¿La capacitación en competencia cultural de los profesionales de la salud mejora los resultados de los pacientes? Una revisión sistemática y un algoritmo propuesto para futuras investigaciones. *Revista de Medicina Interna General*, 30(10), 1530-1536.
- LINDGREN, S. Y DORES, PA (2018). Evaluación de un programa de formación para maestros de niños con trastorno del espectro autista. *Revista de autismo y trastornos del desarrollo*, 48(11), 3725-3735. doi: 10.1007/s10803-018-3701-9
- GUPTA, M., RAMANATHAN, S., CHUNG, JW, LEE, SJ Y UPADHYAY, DK (2017). Mejorar el trabajo en equipo y las habilidades de comunicación de los residentes: un enfoque práctico basado en la simulación. *Revista de Educación Médica para Graduados*, 9(2), 269-270.

- HAN, J., KIM, J. Y KIM, K. (2019). Impacto de un Programa de Capacitación en los Conocimientos y Actitudes de los Técnicos de Emergencias Médicas frente al Maltrato a Ancianos. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 31(2), 166-180. doi: 10.1080/08946566.2019.1568625
- HELFRICH, CD, LI, YF, SHARP, ND, SALES, AE (2008). Evaluación de la preparación organizacional para el cambio (ORCA): Desarrollo de un instrumento basado en el marco de Promoción de la Acción sobre Investigación en Servicios de Salud (PARIHS). *Ciencias de la implementación*, 3(1), 1-9.
- KOTHARI, C. R. *Research Methodology: Methods and Techniques* [online]. 2.º ed. India: New Age International (P) Limited, Publishers, 2004 [Consultation date: May 4, 2021]. Available in: <https://www.modares.ac.ir/uploads/Agr.Oth.Lib.17.pdf> ISBN: 9788122424881
- KUMAR, Ranjit. *Research Methodology a step-by-step guide for beginners* [online]. 3.<sup>rd</sup> ed. Londres: SAGE Publications Inc., 2011 [fecha de consulta: 11 de mayo de 2021]. Disponible en: [https://www.academia.edu/40798601/RESEARCH\\_METHODODOLOGY\\_a\\_step\\_by\\_step\\_guide\\_for\\_beginners\\_3rd\\_Ed\\_by\\_Ranjit\\_Kumar](https://www.academia.edu/40798601/RESEARCH_METHODODOLOGY_a_step_by_step_guide_for_beginners_3rd_Ed_by_Ranjit_Kumar) ISBN: 9781849203012
- OLADELE, T., WONG, R., NWACHUKWU, H. Y OYEWOLE, F. (2019). Evaluación de un programa de capacitación para trabajadores de salud de primera línea en entornos de bajos recursos. *Revista de informes de salud global*, 3, e2019063. doi: 10.29392/joghr.3.e2019063
- RIZK, R., LENDAHL, L. Y SHANDRA, T. (2019). Evaluación de un programa de capacitación para propietarios de pequeñas empresas en marketing y ventas. *Revista de Gestión de Pequeñas Empresas*, 57(4), 1377-1394. doi: 10.1111/jsbm.12432
- SEGUROC. <https://prueba.seguroc.com.pe/nosotros>
- SIMONSEN, B., FAIRBANKS, S., BRIESCH, A., MYERS, D. Y SUGAI, G. (2008). Prácticas basadas en evidencia en la gestión del aula: Consideraciones para la investigación a la práctica. *Educación y Tratamiento de los Niños*, 31(3), 351-380.
- TERRILL, W., & MASTROFSKI, SD (2002). Determinantes situacionales y basados en oficiales de la coerción policial. *Justice Quarterly*, 19(2), 215-248.

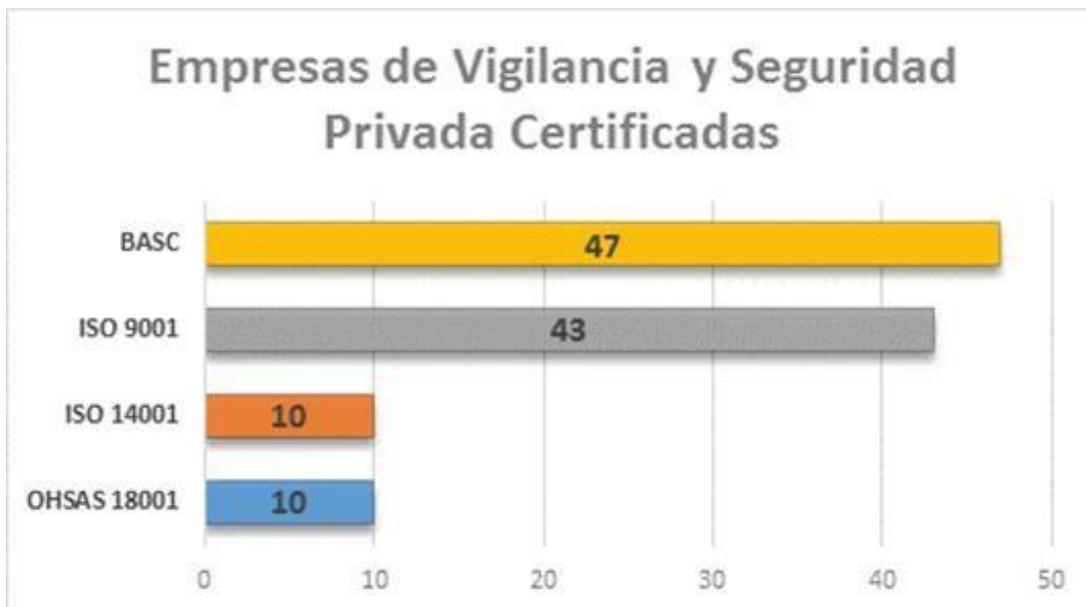
WALLIMAN, Nicholas. Research Methods. The Basics [online]. USA: Routledge, 2011 [Consultation date: May 4, 2021]. Available in: <https://www.isms.ac/public/uploads/sqkcstdKySSst9RrFhypN8RPjLMuHkPgZwlylmlwgbwkdUiidx41575401371vQXcGCdkUWCXO267edUDMcGB yBfk7e2uUSnkIIMiJxdoXE0LLn.pdf> ISBN: 9780203836071

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

Variabes	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.D.: Plan de capacitación	“El proceso de pensar y organizar las actividades necesarias para lograr un objetivo deseado” (Dictionary Bussiness, 2009). “Es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función” Chiavenato (2007, p.385).	Se procederá a realizar el plan de capacitación necesario basado en las necesidades	Tiempo Temas Costo	Horas de capacitación por mes Cantidad de temas por hora Costo de propuesta de capacitación	Razón
V.I.: desarrollo de las actividades de vigilancia de la empresa Seguroc S.A. Talara, 2023	“Mide la eficiencia de producción por factor utilizado, que es por unidad de trabajo o capital utilizado” (Moro, 2008)	Recogiendo la información del personal de vigilancia privada	Operatividad Reglamento Armamento	% de preguntas correctas. % de preguntas correctas. % de preguntas correctas.	Razón

## Anexo 02 Certificación de empresas



## Anexo 03: ESTADÍSTICAS DE CRIMINALIDAD EN PERÚ: JULIO 2022

### Perú: Principales Indicadores de Seguridad Ciudadana 2016 - 2021 y Enero - Setiembre 2022

Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022 Ene - Set
<b>I DENUNCIAS POR COMISIÓN DE DELITOS</b>							
<b>1.1 Denuncias por comisión de delitos</b>	<b>355 876</b>	<b>399 869</b>	<b>466 088</b>	<b>446 508</b>	<b>320 819</b>	<b>403 071</b>	<b>298 725 a/</b>
Contra el patrimonio	242 653	265 219	315 542	296 760	189 656	247 672	121 457
Contra la vida, el cuerpo y la salud	44 342	50 597	49 577	44 983	33 927	39 302	123 294
Contra la seguridad pública	38 150	49 385	53 595	46 305	37 673	51 935	27 445
Contra la libertad	20 428	22 660	29 079	35 259	32 073	36 336	14 502
Otros 1/	10 303	12 008	18 295	23 201	27 490	27 826	12 027
<b>1.2 Denuncias por vehículos robados</b>	<b>17 544</b>	<b>18 106</b>	<b>19 084</b>	<b>20 159</b>	<b>13 984</b>	<b>19 991</b>	<b>17 657</b>
Vehículos recuperados	12 991	12 676	14 865	13 690	10 309	12 108	10 499
<b>1.3 Denuncias de accidentes de tránsito</b>	<b>116 659</b>	<b>107 913</b>	<b>90 056</b>	<b>95 800</b>	<b>57 396</b>	<b>74 624</b>	<b>62 779 b/</b>
<b>1.4 Denuncias de trata de personas</b>	<b>539</b>	<b>725</b>	<b>734</b>	<b>509</b>	<b>372</b>	<b>535</b>	<b>417</b>
<b>1.5 Personas detenidas</b>	<b>111 233</b>	<b>135 036</b>	<b>150 575</b>	<b>162 505</b>	<b>178 512</b>	<b>173 616</b>	<b>151 266</b>
<b>II DENUNCIAS POR COMISIÓN DE FALTAS</b>							
Denuncias por faltas	264 793	274 345	84 132	84 345	49 398	54 672	27 568 c/
<b>III BANDAS DESARTICULADAS</b>							
Bandas desarticuladas	4 525	4 148	5 132	4 839	3 365	4 158	4 088
<b>IV VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL</b>							
<b>4.1 Denuncias por violencia familiar</b>	<b>164 488</b>	<b>187 270</b>	<b>222 376</b>	<b>276 322</b>	<b>238 704</b>	<b>240 875</b>	<b>179 509</b>
Física	73 413	76 011	111 428	116 458	97 088	97 541	72 078
Psicológica	54 927	69 969	97 308	133 653	124 157	125 326	92 311
Otro 2/	36 148	41 290	13 640	26 211	17 459	18 008	15 120
<b>4.2 Denuncias por violencia sexual</b>	<b>5 683</b>	<b>7 113</b>	<b>7 789</b>	<b>8 255</b>	<b>7 987</b>	<b>9 840</b>	<b>7 758</b>
<b>Hombre</b>	<b>395</b>	<b>492</b>	<b>527</b>	<b>495</b>	<b>486</b>	<b>620</b>	<b>464</b>
Menor de 18 años	322	386	414	374	372	443	348
De 18 y más	73	106	113	121	114	177	116
<b>Mujer</b>	<b>5 288</b>	<b>6 621</b>	<b>7 262</b>	<b>7 760</b>	<b>7 501</b>	<b>9 220</b>	<b>7 294</b>
Menor de 18 años	3 768	4 486	4 641	4 902	4 824	5 820	4 722
De 18 y más	1 520	2 135	2 621	2 858	2 677	3 400	2 572

1/ Incluye delitos contra la familia, contra la administración pública, tranquilidad pública, fe pública, orden económico, orden financiero, delito tributario, pandillaje pernicioso, posesión de armas de guerra, etc.

2/ Aquellas agresiones que tienen connotación física, psicológica, sexual o patrimonial.

a/ Para los años 2016-2017 comprende las denuncias registradas en el Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL) y Registro Nacional de Delitos y Faltas. Para los años 2018-2022 solo al Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL). Información 2022 corresponde al periodo enero - mayo.

b/ La fuente de información para el periodo 2016-2017 es el Censo Nacional de Comisarías; a partir del año 2018 se considera la información remitida por el Ministerio del Interior.

c/ En el año 2018, el Nuevo Código Penal solo contempla faltas contra la persona, el patrimonio, las buenas costumbres, la seguridad pública y contra la tranquilidad pública. Asimismo, la violencia familiar, mordedura canina, abandono o retiro del hogar, contra el código de contravenciones, el que organiza o participa en juegos prohibidos por la Ley, introducir o dejar entrar a animales domésticos, se consideran en la variable relacionada a fin de evitar duplicidad. Información 2022 corresponde al periodo enero - junio.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, Policía Nacional del Perú y Ministerio del Interior- Oficina de Planeamiento y Estadística.

Peru: Denuncias por comisión de delitos  
Trimestre. 2019 -2021 y Enero - Mayo 2022



Néza: InFormac+on @Z7 es preliminar.  
Fuen¶! MnlsterJo del nztenlw - dstema de Denundas paltclaTes-sioPot.  
Elabraztdn! ins M@ **thai** de £stezgsdca e Infortnátza.

Rerti: Denuncias par comisi6n de delltos, segiin departamento  
Abril - Mayo 2021 y Enero - Mayo 2022

Departamento					
Arequipa	3W1	I1M2	8?#?	dBWQ	123,1
Ayacucho	BD	Y9?#	Z3I	13!W	143,2
Cajamarca	1 862	4 303	3 380	1 518	81,5
Prov. Const. del Callao	2 250	7 328	4 815	2 565	114,0
Ica	2 193	6 272	4 521	2 328	106,2
Junin	2 762	7 072	5 478	2 716	98,3
La Libertad	3 305	9 145	6 794	3 489	105,6
Lambayegua	3 778	10 154	7 283	3 505	92,8
Lima Metropolitana 1/	19 773	57 999	40 837	21 064	106,5
Lima 2/	1 981	5 248	3 664	1 683	85,0
Madre de Dios	492	1 224	946	454	92,3
Moquegua	474	1 325	1 070	004	127,4
Pasco	377	909	784	407	108,0
Piua	3 139	9 424	7 324	4 185	133,3
Puno	1 284	3 377	2 564	1 280	99,7

¥/ Der nlnacân estalldz na+dlanre ey N' 3 yzd0. comprende k's 43 distrillaas la prtncila de Uma.  
W mln>acldn estabJeclda medlante Ley N° 51MQ. coIMlido pa has ptoylnoas de Banana Cajatambo.  
Cann. Cahete. noa+al, nuamfilrl, nuaura. OyR y YauNos..

Reni: Denuncias por comisión de delitos, según delito genérico

Abril - Mayo 2021 y Enero - Mayo 2022

2021	2022			
Abr - May	Ene - Mar	Abr - May		

Contra la libertad

8 547      8 082      6 420      -2 127      -24,9

## Anexo 04: Cuestionario

### 1. ¿Seguridad puede definir cómo?

- a. Estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano.
- b. Sensación de total confianza que se tiene en algo o en alguien.
- c. Sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afectan negativamente la calidad de vida.
- d. Todas las anteriores.
- e. Ninguna de las anteriores.

### 2. ¿Las actividades de la vigilancia se precisa cómo?

- a. La protección de la vida e integridad física de personas.
- b. La seguridad de instalaciones públicas o privadas.
- c. La seguridad para el normal desarrollo de eventos.
- d. Todas las anteriores.
- e. Ninguna de las anteriores

### 3. ¿Un agente de seguridad es?

- a. La persona que se capacita para prestar servicios de vigilancia y seguridad a cambio de una contraprestación económica, apoyado en normas, leyes y el respeto de los derechos fundamentales.
- b. Persona contratada para proteger los bienes privados.
- c. Persona que presta servicios bajo alguna de las modalidades de los servicios de seguridad privada reguladas por la Ley N°28879, y que se hallan debidamente capacitadas y autorizadas para ello.
- d. A y b.
- e. Todas las anteriores.

### 4. ¿Una minuta es?

- a. Libro de anotación debidamente foliado.
- b. Es el libro donde se deben llevar todas las anotaciones, referentes a la recepción, entrega del puesto y demás novedades.
- c. Libro en el cual se plasma en forma cronológica y organizada el diario transcurrir del puesto.
- d. Todas las anteriores.
- e. Ninguna de las anteriores.

### 5. ¿Las consignas son?

- a. Tareas que se dejan en el puesto para su estricto cumplimiento.
- b. Ordenes que se imparten a los hombres de seguridad en el puesto de trabajo para que sean acatadas.
- c. Improperios que se deben tener en cuenta para los usuarios
- d. Infracción voluntaria o culposa de una norma, que puede ser castigada.
- e. A y B.

### 6. ¿Las clases de consignas son?

- a. Generales, particulares o específicas y especiales.

- b. Generales, particulares y específicas.
- c. Generales, particulares, específicas y especiales.
- d. [Generales y específicas.](#)
- e. Todas las anteriores.

**7. ¿Quién estipula las consignas Generales y que órgano controla su cumplimiento?**

- a. La empresa y corresponde a los supervisores su cumplimiento.
- b. La ley y es responsabilidad del usuario comunicarl
- c. El usuario y corresponde a los coordinadores y supervisores su control.
- d. [El estado y su cumplimiento lo vigila la SUCAMEC.](#)
- e. A y C.

**8. De conformidad con el artículo 5 de la Ley N° 28879 del 18 de Agosto del 2006**

**, ¿Las modalidades de vigilancia y seguridad privada son:?**

- a. Prestación de servicio de vigilancia privada.
- b. Prestación de servicio de protección personal.
- c. Prestación de servicio de transporte de dinero y valores.
- d. Servicio de protección por cuenta propia
- e. [Todas las anteriores.](#)

**9. Son servicios de vigilancia y seguridad privada:**

- a. Aquellos que son brindados por los vigilantes en servicio o no
- b. Son todas las actividades que en forma gratuita o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o de tener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros...
- c. Todas las anteriores.
- d. [Son aquellas actividades destinadas a cautelar y proteger la vida e integridad física de las personas, así como dar seguridad a patrimonios de personas naturales y jurídicas...](#)
- e. Ninguna de las anteriores.

**10. El personal operativo que labora en las empresas de servicio de seguridad privada y otros, debe cumplir con:**

- a. Haber pertenecido a las fuerzas armadas
- b. Poseer armamento propio
- c. Portar su DNI como medio de identificación
- d. [Aprobar la capacitación de empresas acreditadas por la SUCAMEC](#)
- e. Todas las anteriores

11. El objeto de la Ley 30299 del 225 de Enero de 2015, es?.

- a. Señalar el régimen de talleres de armería y fábrica de artículos pirotécnicos, clubes de tiro y caza, colecciones y coleccionistas de armas, servicios de vigilancia y seguridad privada.

- b. Clasificar las armas; establecer el régimen para la expedición, revalidación y suspensión de permisos, autoridades competentes; condiciones para la importación y exportación de armas, municiones y explosivos.
- c. Fijar normas y requisitos para la tenencia y el porte de armas, municiones explosivos y sus accesorios.
- d. Solo A y B
- e. Todas las anteriores.

12. ¿El Decreto Supremo N° 003-2011-IN del 31 de Marzo de 2011, tiene por objeto?

- a. Establecer el estatuto para la prestación por particulares y entes oficiales de servicio de vigilancia y seguridad privada.
- b. Establecer las consignas para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- c. Establecer las clases de modalidades de vigilancia.
- d. Establecer el Reglamento para la prestación por particulares de servicio de vigilancia y seguridad privada.
- e. Todas las anteriores.

13. Las armas de fuego para uso civil, se clasifican:

- a. Arma de defensa personal, armas de uso restringido y armas de uso civil.
- b. Armas de alto poder, armas medianas y armas cortas.
- c. Armas de guerra o de uso privativo de la Fuerza Pública; armas de uso restringido y armas de uso civil.
- d. Armas de uso civil, de defensa personal deportivas y de colección.
- e. Todas las anteriores.

14. Entre las modalidades de prestación de servicios de seguridad privada, solo las siguientes pueden utilizar armas de fuego

- a. Servicio de vigilancia privada.
- b. Servicio de protección personal.
- c. Servicio de transporte de dinero y valores.
- d. Servicio individual de seguridad personal.
- e. Todas las anteriores.

15. Las empresas de prestación de servicios de seguridad privada que deben contar con armería son:

- a. Cuentan con más de 20 personal operativo.
- b. Cuentan con más de 1 año de funcionamiento.
- c. Cuentan con 2 años defuncionamiento
- d. Cuentan con más de 10 armas.
- e. Sólo a y b.

16. La armería debe contar con las siguientes características:

- a. No estar ubicada en ambientes inmediatos a la puerta de ingreso al local.
- b. Estar fuera de la vista del público.

- c. Estar construida de material noble, tanto las paredes como el techo y sin ventanas.
- d. El interior debe contar con un anaquel adecuado para la ubicación de las armas.
- e. Todas las anteriores

17. En el caso de que la empresa cuente con una caja fuerte, ésta debe tener las siguientes características

- a. Tener un peso menor a 1000 kilos y estar anclada a una estructura de concreto armado
- b. No ser susceptible de ser abierta por equipos de oxicorte
- c. No estar ubicada cerca de las puertas de ingreso al local
- d. Estar dotada de cerradura de llave y clave
- e. Todas las anteriores

18. El número de armas permitidas por usuario es de:

- a. Ninguna
- b. Una.
- c. Dos
- d. tres
- e. Todas las anteriores

**19. Las municiones autorizadas para la defensa personal son:**

- a. Municiones de competencia.
- b. Cartuchos de caza.
- c. Munición de plomo.
- d. Todas las anteriores.
- e. Ninguna de las anteriores

**20. La vigencia de la licencia de uso de armas de fuego es de:**

- a. 6 meses.
- b. 01 año.
- c. 02 años.
- d. 03 años.
- e. Ninguna de las anteriores.

## Anexo 05: Validación de instrumento



### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Omar Rivera Calle con DNI N° 02884211 Magister en Administración de Negocios, de profesión Ingeniero Industrial desempeñándome actualmente como Docente Asociado en Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – Filial Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

- Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Ficha de Investigación	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de enero del 2023.



Mgr. : Omar Rivera Calle  
DNI : 02884211  
Especialidad : Ingeniero Industrial  
CIP : 102776  
E-mail : orivera@ucv.edu.pe

## Anexo 06: Cuadro de Capacitaciones

		PROGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD -SALUD EN EL TRABAJO y MEDIO AMBIENTE 2023										GA -CER-017-I						
												Revisión: 00						
RAZÓN SOCIAL	ACTIVIDAD ECONÓMICA	R	DOM			N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL												
SEGUROC S.A.	VIGILANCIA PRIVADA	20100904315	CALLE ISLAS HAWAI 145			2												
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Fortalecer el conocimiento de los colaboradores en temas de seguridad y salud en el trabajo																	
<b>OBJETIVOS</b>	Realizar las capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo programadas.																	
<b>META:</b>	80%																	
<b>INDICAD</b>	N° de capacitaciones ejecutadas x 100% / N° de capacitaciones programadas																	
<b>PRESUPUES</b>	S/. 4,900.00																	
<b>RECURS</b>	Salas de capacitación, material de escritorio, horas hombre capacitación, equipos multimedia, capacitadores internos y externos																	
ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOT AL	FECHA DE VERIFICACIÓN	% Avance	OBSERVACIONES
1.1	Política del SIG	INSTRUCTOR/ JEFE DE CERTIFICACIONES	1			1			1			1			4			
1.2	Objetivos del SIG	INSTRUCTOR/ JEFE DE CERTIFICACIONES		1			1			1			1		4			
1.3	Radiación Solar	MEDICO OCUPACIONAL	1						1						2			
1.4	Riesgos Psicosociales	MEDICO OCUPACIONAL			1									1	2			
1.5	Identificación de Peligros y Evaluación de riesgos en el puesto de trabajo	INTERNO/EXTERNO		1							1				2			
1.6	Riesgos Ergonómicos y Estrés Laboral	MEDICO OCUPACIONAL				1									1			
1.7	Primeros Auxilios	MEDICO OCUPACIONAL					1								1			
1.8	Lucha contra Incendios y evacuación Teórico - Práctico	INTERNO/EXTERNO	1					1							2			
1.9	Seguridad y Salud en el Trabajo: Conceptos Básicos	MEDICO OCUPACIONAL								1					1			
1.10	Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales	INTERNO/EXTERNO									1				1			
1.11	Gestión de Residuos	INTERNO/EXTERNO										1			1			
1.12	Uso de Equipos de protección Personal	INTERNO/EXTERNO			1								1		2			
	Total de Capacitaciones	TODAS	3		2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2			

		PROGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD -SALUD EN EL TRABAJO y MEDIO AMBIENTE 2023													GA -CER-017-I			
															Revisión: 00			
RAZÓN SOCIAL		ACTIVIDAD ECONÓMICA		RU		DOMICILI				N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL								
SEGUROC S.A.		VIGILANCIA PRIVADA		20100904315		CALLE ISLAS HAWAI 145				2 6								
OBJETIVO GENERAL 4		Reducir los índices de frecuencia																
OBJETIVO ESPECÍFICO		Índice de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (LTIFR)																
META		≤10																
OBJETIVO ESPECÍFICO		Índice de severidad (SR)																
META		≤100																
PRESUPUESTO		S/. 1,900.00																
RECURSOS		Salas de reunión, material de escritorio, equipos multimedia																
ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL	FECHA DE VERIFICACIÓN	% Avance	OBSERVACIONES
<b>SIMULACROS DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS</b>																		
4.1	Simulacro de sismo	ORG. DE EMERGENCIA					1						1		2			
4.2	Simulacro de lucha contra incendios, derrame (derrame en coordinación con cliente)	ORG. DE EMERGENCIA												1	1			
4.3	Simulacro de Robo	ORG. DE EMERGENCIA		1											1			
4.4	Simulacro de Agresión a Vigilante	ORG. DE EMERGENCIA			1										1			
4.5	Simulacro de Daños a Oleoductos	ORG. DE EMERGENCIA											1		1			
4.6	Simulacro de Incursión a Instalaciones	ORG. DE EMERGENCIA										1			1			
	Total, de Simulacros	TODAS	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	2	1	7			
6.1	Investigación e Informe de Incidentes	TODAS LA ÁREAS/CSST	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12			
6.2	Reporte de Estadísticas de Accidentabilidad	JEFE DE CERTIFICACIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12			
	Total, de Investigación y/o Reporte de Estadísticas de Accidentes e Incidentes	TODAS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24			

## PROGRAMA ANUAL CAPACITACIÓN BASC 2023

GA -CER-017-I

Revisión: 00

<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RUC</b>	<b>DOMICILIO</b>	<b>N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL</b>
SEGUROC S.A.	VIGILANCIA PRIVADA	20100904315	CALLE ISLAS HAWAI 145	260
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Capacitar a los colaboradores de unidades críticas sobre criterios de seguridad BASC				
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Realizar las capacitaciones de seguridad BASC programadas.				
<b>META:</b> 80%				
<b>INDICADOR:</b> N° de capacitaciones ejecutadas x 100% / N° de capacitaciones programadas				
<b>PRESUPUESTO:</b> \$/. 20,000.00				
<b>RECURSOS:</b> Salas de capacitación, material de escritorio, horas hombre capacitación, equipos multimedia, capacitadores internos y externos				

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	ÁREA	MES												TOTAL	% Avance	OBSERVACIONES	
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC				
1	Política, Objetivos BASC, Cumplimientos Legales	COORDINADOR OPERACIONES	OPERACIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
2	Capacitación Sobre Procedimientos BASC (Control de Llaves, Situaciones Sospechosas, Inspección Vehículos, Visitas,	COORDINADOR OPERACIONES	OPERACIONES		1		1		1			1		1		1	6		
3	Análisis - Gestión De Riesgos/ Eficacia en los Procesos	JEFE CERTIFICACIONES	OPERACIONES				1							1			2		
4	Norma Y Estándar BASC	JEFE CERTIFICACIONES	CERTIFICACIONES	1				1					1				3		
5	Lavado de Activos Y Financiación del Terrorismo	COORDINADOR OPERACIONES	OPERACIONES			1						1					2		
6	Prevención Conspiraciones Internas y Actividades Sospechosas	COORDINADOR OPERACIONES	OPERACIONES					1						1			2		
7	Seguridad Portuaria	PROVEEDOR TERRAMAR	CERTIFICACIONES		1												1		
8	Indicadores de Eficacia en los Procesos	JEFE CERTIFICACIONES	CERTIFICACIONES			1											1		
9	Prevención Corrupción y Soborno	COORDINADOR OPERACIONES	OPERACIONES				1			1					1		3		
10	Prevención Alcohol, Drogas, Juegos y Otras Adicciones	MEDICO OCUPACIONAL	CERTIFICACIONES						1			1					2		
	<b>Total, de Charlas de BASC</b>	<b>COORDINADOR OPERACIONES</b>	<b>OPERACIONES</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>34</b>			

<b>Elaborado por:</b>		<b>Fecha de Elaboración:</b>		
<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha de Revisión:</b>		
<b>Aprobado por CSST :</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b>		



## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Omar Rivera Calle, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo Piura, asesor (a) del Trabajo de Tesis titulada:

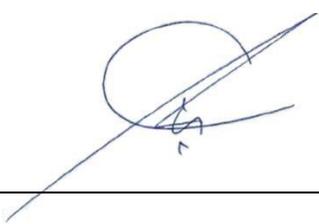
"Plan de capacitación para el correcto desarrollo de las actividades de vigilancia de la empresa Seguroc S.A. Talara, 2019"

del (los) autor (autores) Ronald Roggers Ramos Moran, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 20% establecido y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 03 de abril de 2023

Apellidos y Nombres del Asesor: Rivera Calle, Omar	
DNI 02884211	Firma 
ORCID 0000-0002-1199-7526	