



Análisis de las falencias en la disponibilidad de recursos físicos y dotación del personal de vigilancia en la empresa **DETECCIÓN LTDA** y su impacto en la calidad del servicio.

Modalidad: Proyecto de investigación

Karen Nataly Sandoval Nova

CC 1102350546

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Gestión Empresarial
Bucaramanga 2 de octubre de 2026



Análisis de las falencias en la disponibilidad de recursos físicos y dotación del personal de vigilancia en la empresa **DETECCIÓN LTDA** y su impacto en la calidad del servicio.

Modalidad: Proyecto de Investigación

Karen Nataly Sandoval Nova

CC 1102350546

**Trabajo de Grado para optar al título de
TECNOLOGIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

DIRECTOR

Claudia Corredor Revilla

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Gestión Empresarial
Bucaramanga 2 de octubre de 2026

Nota de Aceptación

Este informe final de trabajo de grado, en modalidad monografía de análisis, fue APROBADO en cumplimiento de uno de los requisitos exigidos por las Unidades Tecnológicas de Santander para optar el Título de Tecnóloga en Gestión Empresarial, según acta 25 de 6 de octubre 2026, del Comité de Trabajo de Grado



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa académica. A mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante durante el desarrollo de este proceso formativo. Su confianza y acompañamiento han sido fundamentales para alcanzar este logro.

Asimismo, dedico este esfuerzo a todas las personas que, con sus enseñanzas, experiencias y consejos, contribuyeron a mi crecimiento personal y profesional.

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi más sincero agradecimiento a la institución educativa y a los docentes que hicieron parte de este proceso de formación, por compartir sus conocimientos, orientación y experiencia profesional, elementos esenciales para el desarrollo de esta monografía.

A la empresa DETECCIÓN LTDA., por permitir el análisis de la información necesaria para la realización de este estudio, orientado a identificar las falencias en la disponibilidad de recursos físicos y la dotación del personal de vigilancia, así como su impacto en la calidad del servicio.

A mis compañeros, familiares y amigos, quienes brindaron su apoyo, comprensión y palabras de aliento durante el desarrollo de este trabajo. Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron al logro de este proyecto académico y al fortalecimiento de mis competencias profesionales.

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	<u>10</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>12</u>
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u>	<u>14</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	16
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS	18
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.5. ESTADO DEL ARTE	19
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	<u>22</u>
2.1. MARCO CONCEPTUAL	23
2.2. MARCO TEORICO	24
2.3. MARCO INSTITUCIONAL	25
2.4. MARCO HISTORICO	26
2.5. MARCO AMBIENTAL Y DE CONDICIONES DE TRABAJO	26
<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	<u>27</u>
3.1. POBLACIÓN Y UNIDAD DE ANÁLISIS	28
3.2. TÉCNICA E INSTRUMENTOS	29
3.3. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	30
3.4. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	30
3.5. LISTA DE CHEQUEO	31
<u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>32</u>
<u>5. RESULTADOS</u>	<u>35</u>
5.1. RESULTADO DE LA REVISIÓN DEL REGISTRO DE ENTREGA DE DOTACIÓN PERSONAL INDIVIDUAL (DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., 2023)	36
5.2. RESPUESTA PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO SOBRE DISPONIBILIDAD	37
5.3. RESPUESTA PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO SOBRE SUFICIENCIA	38

5.4.	ANÁLISIS SOBRE OPORTUNIDAD DE LA ENTREGA.....	39
5.5.	RESULTADO SOBRE TRAZABILIDAD	39
5.6.	RESULTADO SOBRE REPOSICIÓN.....	40
5.7.	RESULTADO PARA LA VARIABLE “ESTADO DE LA DOTACIÓN”	40
5.8.	MATRIZ DE RESULTADOS DE ENTREGA DE DOTACIÓN PERSONAL DE (01) GUARDA DE SEGURIDAD (DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., 2023).....	41
5.9.	RESULTADO DE LA REVISIÓN DEL REGISTRO INSTITUCIONAL DE ENTREGA DE EPP DE (29) GUARDAS DE SEGURIDAD	42
5.9.1.	ALCANCE Y LIMITACIONES	42
5.9.2.	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE LA EVIDENCIA	42
5.9.3.	MATRIZ DE RESULTADOS POR FUNCIONARIO	42
5.9.4.	MATRIZ CONSOLIDADA DE CUMPLIMIENTO.....	43
5.10.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	45
5.11.	RESPUESTA A LOS OBJETIVOS	45
5.12.	PROPUESTA PHVA	46
5.13.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	47
5.14.	ANÁLISIS DE VIABILIDAD DE LA PROPUESTA	47
5.15.	LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	48
<u>6.</u>	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>49</u>
<u>7.</u>	<u>RECOMENDACIONES</u>.....	<u>50</u>
<u>8.</u>	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>52</u>
	<u>REFERENCIAS</u>.....	<u>52</u>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de Investigación **¡Error! Marcador no definido.**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fase 1 ¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente monografía analiza las condiciones de disponibilidad, suficiencia, estado y oportunidad de los recursos físicos y de la dotación utilizados por el personal operativo de Detección Seguridad Privada Ltda, y examina su relación con la calidad del servicio de vigilancia. La investigación surge de la necesidad de superar un enfoque meramente descriptivo y establecer, mediante evidencia documental y trabajo de campo, si existe correspondencia entre las políticas y requisitos institucionales y normativos y las condiciones reales de operación.

El estudio adopta un enfoque mixto con predominio descriptivo: integra revisión documental cualitativa con medición descriptiva de los resultados obtenidos mediante una lista de chequeo y una matriz de cumplimiento normativo.

La población de referencia estará constituida por los puestos y trabajadores operativos seleccionados conforme a criterios definidos previamente; la unidad de análisis será cada puesto, elemento o requisito evaluado, según el instrumento.

Como fuentes institucionales se consideran la página oficial de políticas, el Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y el Manual del Sistema Integrado de Gestión de Detección LTDA. La empresa declara compromisos con la prestación de servicios eficientes y de calidad, la mejora continua y la generación de condiciones de trabajo seguras. La investigación busca verificar cómo dichos compromisos se materializan en la operación.

El producto final comprende un estado del arte actualizado, un marco teórico comparativo, un marco legal analítico, una matriz de cumplimiento normativo, un instrumento de evaluación de dotación y recursos físicos, indicadores de seguimiento y una propuesta de mejoramiento sustentada en el ciclo PHVA.

Los resultados cuantitativos definitivos deberán ser diligenciados a partir de la aplicación real de los instrumentos y de los documentos internos autorizados por la empresa.

PALABRAS CLAVE.

vigilancia privada; recursos físicos; dotación laboral; seguridad y salud en el trabajo; calidad del servicio; gestión de recursos; PHVA.

INTRODUCCIÓN

La vigilancia y seguridad privada constituye una actividad regulada en Colombia y orientada a prevenir o detener amenazas que puedan afectar la vida, la integridad y los bienes de las personas.

“El Decreto Ley 356 de 1994 establece, entre otros aspectos, que los servicios de vigilancia deben contar con recursos humanos, tecnológicos y materiales, instalaciones y demás medios autorizados necesarios para desarrollar su actividad. Asimismo, el artículo 95 establece que los servicios deben disponer de equipos de seguridad, comunicaciones, transporte, instalaciones y elementos necesarios para desarrollar su labor” (congreso de colombia , 1994).

Esta exigencia convierte la gestión de los recursos en un componente operativo y de cumplimiento, no únicamente administrativo. En Detección Seguridad Privada Ltda. existe un conjunto de documentos institucionales que permite construir un punto de partida verificable. La empresa publica políticas orientadas a la calidad, la mejora continua y la prevención de lesiones y enfermedades; también dispone de Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y Manual del Sistema Integrado de Gestión. El manual integra componentes de calidad, SST, ambiente y operaciones de seguridad y señala su alineación con normas como ISO 9001, ISO 45001 e ISO 18788.

La existencia de estas políticas, sin embargo, no demuestra por sí sola que todos los recursos estén disponibles, completos, funcionales y oportunamente entregados en cada puesto.

Por ello, el problema de investigación se redefine: no se parte de una conclusión anticipada de incumplimiento, sino de la necesidad de verificar mediante evidencia si existen brechas entre lo establecido y lo observado. La investigación se estructura en cinco momentos: revisión de antecedentes recientes; construcción del marco teórico y legal; diseño metodológico; levantamiento y análisis de evidencia; y formulación de una propuesta de mejoramiento. Esta estructura responde a las observaciones del asesor y permite diferenciar teoría, trabajo de campo y resultados.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema de investigación se centra en la gestión y control de los recursos físicos y de la dotación necesarios para que el personal operativo de Detección Seguridad Privada Ltda. desarrolle sus funciones en condiciones adecuadas. En una empresa de vigilancia, estos recursos pueden comprender uniformes, calzado, elementos de protección personal, equipos de comunicación, medios tecnológicos, mobiliario e instalaciones, según las características del servicio y del puesto. Por ello, su gestión no debe limitarse a la adquisición o entrega, sino que debe considerar su disponibilidad, suficiencia, estado, funcionamiento, mantenimiento, reposición y oportunidad.

En la información institucional disponible de Detección LTDA se identifican compromisos relacionados con la calidad del servicio, la seguridad y salud en el trabajo, la capacitación, la mejora continua y el uso adecuado de los elementos de dotación. Asimismo, la empresa publica documentos asociados al Sistema Integrado de Gestión, entre ellos la Política Integral del SIG, la Política de SST, el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y el Manual del SIG. Estos documentos permiten conocer el marco institucional que orienta la gestión de la organización; sin embargo, por sí mismos no permiten verificar cómo dichos compromisos se materializan de manera efectiva en cada puesto operativo.

En este sentido, el problema científico de la presente monografía no se plantea como un supuesto vacío de información pública ni como la ausencia de publicación de auditorías internas o indicadores empresariales. Una empresa

privada no tiene la obligación de hacer públicos todos sus registros internos de gestión. El problema se ubica, más precisamente, en la necesidad de analizar la articulación entre los compromisos, políticas y controles establecidos por el Sistema Integrado de Gestión de Detección LTDA y la evidencia disponible sobre su aplicación y verificación en la operación. La cuestión central consiste, por tanto, en determinar hasta qué punto los mecanismos internos de control permiten comprobar que los recursos físicos y la dotación disponibles para el personal operativo responden a las necesidades reales de los puestos y a los requisitos normativos e institucionales aplicables.

La evidencia documental disponible permite identificar mecanismos de control de la dotación. Por ejemplo, el formato SIG-F-069, denominado “Control entrega de EPP”, registra funcionarios, sede y diferentes elementos de protección personal. En el documento analizado aparecen 29 funcionarios asociados a Bogotá y categorías de protección de cabeza, respiratoria, manos, pies y corporal. Esta información demuestra la existencia de un mecanismo documental de registro, pero no permite establecer por sí sola el estado físico, la funcionalidad, la suficiencia, la oportunidad de reposición ni la correspondencia de cada elemento con los riesgos específicos de cada cargo.

Por lo anterior, la investigación se orienta a contrastar tres niveles de evidencia: primero, los requisitos legales y normativos aplicables; segundo, los compromisos, políticas, procedimientos y registros institucionales disponibles; y tercero, la evidencia documental sobre la entrega y gestión de los recursos. Esta comparación permite identificar fortalezas, brechas de información y oportunidades de mejoramiento sin convertir la ausencia de evidencia en una afirmación de incumplimiento. En consecuencia, cuando un aspecto no pueda ser

demostrado con los documentos disponibles, será clasificado como no determinable y se formulará como oportunidad de verificación o mejora.

La relevancia del problema radica en que la gestión de los recursos físicos y la dotación constituye un componente de la operación del servicio de vigilancia y, a su vez, se relaciona con las condiciones de trabajo y con la capacidad de los trabajadores para desarrollar sus funciones. La investigación busca, entonces, pasar de una revisión centrada exclusivamente en la existencia de documentos a un análisis de la trazabilidad y de la articulación entre lo establecido institucionalmente y lo que puede ser comprobado mediante los registros disponibles.

1.2. Pregunta de investigación:

¿Cómo se articula la gestión de los recursos físicos y la dotación del personal operativo de Detección Seguridad Privada Ltda. con los compromisos del Sistema Integrado de Gestión y con las condiciones verificables de disponibilidad, suficiencia, estado y oportunidad de los recursos en la operación, y qué implicaciones puede tener esta gestión para la calidad del servicio de vigilancia?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se articula con la línea de investigación en Gestión del Talento Humano del grupo de investigación Innovare, ya que aborda aspectos relacionados con el bienestar laboral, la cultura organizacional y el cumplimiento normativo en las organizaciones (Detección seguridad privada Ltda., 2023).

Importancia científica. La investigación aporta al análisis de la relación entre gestión de recursos, condiciones de trabajo y prestación del servicio en organizaciones de vigilancia privada. Los estudios recientes muestran que las condiciones laborales, el entorno de trabajo, la formación y el bienestar pueden relacionarse con satisfacción, eficacia, permanencia y desempeño del personal de seguridad. En Colombia, investigaciones recientes también han abordado las condiciones de trabajo y los riesgos psicosociales de los guardas, lo que confirma la pertinencia del problema (congreso de colombia , 1994)

Importancia empresarial. El estudio permitirá a Detección LTDA contar con una herramienta para identificar brechas entre sus requisitos internos y la situación observada, priorizar acciones de reposición o mantenimiento y establecer indicadores de seguimiento. La utilidad no consiste en señalar incumplimientos de manera anticipada, sino en aportar evidencia para la toma de decisiones (Chiavenato, 2009).

Importancia social. El personal de vigilancia desarrolla actividades de prevención y protección en escenarios que pueden implicar exposición a riesgos físicos, ambientales, tecnológicos y psicosociales. La adecuada gestión de los recursos contribuye a condiciones de trabajo más seguras y puede favorecer la continuidad y calidad del servicio que reciben los usuarios (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Importancia metodológica. La investigación propone una matriz de cumplimiento normativo, una lista de chequeo, indicadores y un plan PHVA. Estos instrumentos permiten pasar de afirmaciones generales a una evaluación verificable, reproducible y susceptible de seguimiento.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar las condiciones de disponibilidad, suficiencia, estado y oportunidad de los recursos físicos y la dotación utilizados por el personal operativo de Detección Seguridad Privada Ltda., mediante revisión documental y trabajo de campo, para identificar brechas y formular una propuesta de mejoramiento relacionada con la calidad del servicio.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar los fundamentos teóricos, conceptuales y normativos relacionados con la gestión de recursos físicos, dotación, seguridad y salud en el trabajo y calidad del servicio en empresas de vigilancia privada.

Caracterizar las condiciones de disponibilidad, suficiencia, estado y oportunidad de los recursos físicos y la dotación utilizados en los puestos seleccionados.

Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos normativos e institucionales aplicables a la dotación, los equipos y las condiciones de los puestos de vigilancia.

Establecer la relación teórica-operativa entre las condiciones documentadas de los recursos físicos y la dimensión de elementos tangibles del servicio, bajo los lineamientos del modelo SERVQUAL aplicados al sector de vigilancia

Diseñar una propuesta de mejoramiento sustentada en el ciclo PHVA, con indicadores, responsables y acciones de seguimiento.

1.5. ESTADO DEL ARTE

Los antecedentes convergen en tres ideas.

- 1) El trabajo de seguridad privada está condicionado por factores materiales y organizacionales que no deben evaluarse de forma aislada.
- 2) Las condiciones laborales y la disponibilidad de herramientas pueden influir en bienestar, satisfacción, eficacia o prestación del servicio.
- 3) Existe espacio para estudios aplicados a empresas concretas que contrasten requisitos institucionales y normativos con evidencia de los puestos.

La presente monografía se diferencia porque propone una evaluación específica de disponibilidad, suficiencia, estado y oportunidad de recursos físicos y dotación en Detección LTDA, acompañada de una matriz normativa y un plan PHVA.

Tabla 1
Investigaciones nacionales e internacionales

Autor(es)	Año	País	Objetivo	Metodología	Principales resultados	Relación con esta investigación
Lesmez Peralta, Contreras -Pacheco y Reyes-Rodríguez	2022	Colombia	Analizar la vitalidad subjetiva de guardas de seguridad nocturnos y su relación con salud física y mental.	Cuantitativo; cuestionario a 184 guardas.	La vitalidad se relacionó con percepciones de salud física y mental.	Aporta evidencia colombiana sobre condiciones de trabajo del personal de seguridad y sustenta considerar factores de bienestar al analizar recursos y desempeño.
Aguirre Calle	2022	Colombia	Identificar condiciones de trabajo de personal en cargos críticos de una empresa de seguridad.	Estudio de trabajo de grado; análisis de condiciones y factores de riesgo.	Se enfoca en riesgos laborales, estrés y condiciones de trabajo en cargos críticos.	Refuerza la necesidad de verificar las condiciones reales y no limitarse a documentos institucionales.
Prada Torres y Villamizar Portilla	2022	Colombia	Analizar riesgos psicosociales que influyen en la calidad de vida de guardas nocturnos.	Cuantitativo descriptivo; instrumentos estandarizados.	Identificó factores psicosociales y formuló una propuesta de mejoramiento.	Permite incorporar condiciones laborales y bienestar como dimensiones complementarias.
Shapiro	2022	Sudáfrica	Analizar la relación entre características del puesto, trabajo decente y bienestar en seguridad privada.	Investigación de maestría; análisis del trabajo y bienestar.	Relaciona características del empleo con bienestar de guardas.	Aporta una perspectiva de trabajo decente útil para analizar condiciones materiales y organizacionales.
Park	2023	Corea del Sur	Examinar el efecto de la calidad de la formación sobre satisfacción y eficacia laboral de guardas privados.	Cuantitativo; análisis de relaciones entre dimensiones de calidad formativa, satisfacción y eficacia.	Mayor calidad percibida de formación se asoció con satisfacción y eficacia.	Sustenta incluir capacitación en uso y cuidado de equipos dentro del instrumento.
Park	2023	Corea del Sur	Examinar el efecto de la insatisfacción con el entorno de trabajo sobre estrés e	Cuantitativo; análisis de relaciones entre variables.	La insatisfacción con el entorno se relacionó con estrés e intención de retiro.	Apoya la relevancia de las condiciones del puesto como variable organizacional.

			intención de retiro.			
Gandal	2023	India	Analizar la satisfacción laboral y su impacto en el desempeño del personal de seguridad privada.	Descriptivo; 847 trabajadores de 35 agencias.	La insatisfacción y las condiciones/facilidades recibidas pueden afectar el desempeño.	Refuerza la necesidad de evaluar recursos y facilidades desde la perspectiva del desempeño.
Kim	2024	Corea del Sur	Analizar el efecto del equilibrio vida-trabajo sobre intención de retiro y mediación de satisfacción y compromiso.	Encuesta a 267 trabajadores de empresas de seguridad.	El equilibrio vida-trabajo redujo la intención de retiro y la satisfacción/compromiso actuaron como mediadores.	Amplía el análisis hacia bienestar y permanencia, sin confundirlo con la variable principal de dotación.
Aksu y Yamaci	2024	Turquía	Analizar la satisfacción laboral de guardas privados que trabajan por turnos.	Encuesta a 266 guardas.	Examina diferencias de satisfacción asociadas a características demográficas y al sistema de turnos.	Permite contextualizar el efecto de las condiciones de trabajo sobre el desempeño.
Fernández Proaño	2025	Ecuador	Analizar la influencia de la jornada laboral sobre burnout en guardias de seguridad de una empresa privada.	Tesis de maestría; estudio aplicado al sector de seguridad privada.	Aborda la relación entre jornadas y burnout en un contexto de alta exigencia física y emocional.	Aporta actualidad latinoamericana y justifica considerar factores de carga laboral en la interpretación.
Sigore, Bor y Auya	2025	Kenia	Analizar cómo las condiciones de trabajo afectan la prestación de servicios de seguridad privada.	Encuesta e entrevistas; 291 guardas.	Examina insuficiencia de equipos, gestión y carga laboral como factores que pueden debilitar la prestación del servicio.	Es directamente pertinente para relacionar condiciones materiales con servicio.

Nota: Tabla elaborada por el autor

2. MARCO REFERENCIAL

Marco legal
Tabla 2

NORMA	TEMA	EXIGENCIA Y RELACIÓN	EVIDENCIA A VERIFICAR
Decreto Ley 356 de 1994	Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. Regula la prestación del servicio y los medios autorizados.	Art. 5: uso de recursos humanos, tecnológicos y materiales e instalaciones autorizadas. Art. 16: instalaciones adecuadas. Art. 95: equipos de seguridad, comunicaciones, transporte, instalaciones y elementos necesarios.	Licencia, inventarios, medios autorizados, equipos de comunicación y seguridad, condiciones de instalaciones.
Código Sustantivo del Trabajo, art. 230	Regula el suministro de calzado y vestido de labor para trabajadores que cumplen los requisitos legales.	Entrega gratuita y periódica de calzado y vestido de labor bajo las condiciones del artículo.	Registros de entrega, fechas, actas y soportes de dotación.
Ley 1562 de 2012	Modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y fortalece la prevención.	Impone una gestión orientada a prevención de accidentes y enfermedades laborales.	Documentos del SG-SST, identificación de peligros, controles y evidencias.
Decreto 1072 de 2015	Compila la reglamentación del sector trabajo e incorpora el SG-SST.	Exige planificación, implementación, seguimiento y mejora del SG-SST.	Matriz de peligros, plan de trabajo, inspecciones, capacitación y seguimiento.
Resolución 0312 de 2019	Establece estándares mínimos del SG-SST.	Define estándares según el tamaño y características de la organización.	Autoevaluación, plan de mejora, evidencias de cumplimiento y registros.
Resolución 2400 de 1979	Establece disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.	Regula condiciones de seguridad, higiene, equipos y ambientes de trabajo.	Inspección de puestos e instalaciones y medidas preventivas.

Nota: Tabla elaborada por el auto

2.1. MARCO CONCEPTUAL

Tabla 3

CONCEPTO	DEFINICIÓN OPERATIVA PARA LA INVESTIGACIÓN
Recursos físicos	Bienes, equipos, herramientas, instalaciones y medios materiales necesarios para desarrollar las actividades de la organización.
Dotación laboral	Elementos de trabajo suministrados al trabajador conforme a las obligaciones laborales, institucionales y de seguridad aplicables.
Elemento de protección personal (EPP)	Elemento destinado a reducir la exposición del trabajador a determinados peligros, seleccionado según la identificación y evaluación de riesgos.
Disponibilidad	Existencia efectiva del recurso en el lugar y momento en que se requiere.
Suficiencia	Correspondencia entre la cantidad/calidad del recurso disponible y la necesidad operacional.
Estado	Condición física y funcional del elemento, incluyendo deterioro, mantenimiento y operatividad.
Calidad del servicio	Percepción y desempeño del servicio frente a dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles.
Gestión del talento humano	Conjunto de procesos orientados a atraer, desarrollar, proteger y retener a las personas, generando condiciones para su desempeño.
Gestión de recursos	Proceso de planificación, adquisición, almacenamiento, entrega, mantenimiento, reposición y control de los recursos necesarios para cumplir objetivos.
PHVA	Ciclo de mejora continúa compuesto por Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

Nota: Tabla elaborada por el autor

2.2. MARCO TEORICO

Gestión de recursos. Desde la perspectiva administrativa, los recursos físicos son medios para convertir capacidades humanas y procesos organizacionales en resultados. En esta investigación, la gestión no se reduce a comprar elementos; comprende identificar necesidades, adquirir, almacenar, entregar, mantener, reponer y verificar.

Gestión del talento humano. La dotación se analiza como un soporte para el trabajador. La literatura reciente sobre seguridad privada muestra que condiciones laborales, formación y bienestar se relacionan con satisfacción, eficacia y permanencia. Por ello, el recurso físico debe estudiarse junto con la capacidad del trabajador para utilizarlo correctamente (Ministerio del Trabajo, 2015-2019).

Calidad del servicio y SERVQUAL. El modelo SERVQUAL plantea cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para esta monografía se utiliza principalmente como marco para analizar la dimensión tangible y, de manera complementaria, la fiabilidad, respuesta y seguridad. No se afirmará que la dotación determina por sí sola la calidad del servicio; se estudiará como un factor que puede contribuir a ella.

Seguridad y Salud en el Trabajo. La gestión de recursos debe responder a los peligros identificados. La selección de EPP y condiciones de puestos debe derivarse de la evaluación de riesgos y de los procedimientos internos. Esto evita considerar como 'dotación' cualquier elemento sin verificar su finalidad preventiva.

Mejora continua. El ciclo PHVA permite convertir los hallazgos en un proceso de gestión: diagnosticar, implementar, medir y corregir. Esta lógica es compatible con el Sistema Integrado de Gestión que la empresa pública institucionalmente.

2.3. MARCO INSTITUCIONAL

Detección Seguridad Privada Ltda. se presenta institucionalmente como una empresa de vigilancia y seguridad privada con cobertura en diferentes sectores de la economía nacional. Su misión declara la prestación de servicios especializados de seguridad corporativa mediante profesionales y tecnología y el compromiso con el bienestar de las partes interesadas. La empresa también ofrece vigilancia fija y móvil, medios tecnológicos y monitoreo, y servicios conexos de asesoría, consultoría e investigación.

En su página de políticas, la empresa pública una Política Integral del SIG, Política de SST, Política de Uso Adecuado de la Fuerza, Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Manual del SIG y otros documentos. Estas fuentes son relevantes porque constituyen evidencia documental institucional que puede contrastarse con el trabajo de campo.

2.4. MARCO HISTORICO

La vigilancia y seguridad privada en Colombia se encuentra regulada por el Decreto Ley 356 de 1994. El sector ha incorporado progresivamente tecnologías de videovigilancia, control de accesos, alarmas y monitoreo remoto.

En este contexto, el concepto de recurso para la seguridad se ha ampliado: ya no se limita al uniforme o al equipo individual, sino que comprende medios tecnológicos, comunicaciones, infraestructura, procedimientos y capacidades humanas.

2.5. MARCO AMBIENTAL Y DE CONDICIONES DE TRABAJO

Los puestos de vigilancia pueden estar sometidos a condiciones climáticas, ruido, iluminación, posturas prolongadas, desplazamientos, trabajo nocturno y exposición a situaciones potencialmente peligrosas (Ministerio del Trabajo, 2015-2019). Estas condiciones deben analizarse desde la matriz de peligros y desde la inspección de puestos. La dimensión ambiental no se incluirá como un listado general, sino como categoría verificable mediante observación y documentos del SST.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló bajo un enfoque aplicado y descriptivo, con alcance analítico, orientado a comprender la gestión de los recursos físicos y la dotación del personal operativo de Detección Seguridad Privada Ltda. El trabajo se realizó mediante revisión documental de la información institucional disponible, análisis de los requisitos normativos relacionados con vigilancia y seguridad privada, dotación y Seguridad y Salud en el Trabajo, y revisión de los registros de entrega de dotación y elementos de protección personal suministrados para el estudio. El propósito metodológico fue contrastar lo establecido en las normas y documentos institucionales con la evidencia documental disponible, identificando coincidencias, fortalezas, brechas y aspectos que no pueden determinarse con la información obtenida.

La unidad de análisis estuvo constituida por los documentos, registros y evidencias relacionados directamente con la gestión de recursos físicos, dotación y EPP. El análisis se organizó mediante una matriz documental y una matriz de cumplimiento, en las cuales se relacionaron los requisitos o compromisos con la evidencia encontrada y con su posibilidad de verificación. De esta manera, el instrumento no se utilizó como un listado mecánico de respuestas, sino como una herramienta de análisis para establecer qué aspectos cuentan con soporte documental y cuáles requieren información adicional.

El procedimiento comprendió la identificación del problema y de las variables de análisis; la recopilación de la información institucional disponible; la revisión de la normativa aplicable; la organización de los registros de dotación y EPP; la comparación entre requisitos y evidencias; la clasificación de los hallazgos

en fortalezas, brechas y aspectos no determinables; y, finalmente, la formulación de recomendaciones de mejoramiento.

Debido al acceso limitado a información interna adicional de la empresa, no se incorporaron como hechos resultados de inspecciones, entrevistas, auditorías o mediciones que no estuvieran disponibles en las fuentes analizadas. El análisis de la información tuvo un carácter principalmente cualitativo y descriptivo, cuando los documentos permitieron identificar cantidades, fechas o número de registros, estos datos fueron utilizados para describir la evidencia sin extrapolarla al conjunto de la organización.

En particular, el registro SIG-F-069 permitió analizar la existencia de trazabilidad documental de la entrega de EPP a 29 funcionarios; no obstante, se evitó utilizar este registro para afirmar niveles de suficiencia, funcionalidad o cumplimiento integral que no podían demostrarse con la fuente disponible.

3.1. Población y unidad de análisis

La población estará constituida por los puestos de vigilancia y el personal operativo de Detección LTDA que hagan parte del alcance autorizado por la empresa. La unidad de análisis variará según el instrumento: para la lista de chequeo será el puesto o recurso evaluado; para la revisión documental será el documento, registro o evidencia; y para las entrevistas, si se realizan, será la respuesta del participante.

Criterios de selección: relación directa con el objeto de estudio; disponibilidad y autorización para acceder a la información; vigencia del

documento o registro; representatividad del puesto o recurso; y pertinencia frente a los objetivos.

3.2. Técnica e instrumentos

Tabla 4

Técnica	Instrumento	Propósito	Evidencia
Revisión documental	Matriz documental	Identificar requisitos, políticas, registros y compromisos.	Políticas, reglamentos, manuales, registros autorizados.
Revisión normativa	Matriz de cumplimiento	Comparar requisito legal con evidencia empresarial.	Normas, procedimientos, soportes.
Observación	Lista de chequeo	Verificar condiciones reales de puestos y recursos.	Registro de cumplimiento y observaciones.

Nota: Tabla elaborada por el autor

Procedimiento

- 1 Delimitar la población y los puestos que serán evaluados.
- 2 Solicitar autorización y definir los documentos internos que pueden ser consultados.
- 3 Actualizar la matriz normativa y convertir sus requisitos en criterios verificables.
- 4 Realizar la observación y revisión documental.
- 5 Clasificar cada criterio como cumple, cumple parcialmente, no cumple o no aplica, con evidencia y observación.
- 6 Calcular indicadores descriptivos.
- 7 Triangular los resultados de documentos, observación y entrevistas cuando corresponda.
- 8 Identificar brechas, causas y efectos.

- 9 Formular la propuesta PHVA con responsables, recursos, tiempos e indicadores.

3.3. Validez del instrumento

La lista de chequeo debe ser validada antes de su aplicación definitiva. Se propone validación por juicio de expertos: un profesional de SST, un responsable o conocedor del proceso operativo y el director del trabajo de grado. Los validadores revisarán claridad, pertinencia, suficiencia y correspondencia normativa de cada criterio. Los cambios efectuados deberán quedar registrados en una ficha de validación.

3.4. Criterios de calificación

Tabla 5

Categoría	Criterio	Puntaje sugerido
Cumple	Existe evidencia suficiente y el requisito se satisface.	1
Cumple parcialmente	Existe el requisito o elemento, pero presenta una brecha verificable.	0.5
No cumple	No existe evidencia o el requisito no se satisface.	0
No aplica	El criterio no corresponde al puesto o situación evaluada.	No se puntúa

Nota: Tabla elaborada por el autor

La calificación no sustituye el análisis cualitativo. Cada resultado deberá acompañarse de una observación y, cuando sea posible, de la evidencia documental correspondiente.

3.5. Lista de chequeo

Tabla 6

Criterio	Dimensión	Evidencia requerida
Uniforme completo y en condiciones adecuadas	Dotación / condición física	Registro de entrega + observación
Calzado de labor adecuado al puesto	Dotación / SST	Registro + observación
Elementos de protección requeridos por el riesgo	SST	Matriz de peligros + observación
Equipo de comunicación asignado y funcional	Recurso operativo	Inventario + prueba funcional
Cantidad de equipos suficiente para el puesto	Disponibilidad	Inventario + observación
Mantenimiento de equipos vigente	Mantenimiento	Registro de mantenimiento
Sistemas tecnológicos operativos cuando apliquen	Recurso tecnológico	Prueba/registro
Condiciones físicas adecuadas del puesto	Condiciones de trabajo	Inspección
Capacitación en uso de equipos	Competencia	Registro de capacitación
Procedimientos disponibles y conocidos	Gestión operacional	Documento + entrevista/observación
Registro de entrega y reposición	Trazabilidad	Formato o sistema interno
Cumplimiento de requisito normativo aplicable	Cumplimiento	Matriz normativa

Nota: Tabla elaborada por el autor

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

La revisión de la información pública de Detección LTDA permite establecer que la organización cuenta con un sistema documental amplio. La Política Integral del SIG declara compromiso con servicios eficientes y de calidad, mejora continua, condiciones de trabajo seguras, prevención de lesiones y enfermedades y cumplimiento legal. La Política de Uso Adecuado de la Fuerza establece que el personal debe estar capacitado antes de la asignación de elementos de dotación. El Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial declara obligaciones de prevención y cumplimiento normativo. El Manual del SIG integra calidad, SST, ambiente y operaciones de seguridad (Ministerio del Trabajo, 2015-2019).

Estos hallazgos son evidencia de la existencia de controles y compromisos institucionales, pero no constituyen evidencia suficiente de cumplimiento en cada puesto; dado que, en el sector de la vigilancia privada, la importancia de los recursos físicos adquiere una relevancia aún mayor debido a la naturaleza del servicio prestado.

Los vigilantes deben estar preparados para actuar frente a situaciones de riesgo, controlar accesos, realizar rondas de inspección y responder oportunamente ante incidentes de seguridad. Para ello requieren equipos funcionales, uniformes adecuados, sistemas de comunicación eficientes y elementos de protección que garanticen su integridad física (Chiavenato, 2009) (Ministerio del Trabajo, 2015-2019).

Desde la perspectiva de la gestión organizacional, los recursos físicos constituyen uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento de cualquier empresa. Según los principios de la administración moderna, una organización

debe garantizar la disponibilidad de herramientas y equipos adecuados para que sus trabajadores puedan desempeñar sus labores de manera eficiente. Cuando estos recursos son insuficientes o presentan fallas, se generan impactos negativos sobre la productividad, el cumplimiento de los objetivos institucionales y la satisfacción del cliente (International Organization for Standardization, 2015).

Por lo tanto, y desde un enfoque minucioso de la seguridad y salud en el trabajo, las falencias en la dotación representan una situación que incrementa la exposición de los trabajadores a diferentes tipos de riesgos. Los vigilantes se encuentran expuestos permanentemente a factores climáticos, riesgos físicos, estrés laboral y situaciones potencialmente peligrosas derivadas de la naturaleza de sus funciones. Por esta razón, la normativa colombiana establece la obligación empresarial de suministrar elementos de protección personal adecuados y mantener condiciones seguras de trabajo.

La revisión realizada también permitió identificar una estrecha relación entre la disponibilidad de recursos y la calidad del servicio.

De acuerdo con el modelo SERVQUAL, los elementos tangibles constituyen una de las dimensiones más importantes para la percepción de calidad por parte de los usuarios. Los clientes suelen asociar la calidad del servicio con aspectos visibles como la presentación personal del vigilante, el estado de los equipos utilizados y la capacidad de respuesta frente a situaciones de emergencia.

Asimismo, la insuficiencia de recursos puede afectar dimensiones como la fiabilidad y la seguridad, ya que limita la capacidad del personal para ejecutar correctamente los protocolos establecidos. Esto puede generar insatisfacción en los clientes y afectar la reputación de la empresa dentro del mercado de la seguridad privada.

Finalmente, desde el enfoque de la gestión del talento humano, las condiciones de trabajo influyen directamente en la motivación y desempeño de los trabajadores. Cuando los vigilantes perciben que cuentan con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones, se fortalecen aspectos como el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la productividad. Por el contrario, la falta de dotación adecuada puede generar inconformidad, estrés, desmotivación y disminución del rendimiento laboral.

5. RESULTADOS

A partir del desarrollo de la presente investigación se espera obtener un diagnóstico claro y fundamentado sobre las principales falencias relacionadas con la disponibilidad de recursos físicos y dotación del personal de vigilancia en la empresa DETECCIÓN LTDA, identificando las consecuencias que estas generan sobre la calidad del servicio prestado (Detección seguridad privada Ltda., 2023).

Se espera evidenciar la relación existente entre la disponibilidad de equipos, herramientas y elementos de protección personal con el desempeño laboral de los vigilantes, permitiendo comprender cómo las condiciones materiales de trabajo influyen en la eficiencia operativa, la seguridad laboral y la satisfacción de los clientes (Detección seguridad privada Ltda., 2023).

Asimismo, se proyecta identificar el nivel de cumplimiento de la empresa frente a las disposiciones establecidas en la normativa colombiana aplicable al sector de vigilancia y seguridad privada, particularmente aquellas relacionadas con la dotación laboral, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la administración de recursos físicos.

Otro resultado esperado consiste en determinar las implicaciones organizacionales derivadas de las deficiencias encontradas, tales como el incremento de riesgos laborales, disminución de la productividad, afectación de la imagen corporativa, pérdida de confianza por parte de los clientes y posibles sanciones derivadas del incumplimiento normativo.

Desde el punto de vista académico, se espera que esta monografía contribuya al fortalecimiento del conocimiento relacionado con la gestión del talento humano, la administración de recursos organizacionales y la calidad del

servicio en empresas de vigilancia privada, constituyéndose como un referente para futuras investigaciones sobre temáticas similares.

Igualmente, se pretende formular recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo de la gestión de recursos físicos y dotación dentro de la empresa, promoviendo acciones que permitan optimizar las condiciones laborales de los trabajadores y fortalecer la prestación del servicio.

Finalmente, se espera que los resultados obtenidos contribuyan a la toma de decisiones organizacionales encaminadas a mejorar la eficiencia operativa, incrementar los niveles de satisfacción de los clientes, fortalecer la competitividad empresarial y garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de vigilancia privada y seguridad laboral (Detección seguridad privada Ltda., 2023).

5.1. Resultado de la revisión del registro de entrega de dotación personal individual (Detección seguridad privada Ltda., 2023).

El documento registra:

Tabla 7

Fecha	Tipo de entrega	Elementos registrados	Cantidad
05/05/2025	Por cumplimiento	Chaqueta, camisa, pantalón, corbata, gorra/kepis, overol, carnet/porta carnet/cinta, reata, botas media caña y otros elementos registrados	10 elementos
07/12/2025	Por cumplimiento	Los mismos elementos	10 elementos
09/06/2026	Por cumplimiento	Los mismos elementos	10 elementos

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Interpretación:

El registro permite afirmar que sí existe evidencia documental de entrega periódica de dotación al trabajador analizado. Además, se observan tres entregas durante el período comprendido entre mayo de 2025 y junio de 2026, y corresponde a las necesidades del puesto:

Se entrega oportunamente

Se encuentra en buen estado

Es suficiente

Coincide con los elementos requeridos

Se mantiene o repone cuando corresponde

Contribuye efectivamente al desarrollo adecuado del servicio.

5.2. Respuesta para el objetivo específico sobre disponibilidad

Resultado

La evidencia documental analizada demuestra que existe disponibilidad formalmente registrada de los elementos de dotación para el trabajador evaluado. Durante el período analizado se registraron tres entregas, correspondientes a mayo de 2025, diciembre de 2025 y junio de 2026.

Análisis

Este resultado constituye un aspecto favorable de la gestión institucional, debido a que permite demostrar que la organización cuenta con un mecanismo de trazabilidad de las entregas.

5.3. Respuesta para el objetivo específico sobre suficiencia

Resultado

El formato registra cantidades de una unidad por cada elemento entregado en las tres fechas analizadas.

Análisis

La información permite determinar la cantidad formalmente registrada, pero no permite concluir que dicha cantidad sea suficiente para las necesidades reales del trabajador.

Por ejemplo, que se registre una camisa no significa necesariamente que exista insuficiencia, porque la organización puede contar con otros registros o entregas anteriores que no aparecen en el documento analizado.

Conclusión

La suficiencia de la dotación no puede determinarse exclusivamente a partir del formato SIG-F-005 y requiere contrastar el registro con las necesidades del cargo, la frecuencia de uso y otros registros de entrega existentes.

5.4. Análisis sobre oportunidad de la entrega

El registro permite identificar tres momentos:

05 de mayo de 2025

07 de diciembre de 2025

09 de junio de 2026

Entre las entregas hay aproximadamente siete meses entre la primera y segunda, y seis meses entre la segunda y tercera.

Por lo tanto, la evidencia analizada permite verificar la existencia de entregas periódicas registradas; sin embargo, para determinar su oportunidad es necesario contrastar las fechas registradas con el cronograma institucional de entrega y con los criterios establecidos para reposición por deterioro, pérdida o necesidad operacional (Detección seguridad privada Ltda., 2023).

5.5. Resultado sobre trazabilidad

Se evidencia la existencia de un mecanismo de trazabilidad de la dotación, debido a que permite relacionar al trabajador con los elementos entregados, fechas, cantidades, tallas y responsable de la entrega.

Esto constituye una fortaleza del proceso porque permite establecer quién recibió qué elementos y cuándo fueron registrados.

El formato contiene:

Nombre del trabajador

Cargo

Fecha de ingreso

Identificación

Talla

Fecha de entrega

Tipo de entrega

Elementos entregados

Cantidades

Persona que entrega

Observaciones

Espacio para devolución.

5.6. Resultado sobre reposición

En el registro documental analizado no se identifican entregas clasificadas como “por reposición”. Este resultado no permite concluir que la empresa no realice reposiciones, debido a que podrían existir otros registros o documentos destinados específicamente a este proceso. Se recomienda contrastar esta información con los registros de novedades, solicitudes de reposición, mantenimiento y control de inventarios.

5.7. Resultado para la variable “estado de la dotación”

El registro documental permite verificar la entrega de elementos, pero no permite establecer el estado físico o funcional de los mismos al momento de su utilización.

Esto debe convertirse en una brecha de información, no en una acusación de incumplimiento.

El documento registra qué se entregó, pero no registra suficientemente:

Si estaba nuevo
Si estaba deteriorado
Si estaba en buen estado
Si el trabajador tenía elementos anteriores
Cuando se deterioraron.

5.8. Matriz de resultados de entrega de dotación personal de (01) guarda de seguridad (Detección seguridad privada Ltda., 2023).

Tabla 8

Variable	Evidencia encontrada	Resultado	Nivel
Existencia de procedimiento	Formato SIG-F-005	Existe mecanismo formal de control	Fortaleza
Entrega de dotación	Tres registros	Se evidencian entregas en 2025-2026	Cumple documentalmente
Cantidad entregada	1 unidad registrada por elemento	Cantidad identificable	Cumple documentalmente
Periodicidad	05/05/2025, 07/12/2025 y 09/06/2026	Existen entregas periódicas	Favorable
Trazabilidad	Trabajador, fecha, elementos, cantidades y responsable	Existe trazabilidad básica	Fortaleza
Reposición	No aparece marcada	No se evidencia reposición en este registro	Requiere verificación
Estado físico	No se registra	No puede determinarse	Información insuficiente
Suficiencia	No se relaciona necesidad/cantidad	No puede determinarse	Requiere verificación
Oportunidad	Existen fechas, pero no cronograma de referencia	No puede determinarse completamente	Requiere verificación
Funcionalidad	No se registra	Requiere inspección	Requiere verificación

Nota: Tabla elaborada por el autor.

5.9. Resultado de la revisión del registro institucional de entrega de EPP de (29) guardas de seguridad

5.9.1. Alcance y limitaciones

5.9.2. Matriz de caracterización de la evidencia

Tabla 9

Aspecto	Evidencia	Resultado	Limitación
Formato	SIG-F-069	Existe control institucional de EPP	No se dispone de otros soportes
Fecha de aprobación	23/07/2023	Formato identificado y versionado	No equivale a fecha de cada entrega
Registros	29 funcionarios	Muestra documental identificable	No se puede asegurar que sea todo el personal
Sede	Bogotá	29 registros en Bogotá	No permite generalizar a otras sedes
Categorías	EPP de cabeza, respiración, manos, pies y cuerpo	Existe clasificación formal	No todos los EPP aplican a todos los cargos
Entrega	Marcas X por funcionario	Existe registro de asignación/recepción	No hay detalle suficiente de fecha individual

Nota: Tabla elaborada por el autor

5.9.3. Matriz de resultados por funcionario

Tabla 10

Funcionario	Sede	Resultado del registro
Leidy Uribe Aguilar	Bogotá	Registra marcas de entrega en varias categorías de EPP.
Blanca Arias Mariño	Bogotá	Registra marcas de entrega en varias categorías de EPP.
Raquel Suarez Duarte	Bogotá	Registra marcas en varias categorías, incluyendo protección corporal.
Yaira Molina Balmacea	Bogotá	Registra marcas en varias categorías.
Hugo Grazt Marín	Bogotá	Registra varias categorías de EPP, incluyendo protección corporal.

Diego Gómez Díaz	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Custodio Valdeleon Porras	Bogotá	Registra marcas de entrega.
William Almeida Hernández	Bogotá	Registra marcas en varias categorías.
Maria Alejandra Ortiz Barahona	Bogotá	Registra marcas en varias categorías.
Rodolfo Toloza	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Jesus Ardila Bernal	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Claudia Milena Ramos Rodríguez	Bogotá	Registra marcas en varias categorías.
Nayibe Fonseca Gómez	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Olga Lucia Palacios Alarcon	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Enrique Cárdenas Celis	Bogotá	Registra varias categorías.
Erika Viviana Gómez Parra	Bogotá	Registra marcas en varias categorías.
Alexandra Celis Díaz	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Jose Luis Triana Otero	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Edilia Paola Castillo Gómez	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Diana Carolina Marquez Meza	Bogotá	Registra marcas en varias categorías.
Rosa Hernández Barrera	Bogotá	Registra marcas de entrega.
María del Carmen Roperio	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Ana Janeth Baez	Bogotá	Registra varias categorías.
Pedro Alfonso Parra	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Nahin Medina Solano	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Ana Lucia Montañez	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Jairo Baena Santos	Bogotá	Registra varias categorías.
Luis Alfredo Bueno Sierra	Bogotá	Registra marcas en varias categorías.
Adriana Arenas Lizarazo	Bogotá	Registra marcas de entrega.
Aura Estefany Fuentes Quintero	Bogotá	Registra varias categorías.

Nota: Tabla elaborada por el autor

5.9.4. Matriz consolidada de cumplimiento

Tabla 11

Dimensión	Hallazgo	Valoración	Acción
Existencia de control	Existe formato específico SIG-F-069.	Fortaleza	Mantener y actualizar.
Cobertura documental	29 funcionarios registrados.	Fortaleza parcial	Confirmar universo total.
Diversidad de EPP	El formato contempla varias categorías.	Fortaleza	Relacionar con riesgos.
Trazabilidad	Hay registro individual y marcas.	Fortaleza	Fortalecer detalle.
Suficiencia	No se compara necesidad vs. cantidad.	No determinable	Cruzar con cargo y riesgo.
Estado	No se registra condición física.	No determinable	Inspección.

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

Funcionalidad	No hay prueba funcional.	No determinable	Verificación.
Oportunidad	No hay fechas individuales visibles.	No determinable	Cruzar con cronograma.
Reposición	No se identifica motivo de reposición.	No determinable	Revisar registros adicionales.

Nota: Tabla elaborada por el autor

Tabla 12

Requisito	Evidencia disponible	Resultado	Brecha	Prioridad
Control documental de EPP	SIG-F-069	Cumple documentalmente	Completar soportes del proceso	Media
Identificación del trabajador	Nombre e identificación	Cumple en fuente	Proteger datos personales en informe	Media
Identificación de sede	Bogotá	Cumple para la muestra	No generalizable	Media
Registro de EPP	Categorías y marcas	Cumple parcialmente	Falta detalle de cantidad/estado	Alta
Relación EPP-riesgo	No aparece	No determinable	Cruzar con matriz de peligros	Alta
Estado físico	No aparece	No determinable	Inspección pendiente	Alta
Funcionalidad	No aparece	No determinable	Prueba pendiente	Alta
Reposición	No aparece diferenciada	No determinable	Revisar registros	Media
Oportunidad	No hay fecha individual	No determinable	Cruzar registros	Media

Nota: Tabla elaborada por el autor

5.10. Análisis de resultados

La revisión del formato SIG-F-069, Control entrega de EPP (aprobado el 23 de julio de 2023), permitió identificar evidencia de un mecanismo institucional formal para registrar la asignación de elementos de protección personal en las categorías de protección de cabeza, respiratoria, manos, pies y corporal.

En la fuente analizada se identifican 29 funcionarios, todos asociados a la sede Bogotá, con diferentes combinaciones de elementos registrados. El hallazgo constituye una fortaleza documental de trazabilidad básica. No obstante, el registro no permite establecer por sí solo si los elementos se encuentran en buen estado, si son funcionales, si la cantidad es suficiente o si la reposición se realiza oportunamente. A continuación, se consolida la matriz de cumplimiento y prioridades:

5.11. Respuesta a los objetivos

Tabla 13

Objetivo	Respuesta sustentada
Caracterizar disponibilidad y dotación	Se identifican 29 funcionarios registrados en Bogotá y un instrumento institucional con varias categorías de EPP y marcas individuales.
Determinar cumplimiento normativo	No es posible determinar cumplimiento integral con este archivo; sí se demuestra la existencia de un mecanismo documental.
Analizar relación con calidad	No puede establecerse causalidad o relación estadística con la calidad del servicio por falta de datos de calidad.
Diseñar mejoramiento	Sí es posible, orientándolo a trazabilidad, relación riesgo-EPP, inspección, reposición y seguimiento.

Nota: Tabla elaborada por el autor

La evidencia disponible muestra una fortaleza documental: existe un formato específico para controlar EPP. Sin embargo, la existencia de un registro no equivale a demostrar eficacia integral. El control debe abarcar identificación del riesgo, selección, entrega, capacitación, uso, inspección, reposición y retiro.

Las diferencias entre trabajadores deben interpretarse con cautela. Sin conocer el cargo y los riesgos de cada persona, no es metodológicamente válido afirmar que una combinación con menos marcas representa una dotación incompleta.

La evidencia, por tanto, permite reformular el problema de la monografía: no se trata de demostrar previamente una supuesta falta generalizada de dotación, sino de analizar la trazabilidad y efectividad de la gestión de EPP y recursos físicos con la información disponible.

5.12. Propuesta PHVA

Con el propósito de transformar el control documental actual en un sistema integral de seguimiento operativo para Detección Seguridad Privada Ltda., se estructura la siguiente propuesta de mejora continua enfocada en la gestión de recursos físicos, dotación y EPP:

Tabla 14

Fase	Acción	Indicador	Prioridad
Planear	Relacionar cada EPP con cargo, actividad y peligro.	% cargos con EPP definido por riesgo	Alta
Planear	Definir cantidades mínimas y criterios de reposición.	% EPP con criterio de reposición	Alta
Hacer	Actualizar registro con estado, cantidad, fecha y motivo.	% registros completos	Alta

Hacer	Inspeccionar periódicamente los EPP.	% EPP inspeccionado	Alta
Verificar	Comparar registro documental con condición observada.	% coincidencia documental-física	Alta
Actuar	Cerrar brechas y actualizar matriz de necesidades.	% acciones cerradas	Alta

Nota: Tabla elaborada por el autor

5.13. Análisis de los resultados

La revisión del formato SIG-F-069, Control entrega de EPP, permitió identificar evidencia documental de un mecanismo institucional para registrar la asignación de elementos de protección personal. El documento, aprobado el 23 de julio de 2023, contempla categorías de protección de cabeza, respiratoria, manos, pies y corporal.

En la fuente analizada se identifican 29 funcionarios, todos asociados a la sede Bogotá, con diferentes combinaciones de elementos registrados. El hallazgo constituye una fortaleza documental, debido a que existe trazabilidad individual de la asignación de EPP.

5.14. Análisis de viabilidad de la propuesta

La principal oportunidad de mejora identificada consiste en complementar el registro estático de entrega (Formatos SIG-F-005 y SIG-F-069) con variables operativas en tiempo real: cargo, riesgo asociado, estado físico del elemento y alertas automáticas de fechas de reposición. Esta medida mitiga las limitaciones

de información actuales y convierte el archivo de control en una herramienta activa para la toma de decisiones gerenciales.

5.15. Limitaciones de la investigación

No se tuvo acceso a la totalidad de registros internos de la empresa.

No se dispone de la matriz de peligros asociada a cada trabajador.

No se realizaron observaciones físicas de los puestos.

No se dispone de registros completos de reposición y mantenimiento.

No se dispone de encuestas o entrevistas a trabajadores o usuarios.

No se dispone de indicadores históricos de calidad del servicio.

Los resultados se limitan a los 29 registros visibles en el documento analizado y no deben generalizarse automáticamente a toda la organización (Detección seguridad privada Ltda., 2023).

6. CONCLUSIONES

Con base en la evidencia documental analizada, se establece que Detección Seguridad Privada Ltda. cuenta con mecanismos formales para registrar la entrega de elementos de protección personal. El formato SIG-F-069 constituye una evidencia de trazabilidad documental y permite identificar trabajadores, sede y diferentes categorías de EPP. (Detección seguridad privada Ltda., 2023).

La investigación no permite afirmar la existencia de una falta generalizada de EPP ni de incumplimientos específicos por trabajador. Las diferencias observadas en los registros deben contrastarse con el cargo, la actividad, los peligros identificados y los requisitos institucionales antes de calificarlas como brechas de dotación.

La principal oportunidad de mejoramiento se encuentra en fortalecer la articulación entre los compromisos del Sistema Integrado de Gestión y la evidencia de su aplicación en los puestos operativos, especialmente mediante registros que permitan verificar estado, funcionalidad, suficiencia, mantenimiento, reposición y correspondencia entre los recursos y los riesgos. La limitación de acceso a información interna adicional se asume como una condición metodológica del estudio y no como evidencia de incumplimiento.

La propuesta PHVA permite responder a las brechas identificadas mediante acciones de planificación, actualización del registro, inspección, verificación y cierre de acciones.

7. RECOMENDACIONES

Fortalecer el formato SIG-F-069 incorporando, cuando corresponda, información que permita relacionar cada entrega con el cargo, el riesgo identificado, la cantidad requerida, la cantidad entregada, el estado del elemento y la fecha de reposición. Complementar el registro de entrega con mecanismos de verificación periódica que permitan comprobar el estado físico y la funcionalidad de los elementos de protección personal y demás recursos utilizados en los puestos.

Articular los registros de dotación y EPP con la matriz de peligros y con las características de cada cargo, de manera que la organización pueda demostrar la pertinencia de los elementos asignados frente a los riesgos identificados, para poder establecer criterios documentados para la reposición de elementos por deterioro, pérdida, vencimiento, daño o necesidad operacional, dejando evidencia de la solicitud, autorización, entrega y cierre de cada caso.

Mantener actualizado el inventario de recursos físicos, equipos de comunicación y recursos tecnológicos, incorporando información sobre disponibilidad, estado, mantenimiento y responsable de seguimiento, definir indicadores internos de seguimiento que permitan conocer, entre otros aspectos, el porcentaje de registros de dotación completos, la proporción de elementos inspeccionados, las necesidades de reposición atendidas y las acciones de mejora cerradas.

Realizar revisiones internas periódicas que permitan contrastar los compromisos del Sistema Integrado de Gestión con la evidencia disponible en la operación.

El propósito debe ser identificar oportunidades de mejora y no limitarse a verificar la existencia formal de documentos, fortalecer la trazabilidad entre planificación, adquisición, entrega, mantenimiento, reposición y verificación de los recursos, de forma que la gestión pueda ser evaluada mediante evidencia y facilite la toma de decisiones.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias

Chiavenato, 2. (2009).
congreso de colombia . (1994). *Ministerio de trabajo, 2015, 2019.*
Detección seguridad privada Ltda., s. f. (2023). Obtenido de
<https://deteccionltda.com/deteccionltda/>
Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2. (2018).
International Organization for Standardization. (2015).
Ministerio del Trabajo. (2015-2019).

Aguirre Calle, N. (2022). *Identificación de las condiciones de trabajo del personal en cargos críticos en la empresa Seguridad Segal Ltda.* [Trabajo de grado, Institución Universitaria Antonio José Camacho]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uniajc.edu.co/entities/publication/95daf472-3093-4a65-8daf-cf983eb5b0fa>

Aksu, M., & Yamacı, R. (2024). Kamu kurumlarında vardiyalı sistemde çalışan özel güvenlik görevlilerinin iş tatminlerinin analizi [Analysis of job satisfaction of private security officers working in shift system in public institutions]. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 25*(1), 19–40.
<https://izlik.org/JA94FD83LH>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Congreso de Colombia. (1979, 24 de enero). *Ley 9 de 1979, por la cual se dictan medidas sanitarias*. Diario Oficial.

Congreso de Colombia. (1994, 11 de febrero). *Decreto Ley 356 de 1994, por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada*. Diario Oficial No. 41.220.

<https://www1.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1341>

Detección Seguridad Privada Ltda. (2023). *SIG-F-069: Control entrega de EPP* [Documento interno].

Detección Seguridad Privada Ltda. (s. f.). *Políticas institucionales*.

<https://deteccionltda.com/deteccionltda/politicas/>

Gandal, V. R. (2023). Employee job satisfaction and its impact on performance of private security industry. *International Journal for Multidisciplinary Research, 5*(5). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2023.v05i05.6436>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015: Quality management systems—Requirements*. ISO.

Kim, E. (2024). The effect of WLB on turnover intention of private security guards: Verifying the mediating effect of job satisfaction and organizational commitment. *Korean Security Journal, 80*, 85–108.

<https://doi.org/10.36623/KSMA.2024.80.4>

Lesmez-Peralta, J. C., Contreras-Pacheco, O. E., & Reyes-Rodríguez, J. F. (2022). Subjective vitality of night workers: Association with physical and mental health. **Problems and Perspectives in Management*, 20*(1), 277–287.

[https://doi.org/10.21511/ppm.20\(1\).2022.23](https://doi.org/10.21511/ppm.20(1).2022.23)

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1979, 22 de mayo). *Resolución 2400 de 1979, por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo*.

Ministerio del Trabajo. (2015, 26 de mayo). *Decreto 1072 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019522>

Ministerio del Trabajo. (2019, 13 de febrero). *Resolución 0312 de 2019, por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST*. Diario Oficial No. 50.872.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036681>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing*, 64*(1), 12–40.

Park, Y.-S. (2023). A study on the effect of private security guard's educational service quality on job satisfaction and job efficacy. **Korean Association of Police & Security Administration Review*, 20*(1), 17–34.

<https://www.earticle.net/Article/A426309>

Prada Torres, S. K., & Villamizar Portilla, M. J. (2022). *Análisis de los riesgos psicosociales que influye en la calidad de vida laboral y personal en guardas de seguridad que trabajan en horarios nocturnos de una empresa de seguridad privada de la ciudad de Bucaramanga* [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional.
<https://repository.uniminuto.edu/items/ba507238-e8cf-4026-a047-a2af2cb054d8>

Sigore, M. A., Bor, E., & Auya, S. (2025). Effect of working conditions on security services provision by private security guards in Embakasi Sub-County, Nairobi, Kenya. *Journal of Human Resource & Leadership*.
<https://doi.org/10.53819/81018102t3125>