

**Evaluación del ambiente laboral en la empresa Seguridad Acrópolis ubicada en el
municipio de Bucaramanga**

Jerson Alejandro Franco

Tutor

Diego Ferney Patarroyo Gutiérrez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

2025

Dedicatoria

Primero quiero agradecer a Dios por bendecirme con una familia maravillosa, cuyo apoyo incondicional ha sido un ejemplo constante de progreso, humildad, paciencia y sacrificio. Ellos me han enseñado a valorar todo lo que tengo y a luchar siempre por mis sueños.

A mis amigos y compañeros de grupo, quienes, sin esperar nada a cambio, estuvieron siempre dispuestos a brindarme su colaboración, compartir sus conocimientos y acompañarme tanto en los momentos de alegría como en los de dificultad. También a todas las personas que, de alguna manera, estuvieron a mi lado, apoyándome y motivándome para que este sueño se hiciera realidad. Gracias a todos de corazón.

Agradecimientos

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios, por darme salud, energía, perseverancia y determinación para seguir adelante. Agradezco profundamente a mi familia, cuyo apoyo incondicional me dio el ánimo necesario para superar cualquier obstáculo. También agradezco a mis tutores, que jugaron un papel clave en mi formación, brindándome sabiduría, dedicación y paciencia. Por último, agradezco a los directivos de la universidad por darme la oportunidad de ser parte de esta prestigiosa institución.

Resumen

Esta investigación se centra en analizar y optimizar el entorno organizacional de Seguridad Acrópolis, una empresa de seguridad privada, para mejorar el bienestar de los empleados y la eficiencia operativa. El estudio identifica problemas como la baja satisfacción laboral, las altas tasas de rotación y los canales de comunicación insuficientes, que afectan negativamente la productividad y la moral del personal. A través de una metodología cuantitativa que incluye encuestas y análisis estadístico, la investigación evalúa factores clave como la comunicación interna, las relaciones interpersonales, la distribución de la carga de trabajo y los sistemas de reconocimiento. Los hallazgos revelan fortalezas significativas, incluido el empleo estable y las relaciones interpersonales armoniosas, junto con áreas de mejora, como los mecanismos de retroalimentación inconsistentes y las prácticas de reconocimiento limitadas. Con base en estos conocimientos, el estudio propone estrategias para mejorar el entorno laboral, incluido la mejora de los canales de comunicación, el establecimiento de sistemas de retroalimentación regulares y la implementación de programas de reconocimiento estructurados. Estas iniciativas tienen como objetivo fomentar un clima organizacional positivo, aumentar la motivación de los empleados y fortalecer la posición competitiva de la empresa en el sector de la seguridad.

Palabras clave: Ambiente, organizacional, bienestar, laboral, comunicación.

Abstract

This research focuses on analyzing and optimizing the organizational environment at Seguridad Acrópolis, a private security company, to enhance employee well-being and operational efficiency. The study identifies issues such as low job satisfaction, high turnover rates, and insufficient communication channels, which negatively impact productivity and staff morale. Through a quantitative methodology involving surveys and statistical analysis, the research evaluates key factors such as internal communication, interpersonal relationships, workload distribution, and recognition systems. Findings reveal significant strengths, including stable employment and harmonious interpersonal relationships, alongside areas for improvement, such as inconsistent feedback mechanisms and limited recognition practices. Based on these insights, the study proposes strategies to improve the work environment, including enhancing communication channels, establishing regular feedback systems, and implementing structured recognition programs. These initiatives aim to foster a positive organizational climate, increase employee motivation, and strengthen the company's competitive position in the security sector.

Keywords: Environment, organizational, well-being, work, communication.

Contenido

Introducción	10
Planteamiento del Problema	12
Justificación	14
Objetivos.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos	17
Antecedentes del Problema.....	18
Marco Teórico.....	22
Ambiente Organizacional	22
Relación entre Ambiente Laboral y Productividad.....	23
Desafíos en el Sector de Seguridad Privada	23
Clima Laboral en Empresas de Seguridad Privada.....	23
Herramientas para el Análisis del Ambiente Laboral	24
El Impacto del Estrés Laboral en el Desempeño Productivo.....	24
Análisis de Competencias Laborales	24
Impacto del Bienestar Laboral en el Éxito Organizacional	24
Vínculo entre el Clima Organizacional y Rendimiento Productivo	24
Bienestar Laboral en el Ámbito de la Seguridad Privada.....	25
Marco Legal	26

Ley 1562 de 2012	27
Resolución 0312 de 2019.....	27
Normas Específicas para la Seguridad Privada	27
El Decreto 356 de 1994: Régimen Jurídico de la Vigilancia y Seguridad Privada	27
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.....	28
Derechos laborales internacionales: Organización Internacional del Trabajo (OIT)	28
Relación entre las normas nacionales e internacionales	28
Metodología de la Investigación.....	29
Enfoque de Investigación.....	29
Población y Muestra	29
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	30
Análisis de Datos	31
Resultados	32
Análisis de la Investigación	45
Conclusiones	48
Recomendaciones	51
Referencias.....	53
Apéndices.....	55

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Calculadora de Muestras</i>	30
Figura 2. <i>Pregunta #1</i>	32
Figura 3. <i>Pregunta #2</i>	33
Figura 4. <i>Pregunta #3</i>	33
Figura 5. <i>Pregunta #4</i>	34
Figura 6. <i>Pregunta #5</i>	35
Figura 7. <i>Pregunta #6</i>	36
Figura 8. <i>Pregunta #7</i>	37
Figura 9. <i>Pregunta #8</i>	38
Figura 10. <i>Pregunta #9</i>	39
Figura 11. <i>Pregunta #10</i>	40
Figura 12. <i>Pregunta #11</i>	41
Figura 13. <i>Pregunta #12</i>	42
Figura 14. <i>Pregunta #13</i>	43
Figura 15. <i>Pregunta #14</i>	44
Figura 16. <i>Pregunta #15</i>	45

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Formato de encuesta</i>	55
Apéndice B <i>Programa de Compensación e incentivos</i>	60

Introducción

En un entorno empresarial donde el capital humano es el principal impulsor de los objetivos organizacionales, el ambiente laboral se vuelve un factor estratégico clave, ya que influye no solo en el bienestar de los empleados, sino también en el desempeño y la productividad de la empresa. En el caso de Seguridad Acrópolis, una compañía dedicada a ofrecer servicios de seguridad privada, los problemas relacionados con el ambiente organizacional han comenzado a reflejarse en una baja satisfacción laboral, un aumento en la rotación de personal y desmotivación entre los trabajadores. Estos síntomas subrayan la necesidad de realizar un análisis profundo y de implementar medidas que transformen el ambiente de trabajo en uno más positivo y productivo, aprovechando al máximo las ventajas de la empresa.

El ambiente organizacional, según Méndez (2006), tiene un papel fundamental en la gestión del talento humano y, en los últimos años, ha cobrado relevancia como un área de estudio en organizaciones de diversos sectores, que buscan identificarlo y medirlo utilizando técnicas y metodologías propias desarrolladas por consultores en gestión humana o desarrollo organizacional.

La relación entre el ambiente organizacional y el rendimiento de los empleados es particularmente importante en el sector de la seguridad, donde la competencia es alta y la calidad del servicio depende en gran medida del compromiso y disposición del personal. La falta de comunicación efectiva, la percepción de desequilibrios en la distribución de tareas y la ausencia de políticas de reconocimiento y desarrollo profesional han empeorado el ambiente laboral, afectando tanto el rendimiento individual como los resultados globales de la empresa.

Un ambiente laboral positivo es esencial para el bienestar de los empleados y el éxito operativo de la organización. Por tanto, la mejora del ambiente organizacional busca crear un ambiente de trabajo favorable, fomentar la colaboración, incrementar la satisfacción laboral y reducir el estrés. Este enfoque no solo beneficia a los empleados, sino que también impacta directamente en la eficiencia, la calidad del servicio y la retención del talento. En este contexto, se explorarán estrategias específicas para mejorar el ambiente organizacional, considerando las características particulares de este sector tan exigente y de alto riesgo.

Así, esta propuesta tiene como objetivo analizar el ambiente organizacional de la empresa Seguridad Acrópolis para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que optimicen el rendimiento y fortalezcan el bienestar de sus empleados. Mediante un enfoque estratégico y un análisis detallado, se pretende no solo identificar áreas de mejora, sino también implementar soluciones que fortalezcan el compromiso, la satisfacción y la lealtad del personal, estableciendo una base sólida para el crecimiento y la competitividad de la empresa en el mercado. Los resultados de esta investigación permitirán identificar las áreas de mejora y diseñar estrategias para fomentar un ambiente organizacional más positivo, lo que contribuirá a reducir la rotación de personal y, en consecuencia, a mejorar la calidad del servicio y fortalecer la posición competitiva de la empresa.

Planteamiento del Problema

La empresa Seguridad Acrópolis, especializada en servicios de custodia y vigilancia privada, lidia a serias dificultades relacionadas con su ambiente laboral, lo que ha originado repercusiones negativas tanto en el rendimiento de sus empleados como en su bienestar general. Diversos indicadores como la baja satisfacción laboral, el aumento en la rotación de personal y la falta de motivación son reflejos de un ambiente de trabajo que no está promoviendo el desarrollo ni el máximo potencial de los colaboradores.

Además, se observan jornadas laborales excesivas, falta de descansos adecuados, y condiciones de trabajo que, en muchos casos, resultan peligrosas o insalubres. Estas condiciones no solo afectan la salud física y emocional de los empleados, sino que también inciden negativamente en la eficiencia del servicio brindado por la empresa. La falta de un ambiente laboral saludable y estimulante compromete la eficacia operativa de Seguridad Acrópolis, lo que pone en riesgo su competitividad en el mercado y su capacidad para atraer y retener talento humano capacitado.

Considerando que Seguridad Acrópolis se desenvuelve en un sector de alta competencia, donde el compromiso y desempeño del personal son fundamentales, es crucial llevar a cabo un análisis detallado de su ambiente laboral. Este estudio ayudará a señalar las áreas que necesitan ser intervenidas, las causas subyacentes de los problemas y las oportunidades de mejora. Solo a través de un enfoque orientado a resultados que apunte a mejorar el ambiente laboral, la compañía podrá potenciar la lealtad y el bienestar de su personal, a la vez que mejora su competitividad en el mercado.

Por tanto, se plantea como necesidad urgente analizar y optimizar el ambiente organizacional en Seguridad Acrópolis, con el objetivo de crear un entorno laboral más positivo que favorezca tanto el desarrollo de los colaboradores como el logro de los objetivos corporativos.

De acuerdo a lo anterior se realiza el siguiente planteamiento: ¿Cómo puede la empresa Seguridad Acrópolis mejorar su ambiente organizacional y las condiciones laborales para generar espacios de trabajo óptimos que contribuyan a una mayor productividad?

Justificación

Con la ejecución de este proyecto, se busca proporcionar una solución integral a la problemática actual de la empresa Seguridad Acrópolis, que enfrenta desafíos significativos en su ambiente organizacional. El objetivo principal es diseñar un plan estratégico enfocado en la mejora del ambiente laboral y el bienestar de los empleados, dado que actualmente no se cuenta con procesos claros que fomenten un ambiente laboral positivo ni estrategias estructuradas para abordar los factores críticos que afectan el desempeño del personal.

El análisis y la optimización del ambiente organizacional son esenciales para garantizar el éxito y sostenibilidad de las empresas en un entorno competitivo, ya que influye directamente en la satisfacción, motivación y desempeño de los empleados. En el caso de Seguridad Acrópolis, la evaluación de este factor es particularmente relevante debido a las características del sector de la seguridad privada, donde los colaboradores enfrentan altos niveles de presión laboral, jornadas extensas y situaciones de estrés que pueden impactar negativamente en su desempeño y bienestar.

Un ambiente organizacional positivo no solo influye en la satisfacción y motivación de los empleados, sino que también reduce la rotación de personal, fomenta el trabajo en equipo y mejora los indicadores de productividad y calidad en el servicio. (Chiavenato, 2020). Estudios previos han demostrado que un ambiente laboral saludable se traduce en una mayor disposición de los empleados para alcanzar los objetivos organizacionales, mejorando así el rendimiento global de las empresas (Luna Arocas, 2018). En este contexto, la implementación de estrategias que optimicen el ambiente laboral se convierte en una prioridad para empresas como Seguridad Acrópolis, que dependen de la estabilidad y compromiso de su equipo humano para garantizar la eficacia de sus operaciones.

Un entorno laboral adecuado no solo promueve relaciones interpersonales saludables y un mayor compromiso con los objetivos empresariales, sino que también disminuye la rotación de personal, el ausentismo y los conflictos internos. Estos factores son especialmente cruciales en el sector de la seguridad, donde la estabilidad emocional y el rendimiento eficiente de los empleados afectan directamente la calidad del servicio brindado.

La implementación de procesos bien estructurados y con bases sólidas permitirá garantizar el crecimiento organizacional y personal de los colaboradores, promoviendo un equipo más comprometido y eficiente. Estos empleados estarán mejor preparados para enfrentar los desafíos del mercado competitivo y para adaptarse a los cambios necesarios, contribuyendo a la mejora continua de la organización.

La empresa se verá altamente beneficiada al contar con un plan de gestión integral del ambiente organizacional. Este plan facilitará la armonización en la asignación de tareas, el manejo de información confiable, la satisfacción de empleados y clientes internos, y la reducción de errores recurrentes que pueden derivar en problemas legales, administrativos o de imagen ante clientes y proveedores externos. Un ambiente organizacional positivo se reflejará directamente en una mejor atención y servicio al cliente, fortaleciendo la competitividad de Seguridad Acrópolis.

Para lograr estos objetivos, es esencial llevar a cabo un diagnóstico detallado de la situación actual, identificando las áreas críticas y evaluando la efectividad y pertinencia de los procesos y procedimientos existentes. Este análisis permitirá proponer estrategias concretas y diseñar un plan de intervención enfocado en la mejora del ambiente laboral, buscando garantizar la eficiencia, efectividad y sostenibilidad de las soluciones propuestas.

Además, este proyecto contribuirá al desarrollo regional, brindando oportunidades laborales en condiciones ajustadas a la normatividad vigente y promoviendo la capacitación constante de los colaboradores. Al mismo tiempo, fortalecerá el vínculo entre la institución universitaria y el sector empresarial, facilitando la inclusión de profesionales capacitados en el mercado laboral y generando reconocimiento para la universidad por su contribución al desarrollo organizacional de las empresas de la región.

Finalmente, este proyecto también buscará integrar tendencias actuales en la gestión del talento humano, con un enfoque inclusivo que permita diagnosticar y abordar las áreas que requieren intervención, asegurando un impacto positivo tanto en el entorno interno de la empresa como en su posicionamiento competitivo en el mercado.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el ambiente organizacional de la empresa Seguridad Acrópolis ubicada en el municipio de Bucaramanga.

Objetivos Específicos

Examinar el impacto de las condiciones laborales y la productividad de los empleados.

Evaluar los factores que afectan la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados.

Proponer estrategias de mejora orientadas al fomento de una cultura organizacional que optimice el ambiente laboral.

Antecedentes del Problema

El ambiente organizacional se ha identificado como un factor determinante en el desempeño laboral y el bienestar de los empleados dentro de las organizaciones. Según diversos estudios, un ambiente laboral positivo fomenta la productividad, reduce los niveles de rotación de personal y mejora la satisfacción general de los colaboradores. En contraste, un ambiente desfavorable puede generar conflictos, desmotivación y un aumento en los niveles de estrés, afectando tanto los resultados individuales como los organizacionales.

Investigaciones previas han demostrado cómo el ambiente organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral, la reducción de la rotación de personal y el mejoramiento del rendimiento organizacional. Con el paso del tiempo, se han desarrollado estudios cada vez más profundos sobre este concepto, Considerando diferentes enfoques teóricos y metodológicos, se ha logrado una comprensión más profunda de sus componentes y de cómo impactan en las percepciones y actitudes de los empleados, contribuyendo al desarrollo de un buen ambiente laboral que fortalece la cohesión y la productividad en las organizaciones.

Autores como Chiavenato (2020) destacan que el ambiente organizacional está influido por variables como el liderazgo, la comunicación interna y las políticas de gestión del talento humano. En el sector de la seguridad privada, investigaciones específicas han evidenciado desafíos como altos niveles de rotación, presión laboral y horarios extensos, resaltando la necesidad de optimizar las condiciones laborales para garantizar la estabilidad del personal y la calidad del servicio prestado.

Según Lucas y Ureta (2019) en su trabajo de El ambiente laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Concluye que “el ambiente organizacional o laboral es fundamental para el éxito de una empresa, ya que influye

directamente en las actitudes y el comportamiento de sus empleados. Por esta razón, las organizaciones deben contar con mecanismos que permitan medir periódicamente su ambiente organizacional". Según esto, el ambiente organizacional es un aspecto que las empresas no pueden pasar por alto si buscan garantizar su éxito a largo plazo. Gestionarlo y evaluarlo de forma eficaz no solo incrementa la productividad y satisfacción de los empleados, sino que también fortalece la capacidad de la empresa para afrontar los retos del mercado con mayor resiliencia y competitividad. Además, se señala que "existen herramientas clave para recoger información sobre el ambiente laboral, como el cuestionario de análisis del ambiente laboral, que tiene como objetivo sistematizar el análisis del ambiente en el lugar de trabajo y/o en la empresa en su totalidad.

Bustamante et al. (2022) abordan en su estudio la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de las MiPymes en Ecuador. Según su investigación, el clima organizacional influye significativamente en la productividad y satisfacción de los empleados, lo que, a su vez, impacta en el rendimiento general de las empresas. Los autores destacan que un ambiente laboral favorable, caracterizado por relaciones interpersonales saludables y una adecuada comunicación, es esencial para mejorar la motivación y el compromiso de los empleados con los objetivos empresariales. Además, sugieren que un clima organizacional positivo contribuye a la reducción de conflictos internos y mejora la retención del personal, lo que resulta en una mayor competitividad y sostenibilidad para las MiPymes.

La investigación de Pedraza et al. (2022) analiza el ambiente laboral en el área de Recursos Humanos de un organismo de servicios de salud en Nuevo León, México. Los resultados indican que, aunque no todos los empleados perciben el ambiente laboral como sano y armonioso, el 98% se muestra comprometido con la organización. Se destaca la importancia de

mantener fortalezas como el sentido de pertenencia y el compromiso de los empleados, al tiempo que se enfatiza la necesidad de mejorar aspectos como las actividades de convivencia para fortalecer el ambiente laboral. Bustamante et al. (2022)

En el contexto empresarial colombiano, Corredor et al. (2021) llevaron a cabo un análisis del ambiente organizacional en empresas del sector palmero de la región Caribe. Los autores evidenciaron que un ambiente desfavorable, caracterizado por una deficiente comunicación interna y la percepción de inequidad, puede generar impactos negativos en la productividad y la sostenibilidad empresarial, afectando tanto el rendimiento de los empleados como la competitividad de las empresas en mercados altamente dinámicos.

Bermejo Salmon et al. (2022) abordaron el tema del ambiente laboral desde una perspectiva integradora, destacando cómo este influye en el contexto organizacional. Según su investigación, un ambiente laboral positivo no solo mejora el desempeño individual, sino que también fortalece el compromiso del personal con la visión y misión de la organización, lo que se traduce en mejores resultados a nivel global.

En el caso de Seguridad Acrópolis, se ha observado la importancia de evaluar y optimizar su ambiente organizacional como un componente clave para mejorar el desempeño de sus trabajadores y fortalecer su bienestar emocional y físico. Al tratarse de una empresa del sector de seguridad, su operación depende en gran medida de la motivación, el compromiso y el trabajo en equipo de sus colaboradores. Sin embargo, aún no se cuenta con un análisis sistemático que identifique las áreas críticas en este aspecto ni con estrategias claras para mejorar el ambiente laboral.

Esta investigación busca llenar ese vacío, proporcionando una evaluación detallada del ambiente organizacional en Seguridad Acrópolis y proponiendo soluciones orientadas a

optimizarlo. Se fundamenta en la importancia de alinear las prácticas organizacionales con las necesidades del personal, garantizando así una relación beneficiosa tanto para la empresa como para sus empleados, en línea con los hallazgos de investigaciones recientes que destacan la conexión entre el ambiente laboral y los resultados organizacionales.

Marco Teórico

El entorno organizacional es clave para el crecimiento y progreso de las empresas y el bienestar de los empleados, siendo un factor determinante en la productividad, el compromiso y la retención del talento humano. Diversos estudios han demostrado que un ambiente laboral positivo fomenta la motivación, la satisfacción y el rendimiento del personal, mientras que un entorno desfavorable puede provocar tensión, falta de motivación, y altos índices de rotación.

En el sector de la seguridad privada, como en el caso de Seguridad Acrópolis, los colaboradores enfrentan desafíos particulares, como jornadas extensas, altos niveles de presión y situaciones de riesgo que afectan tanto su desempeño como su calidad de vida laboral. Por lo tanto, resulta esencial analizar y comprender los factores que influyen en el ambiente organizacional, identificando sus causas y proponiendo acciones de mejora que apoyen a un entorno laboral más saludable y eficiente.

El presente marco teórico aborda conceptos clave como ambiente organizacional, clima laboral, estrés laboral y productividad, fundamentados en investigaciones recientes y teorías de autores destacados. Además, se consideran estudios específicos del sector, que permiten contextualizar la problemática y aportar bases sólidas para el desarrollo de propuestas orientadas a optimizar el ambiente de trabajo en Seguridad Acrópolis.

Ambiente Organizacional

El ambiente laboral en las compañías dedicadas a la seguridad privada es fundamental para el desempeño de los empleados. Estudios recientes indican que condiciones laborales inadecuadas pueden generar estrés y afectar negativamente la productividad. Por ejemplo, un análisis del rendimiento laboral del personal de seguridad durante la pandemia evidenció que

factores como el miedo y las condiciones de trabajo impactaron en su desempeño (Universidad Militar Nueva Granada, 2022).

De acuerdo con Chiavenato (2020), el entorno organizacional abarca elementos clave como la comunicación, el liderazgo y la administración del talento humano, los cuales ejercen una influencia directa en el desempeño laboral y en el bienestar de los empleados.

Relación entre Ambiente Laboral y Productividad

Lucas y Ureta (2019) señalan que un ambiente de trabajo positivo fomenta la eficiencia y el desempeño de los empleados. En este contexto, un clima organizacional positivo junto con buenas relaciones interpersonales refuerza la unión del equipo de trabajo y disminuye los niveles de rotación de personal.

Desafíos en el Sector de Seguridad Privada

El sector de la seguridad privada, al que pertenece Seguridad Acrópolis, enfrenta retos específicos como la alta presión laboral, extensas jornadas de trabajo y condiciones que generan estrés en los empleados (Bustamante et al., 2022). Mejorar el ambiente de trabajo resulta fundamental para asegurar el entusiasmo y el desempeño del personal.

Clima Laboral en Empresas de Seguridad Privada

El ambiente laboral en las empresas de seguridad privada es fundamental para el desempeño de los empleados. Estudios recientes indican que condiciones laborales inadecuadas pueden generar estrés y afectar negativamente la productividad. Por ejemplo, un análisis del rendimiento laboral del personal de seguridad durante la pandemia evidenció que factores como el miedo y las condiciones de trabajo impactaron en su desempeño (Universidad Militar Nueva Granada, 2022).

Herramientas para el Análisis del Ambiente Laboral

Las encuestas de diagnóstico y la aplicación de herramientas como la matriz Ishikawa son estrategias efectivas para detectar problemas y analizar las causas que afectan el ambiente organizacional (Pedraza et al., 2022).

El Impacto del Estrés Laboral en el Desempeño Productivo

El estrés laboral es una problemática común en el sector de la seguridad privada. Un estudio llevado a cabo en Cuba encontró que los guardias de seguridad experimentan altos niveles de estrés debido a las exigencias de su labor, lo cual repercute en su salud y eficiencia (González et al., 2019).

Análisis de Competencias Laborales

El análisis de habilidades laborales en el personal de seguridad privada es esencial para mejorar el desempeño y la productividad. Según Ceforvig (2023), identificar y fortalecer las habilidades de los vigilantes no solo incrementa la eficiencia, sino que también reduce riesgos y mejora el clima laboral.

Impacto del Bienestar Laboral en el Éxito Organizacional

Según Bermejo-Salmon et al. (2022), garantizar el bienestar de los trabajadores no solo ayuda a reducir los niveles de ausentismo y estrés, sino que también incrementa la calidad del servicio ofrecido y fortalece la posición competitiva de la organización.

Vínculo entre el Clima Organizacional y Rendimiento Productivo

Un ambiente laboral positivo es fundamental para el rendimiento productivo de las empresas. Lucas y Ureta (2019) destacan que un ambiente laboral favorable incrementa el impulso y la dedicación del personal, lo cual se traduce en una mayor productividad.

Bienestar Laboral en el Ámbito de la Seguridad Privada

La calidad de vida laboral de los trabajadores en el sector de seguridad privada ha sido objeto de estudio en diversas investigaciones. Un análisis sobre la evolución de la calidad de vida laboral en este sector resalta la importancia de condiciones laborales adecuadas para el bienestar y la felicidad de los trabajadores (Universidad CECAR, 2022).

Marco Legal

Existen regulaciones que abarcan las normativas laborales, de seguridad social y fiscales, destacando que el departamento de Recursos Humanos desempeña un papel crucial en las organizaciones, ya que es responsable de garantizar la selección del personal adecuado.

En el contexto del marco legal colombiano sobre la contratación de nuevos empleados, así como de los trabajadores ya vinculados, una relación laboral se define en el momento en que concurren tres elementos clave, según lo establecido en la Ley 50 del Código Sustantivo del Trabajo de 1950:

- Subordinación.
- Remuneración.
- Prestación personal del servicio.

Los acuerdos laborales también están regulados por el Código Sustantivo del Trabajo (1990), específicamente en los artículos 22 al 75, los cuales buscan garantizar la equidad tanto para los empleados como para los empleadores (Gerencia, 2020).

El artículo 5 del mismo código define el trabajo como: "Toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo." Esto significa que cualquier persona que preste un servicio a otra bajo estas condiciones se integra al sistema laboral.

La seguridad y salud en el trabajo en Colombia es esencial para asegurar ambientes laborales seguros y saludables, promoviendo el bienestar de los empleados y reduciendo riesgos laborales. Entre las disposiciones legales más relevantes se destacan:

Ley 1562 de 2012

Esta ley transforma el Sistema General de Riesgos Profesionales en el Sistema General de Riesgos Laborales, ampliando su alcance para regular la seguridad y la salud ocupacional. Según esta normativa, todas las organizaciones tienen la obligación de identificar, prevenir y mitigar riesgos laborales, estableciendo medidas para proteger la integridad física, mental y social de los trabajadores (Congreso de Colombia, 2012).

Resolución 0312 de 2019

La Resolución 0312 determina los requisitos mínimos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), los cuales deben ser adoptados por todas las empresas en Colombia, según su tamaño y nivel de riesgo. Esta normativa incluye requisitos como la creación de políticas de salud ocupacional, planes de capacitación, inspecciones periódicas y sistemas de reporte de incidentes, con el fin de optimizar las condiciones laborales y evitar accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo (Ministerio del Trabajo, 2019).

Normas Específicas para la Seguridad Privada

El marco regulatorio en el sector de seguridad privada en Colombia y en el ámbito internacional establece lineamientos que garantizan condiciones laborales justas y entornos seguros para los trabajadores.

El Decreto 356 de 1994: Régimen Jurídico de la Vigilancia y Seguridad Privada

Este decreto es la base normativa que regula las actividades de las empresas dedicadas a la vigilancia y seguridad privada en Colombia. Incluye disposiciones sobre la contratación, formación y certificación del personal, así como los requisitos técnicos, operativos y legales que deben cumplir las organizaciones del sector. Además, establece parámetros para el uso de medios tecnológicos, armas y servicios especializados, asegurando que estas empresas, como

Seguridad Acrópolis, operen bajo estándares adecuados de seguridad y legalidad (Congreso de Colombia, 1994).

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Esta entidad es responsable de supervisar y garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector de vigilancia y seguridad privada. Además, ejerce control sobre la calidad del servicio prestado por las empresas, asegurando que estas satisfagan los estándares legales y éticos en la gestión de sus operaciones y en la relación con sus empleados. También supervisa que las organizaciones cumplan con las normativas laborales, incluyendo la seguridad social, la estabilidad en el empleo y las condiciones de trabajo digno (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2023).

Derechos laborales internacionales: Organización Internacional del Trabajo (OIT)

A nivel global, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece estándares fundamentales para promover ambientes laborales seguros y saludables. Entre sus principales convenios destacan el Convenio 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y el Convenio 187 sobre el Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Estas normativas instan a los Estados miembros a garantizar condiciones laborales que prevengan riesgos y enfermedades ocupacionales, fomentando la dignidad y la igualdad en el trabajo (OIT, 2023).

Relación entre las normas nacionales e internacionales

En el contexto de Colombia, las normativas nacionales, como el Decreto 356 de 1994, se alinean con los principios de la OIT al priorizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores del sector de la vigilancia. Esto fortalece la adopción de políticas de gestión de riesgos laborales y el cumplimiento de normas internacionales en el sector de la seguridad privada.

Metodología de la Investigación

La metodología propuesta para analizar y optimizar el ambiente organizacional en Seguridad Acrópolis está diseñada para abordar de manera efectiva los objetivos establecidos en la investigación. El enfoque cuantitativo de este estudio permite una evaluación precisa y objetiva de las diferentes variables que impactan el ambiente organizacional en la empresa. A través de la recolección y análisis de datos numéricos, se busca identificar patrones, correlaciones y tendencias dentro del entorno laboral, permitiendo una visión clara de los factores que influyen en el clima organizacional. El estudio se centra en variables como la satisfacción, el bienestar, la motivación y el desempeño de los empleados, utilizando herramientas estadísticas como encuestas, cuestionarios y otros instrumentos de medición. Esta metodología proporciona resultados concretos que no solo permiten evaluar el estado actual del ambiente organizacional, sino también identificar áreas de mejora y optimización.

Enfoque de Investigación.

Este enfoque permite recopilar datos objetivos y medibles mediante herramientas estructuradas, como encuestas, para analizar de forma estadística las condiciones del ambiente laboral y su impacto en el desempeño de los empleados.

Población y Muestra

- **Población:** Para realizar la investigación sobre el ambiente laboral en Seguridad Acrópolis, se tomará una muestra representativa de la población total, que consta de 200 empleados de Seguridad Acrópolis que desempeñan labores en las áreas operativa y administrativa. Este proceso garantizará que los resultados sean confiables y reflejen adecuadamente las características de toda la organización.

- Muestra: El tamaño de la muestra se calculará utilizando una fórmula estadística que garantice representatividad. Los parámetros utilizados son:

- Nivel de confianza (Z): 99% (Z=2.57).
- Margen de error (E): ±10% (0.01).
- Proporción esperada (P): 50% (0.5), asumiendo máxima variabilidad.
- Tamaño de la población (N): 200 empleados.

Figura 1.

Calculadora de Muestras



Calculadora de Muestras

Margen de error:

 Nivel de confianza:

 Tamaño de Poblacion:

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 200

Tamaño de muestra: 91

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Nota: Tomado de https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Encuestas estructuradas: Se diseñó una encuesta para evaluar factores del ambiente laboral, incluyendo la comunicación interna, relaciones interpersonales y condiciones laborales.

La recolección de datos se realizará mediante una encuesta estructurada diseñada en Google Forms. Este método digital permite alcanzar a toda la población objetivo de manera eficiente, garantizando la accesibilidad y la facilidad de respuesta para los empleados.

Análisis de Datos

Cuantitativo: Los datos obtenidos de las encuestas serán analizados mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias, porcentajes y gráficos para identificar patrones y tendencias.

Resultados

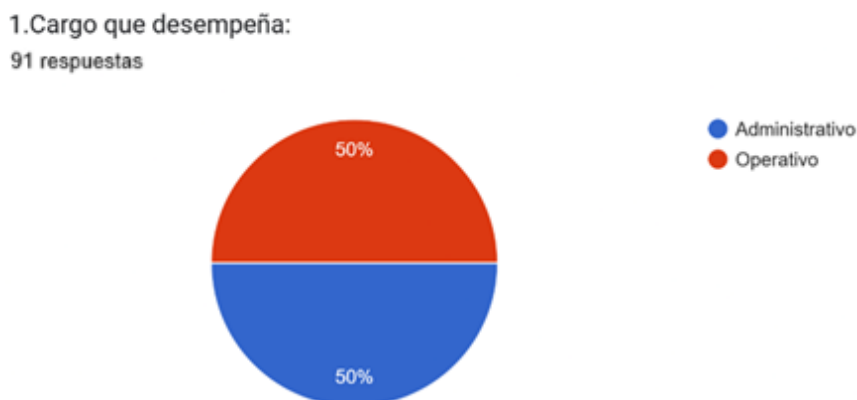
Los resultados de la encuesta fueron obtenidos mediante la aplicación de un formulario digital diseñado en Google Forms, el cual fue distribuido a 91 trabajadores de Seguridad Acrópolis, representando una muestra significativa de la población laboral. El formulario incluyó preguntas estructuradas que evaluaban aspectos clave del ambiente laboral, como comunicación interna, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, motivación y satisfacción general.

Los empleados respondieron de forma anónima, lo que garantizó la confidencialidad de sus opiniones y promovió la honestidad en las respuestas. Una vez recopilados los datos, estos fueron organizados y analizados para identificar patrones, fortalezas y áreas de mejora en el entorno laboral de la empresa.

1. Cargo que desempeña:

Figura 2.

Pregunta #1



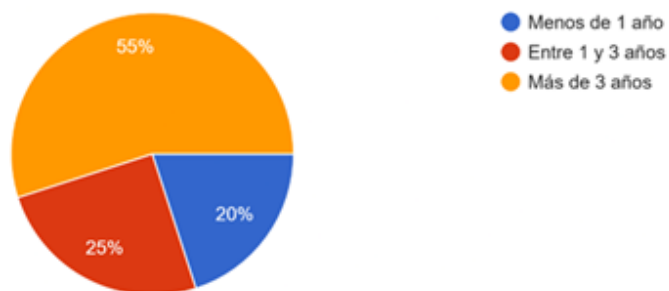
La gráfica muestra que los empleados encuestados representan el (50%) de la fuerza laboral desempeña en un cargo administrativo y el otro (50%) desempeña un cargo operativo. Esto sugiere que la encuesta logró una buena representación del personal de la empresa.

2. Tiempo en la empresa:

Figura 3.

Pregunta #2

2. Tiempo en la empresa:
91 respuestas



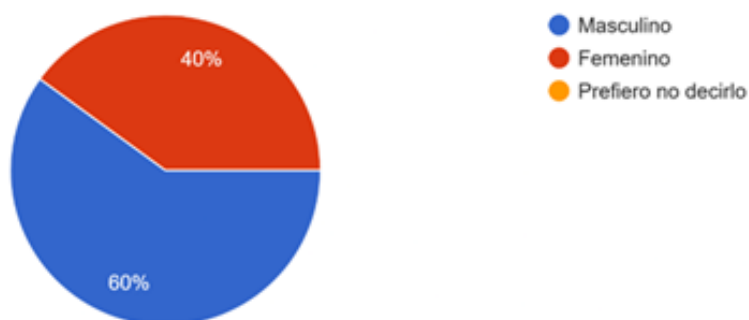
La gráfica muestra que la mayoría de los empleados (55%) tienen más de 3 años en la empresa, lo que refleja estabilidad laboral. Un 25% tiene entre 1 y 3 años, y solo un 20% lleva menos de 1 año, indicando una baja incorporación reciente. Esto sugiere un entorno de retención sólido, pero con menor renovación de personal en el corto plazo.

3. Género:

Figura 4.

Pregunta #3

3. Género:
91 respuestas



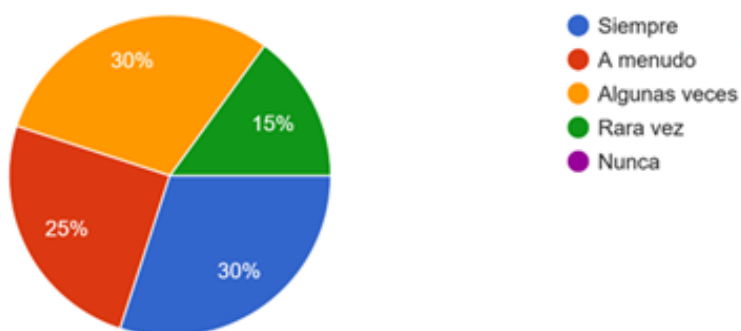
La gráfica muestra que el 60% de los encuestados se identifican como masculinos, mientras que el 40% como femeninos. Esto indica una mayor representación masculina en la muestra analizada, aunque con una participación femenina significativa.

4. ¿Considera que la información proporcionada por la empresa es clara y oportuna?

Figura 5.

Pregunta #4

4. ¿Considera que la información proporcionada por la empresa es clara y oportuna?
91 respuestas



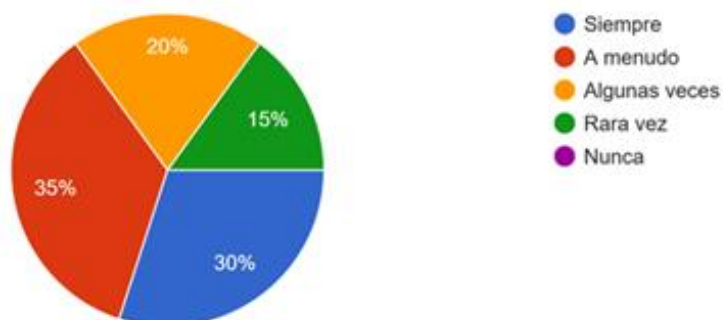
La gráfica refleja que el 55% de los encuestados percibe la información proporcionada por la empresa como clara y oportuna siempre o a menudo, mientras que el 30% considera que esto sucede solo algunas veces y el 15% rara vez. Los resultados indican áreas de mejora en la consistencia y calidad de la comunicación empresarial.

5. ¿Se siente escuchado por sus superiores cuando expresa sugerencias o inquietudes?

Figura 6.

Pregunta #5

5. ¿Se siente escuchado por sus superiores cuando expresa sugerencias o inquietudes?
91 respuestas



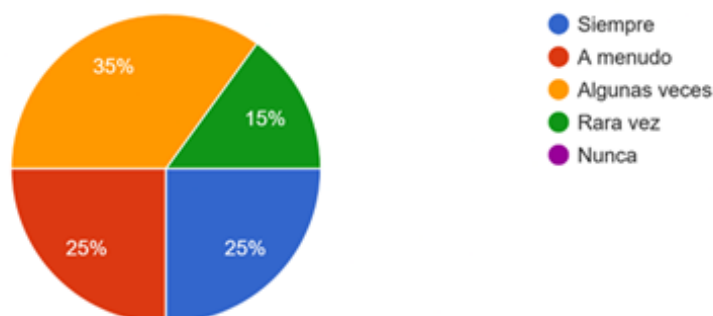
La gráfica muestra que el 30% de los encuestados siempre se siente escuchado por sus superiores al expresar sugerencias o inquietudes, y el 35% indica que esto ocurre a menudo. Sin embargo, un 20% señala que solo sucede algunas veces y un 15% rara vez. Aunque la mayoría tiene una percepción positiva (65% entre "Siempre" y "A menudo"), el 35% restante evidencia una necesidad de fortalecer los canales de comunicación y retroalimentación.

6. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño de manera constructiva y regular?

Figura 7.

Pregunta #6

6. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño de manera constructiva y regular?
91 respuestas



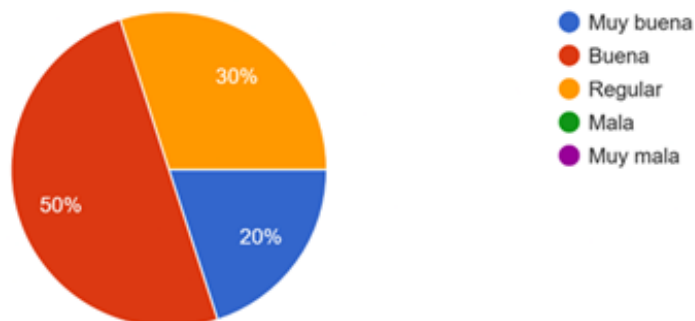
La gráfica revela que solo el 25% de los encuestados recibe retroalimentación sobre su desempeño de manera constructiva y regular siempre o a menudo, mientras que el 35% lo experimenta algunas veces y el 15% rara vez. Esto indica que un 50% no recibe retroalimentación consistente. Los datos destacan la importancia de mejorar los procesos de retroalimentación para fomentar un desempeño efectivo.

7. ¿Cómo calificaría la relación con sus compañeros de trabajo?

Figura 8.

Pregunta #7

7. ¿Cómo calificaría la relación con sus compañeros de trabajo?
91 respuestas



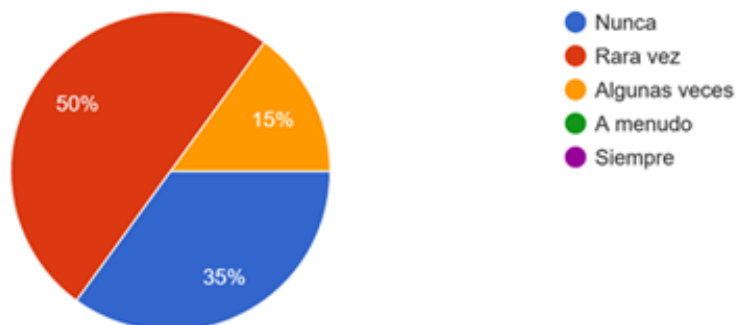
El gráfico muestra que el 50% de los encuestados califican su relación con sus compañeros de trabajo como "Buena", mientras que el 30% la consideran "Regular" y el 20% "Muy buena". No se reportan calificaciones negativas como "Mala" o "Muy mala", lo cual sugiere un ambiente laboral predominantemente positivo, aunque con áreas de mejora en la calidad de las relaciones interpersonales.

8. ¿Existen conflictos frecuentes entre los empleados?

Figura 9.

Pregunta #8

8. ¿Existen conflictos frecuentes entre los empleados?
91 respuestas



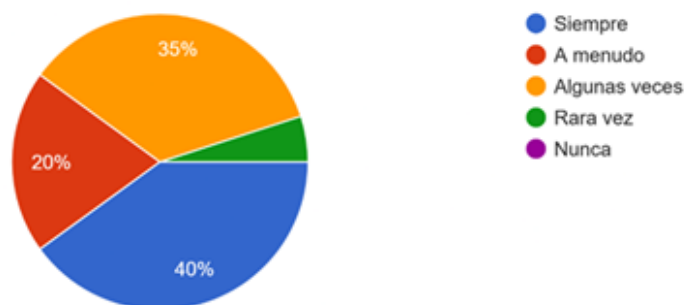
El gráfico revela que el 50% de los encuestados indican que rara vez existen conflictos entre los empleados, mientras que el 35% afirma que nunca ocurren. Un 15% menciona que suceden "algunas veces", y no se reportan frecuencias mayores como "A menudo" o "Siempre". Esto sugiere un entorno laboral mayormente armonioso, con conflictos ocasionales que podrían gestionarse con estrategias de prevención y comunicación efectiva.

9. ¿Siente que sus compañeros de trabajo están dispuestos a colaborar cuando lo necesita?

Figura 10-

Pregunta #9

9. ¿Siente que sus compañeros de trabajo están dispuestos a colaborar cuando lo necesita?
91 respuestas



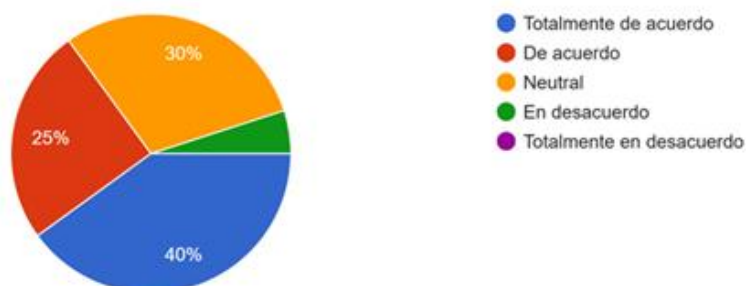
El gráfico muestra que el 40% de los encuestados perciben que sus compañeros de trabajo "Siempre" están dispuestos a colaborar cuando lo necesitan, mientras que el 35% considera que sucede "Algunas veces" y el 20% opina que ocurre "A menudo". Solo un pequeño porcentaje (5%) menciona que esto sucede "Rara vez" y no se reportan respuestas de "Nunca". Esto refleja un ambiente laboral generalmente cooperativo, aunque existe margen para fomentar una mayor disponibilidad de apoyo entre compañeros.

10. ¿Considera que las condiciones físicas del lugar de trabajo son adecuadas para desempeñar sus funciones?

Figura 11.

Pregunta #10

10. ¿Considera que las condiciones físicas del lugar de trabajo son adecuadas para desempeñar sus funciones?
91 respuestas



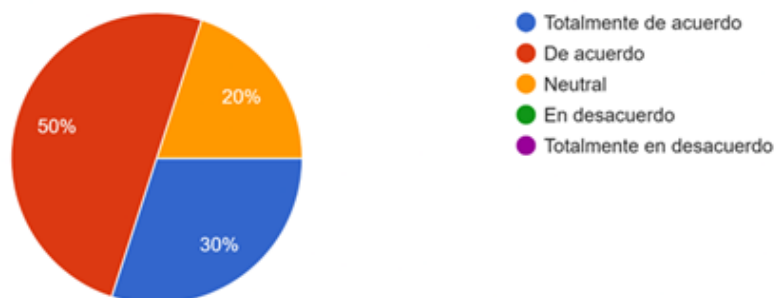
La gráfica muestra la percepción de 20 personas sobre si las condiciones físicas del lugar de trabajo son adecuadas para desempeñar sus funciones. El 40% está "totalmente de acuerdo", seguido del 30% que está "de acuerdo", lo que indica que la mayoría tiene una percepción positiva. Sin embargo, un 25% tiene una opinión neutral, y una minoría está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, sugiriendo que existe espacio para mejoras en ciertos aspectos del entorno laboral.

11. ¿Se siente seguro desempeñando su trabajo en las condiciones actuales?

Figura 12.

Pregunta #11

11. ¿Se siente seguro desempeñando su trabajo en las condiciones actuales?
91 respuestas



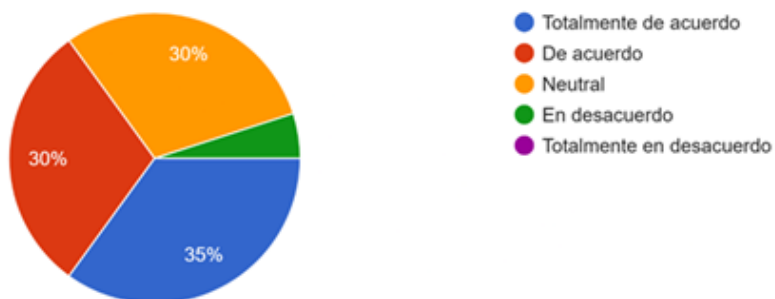
La gráfica refleja la percepción de seguridad de 20 personas al desempeñar su trabajo en las condiciones actuales. El 30% está "totalmente de acuerdo" y el 50% está "de acuerdo", lo que indica que la mayoría se siente segura en su entorno laboral. Un 20% mantiene una postura neutral, y no hay respuestas en desacuerdo, lo cual refuerza la percepción general de seguridad en las condiciones actuales del trabajo.

12. ¿La carga laboral que se le asigna es equilibrada y razonable?

Figura 13.

Pregunta #12

12. ¿La carga laboral que se le asigna es equilibrada y razonable?
91 respuestas



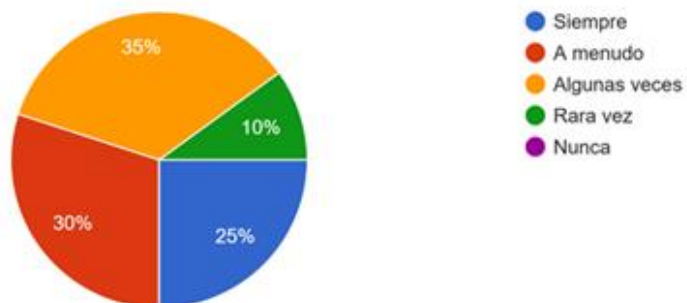
La gráfica muestra la percepción de 20 personas sobre si la carga laboral asignada es equilibrada y razonable. El 35% está "totalmente de acuerdo" y el 30% "de acuerdo", indicando que la mayoría tiene una opinión positiva al respecto. Sin embargo, un 30% mantiene una postura neutral y un pequeño porcentaje está "en desacuerdo", lo que sugiere que, aunque la percepción general es favorable, algunos consideran que hay espacio para ajustes en la asignación de tareas.

13. ¿Se siente motivado para cumplir con sus responsabilidades laborales?

Figura 14.

Pregunta #13

13. ¿Se siente motivado para cumplir con sus responsabilidades laborales?
91 respuestas



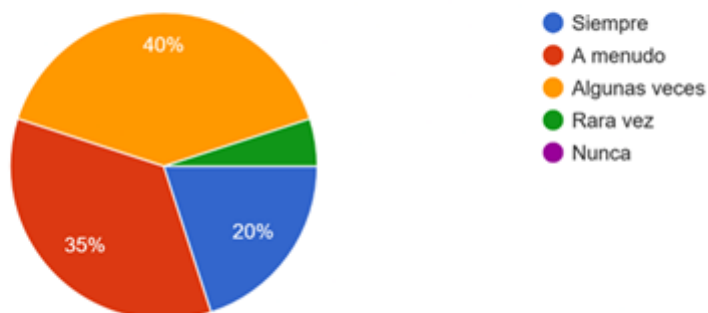
La gráfica muestra los niveles de motivación de los empleados para cumplir con sus responsabilidades laborales. Un 35% de los encuestados indicó que "A menudo" se sienten motivados, seguido de un 30% que lo hacen "Algunas veces". Un 25% de los participantes se sienten motivado "Siempre", mientras que un 10% reporta que "Rara vez" se siente motivado. No se registraron respuestas en la categoría "Nunca". Esto sugiere que la mayoría de los empleados experimentan motivación de forma intermitente, aunque hay un grupo significativo que se siente motivado de manera constante.

14. ¿Cree que la empresa valora y reconoce su trabajo?

Figura 15.

Pregunta #14

14. ¿Cree que la empresa valora y reconoce su trabajo?
91 respuestas



La gráfica muestra la percepción de los empleados sobre si la empresa valora y reconoce su trabajo. El 40% de los encuestados cree que "Algunas veces" su trabajo es valorado, mientras que un 35% opina que esto ocurre "A menudo". Solo un 20% considera que "Siempre" se les reconoce, y un pequeño 5% siente que esto sucede "Rara vez". Esto indica que, aunque la mayoría de los empleados perciben algún nivel de reconocimiento, aún hay espacio para mejorar en el refuerzo del reconocimiento constante.

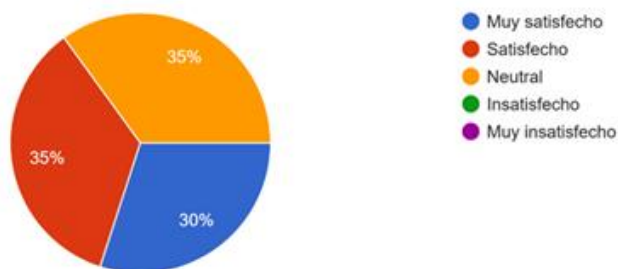
15. ¿Cómo calificaría su nivel general de satisfacción laboral en Seguridad

Acrópolis?

Figura 16.

Pregunta #15

15. ¿Cómo calificaría su nivel general de satisfacción laboral en Seguridad Acrópolis?
91 respuestas



La gráfica refleja el nivel general de satisfacción laboral en Seguridad Acrópolis. Un 35% de los empleados se considera "Neutral" respecto a su satisfacción, mientras que otro 35% se siente "Satisfecho". Un 30% reporta estar "Muy satisfecho", y no hay registros de empleados que se sientan "Insatisfechos" o "Muy insatisfechos". Esto sugiere que, aunque una parte significativa de los empleados se siente satisfecha o muy satisfecha, una proporción similar se mantiene neutral, lo que podría indicar áreas de mejora en la experiencia laboral.

Análisis de la Investigación

La investigación realizada en Seguridad Acrópolis proporciona una visión integral del estado actual del ambiente laboral en la organización. Los resultados reflejan un equilibrio entre fortalezas significativas y áreas críticas que requieren atención. Este análisis es clave para identificar los aspectos positivos que deben mantenerse y las oportunidades de mejora que podrían optimizar el bienestar de los empleados y la eficiencia organizacional.

Entre las principales fortalezas identificadas, destaca la representación equitativa en la muestra de empleados administrativos y operativos. Este balance garantiza que los resultados de la investigación reflejan las perspectivas de toda la organización, fortaleciendo la validez del análisis. Asimismo, la estabilidad laboral es un punto destacado, con más del 55% de los empleados teniendo más de tres años en la empresa. Este dato refleja prácticas organizacionales que fomentan la retención del talento y la lealtad hacia la compañía, consolidando la base para el desarrollo a largo plazo.

Otro aspecto positivo relevante es la calidad de las relaciones interpersonales, calificadas como "Buenas" o "Muy buenas" por la mayoría de los empleados. Esta percepción sugiere un entorno de trabajo colaborativo y armonioso, reforzado por la ausencia de conflictos frecuentes. Además, el 80% de los encuestados manifestó sentirse seguro en su entorno laboral, lo que demuestra el cumplimiento adecuado de las normativas de seguridad ocupacional y refuerza la confianza en la organización. En términos generales, un 65% de los empleados expresó sentirse "Satisfecho" o "Muy satisfecho" con su trabajo, lo que evidencia un nivel adecuado de bienestar general.

Sin embargo, la investigación también identificó áreas de mejora que requieren atención prioritaria. Uno de los principales desafíos es la comunicación interna, ya que un 45% de los empleados percibe inconsistencias en la claridad y oportunidad de la información proporcionada. Reforzar los canales de comunicación es esencial para garantizar que todos los empleados reciban mensajes claros y consistentes.

Asimismo, solo el 25% de los empleados reporta recibir retroalimentación regular y constructiva, lo que evidencia una debilidad en los procesos de evaluación del desempeño. Implementar sistemas claros de retroalimentación no solo mejoraría la motivación, sino también

el desempeño individual y colectivo. En cuanto al reconocimiento laboral, aunque el 75% de los empleados perciben algún nivel de reconocimiento, solo el 20% considera que este es constante. Esto indica la necesidad de establecer políticas más sólidas para reforzar el compromiso y la satisfacción del personal.

Por último, la percepción sobre la carga laboral y la motivación también presenta retos. Aunque la mayoría de los empleados percibe un balance razonable en sus tareas, un 30% mantiene opiniones neutrales o negativas. Adicionalmente, la motivación se describe como intermitente, lo que sugiere la necesidad de estrategias consistentes para mantener a los empleados comprometidos y motivados, tales como programas de desarrollo profesional, incentivos y actividades de integración.

Conclusiones

La investigación realizada en Seguridad Acrópolis brindó una visión integral del ambiente laboral, identificando fortalezas significativas que deben ser mantenidas y potenciadas, así como áreas críticas que requieren atención para garantizar el bienestar de los empleados y mejorar la eficiencia organizacional.

La muestra analizada incluyó una representación equitativa de empleados administrativos y operativos, asegurando que los resultados reflejan fielmente las perspectivas de toda la organización. Este balance permitió diagnósticos confiables que evidencian una importante estabilidad laboral, con un 55% de los empleados con más de tres años de antigüedad. Este dato refleja un entorno que fomenta la retención del talento, aunque la baja incorporación reciente (20% con menos de un año) podría representar un desafío en la renovación de personal y atracción de nuevos talentos.

Otro aspecto positivo destacado son las relaciones interpersonales. La mayoría de los empleados calificaron estas relaciones como positivas, sin reportar conflictos significativos, lo que evidencia un ambiente laboral armónico basado en la cooperación y la camaradería. Asimismo, el 80% de los encuestados indicó sentirse seguro en su entorno laboral, lo que refleja un cumplimiento adecuado de las normativas de seguridad y fortalece la confianza en las condiciones ofrecidas por la organización.

En términos generales, el 65% de los empleados se siente "Satisfecho" o "Muy satisfecho" con su trabajo. Sin embargo, un 35% mantiene una percepción neutral, lo que indica que, aunque no hay insatisfacción evidente, aún existen áreas de oportunidad para mejorar la experiencia laboral.

Entre las áreas críticas identificadas, la comunicación interna es uno de los aspectos a fortalecer, ya que un 45% de los empleados percibe inconsistencias en este aspecto. Reforzar los canales y métodos de comunicación interna garantizaría una transmisión uniforme y efectiva de la información en todos los niveles.

Además, la retroalimentación laboral representa otra oportunidad significativa de mejora. Solo una minoría de empleados reporta recibir evaluaciones regulares y constructivas, lo que podría limitar su desarrollo profesional y desempeño. Establecer un sistema formal de retroalimentación es esencial para cerrar esta brecha y fomentar un desempeño más efectivo.

El reconocimiento laboral también necesita ser optimizado. Aunque está presente en cierta medida, su falta de consistencia afecta la motivación y el compromiso del personal. Implementar políticas más estructuradas de reconocimiento, tanto individual como colectivo, podría impactar positivamente en el bienestar y la productividad de los colaboradores.

En cuanto a la carga laboral, si bien la mayoría de los empleados percibe un balance adecuado, existe un grupo que se siente neutral o en desacuerdo. Esto sugiere que ciertas áreas enfrentan desbalances en la distribución de tareas, lo que requiere ajustes para garantizar una asignación más equitativa.

Finalmente, la motivación laboral no es constante en todos los niveles. Aunque la mayoría de los empleados reporta sentirse motivada en algún grado, esto no sucede de manera uniforme. Es fundamental implementar estrategias que fomenten un compromiso sostenido, como programas de desarrollo, incentivos y actividades de integración.

Seguridad Acrópolis cuenta con un ambiente laboral marcado por estabilidad, relaciones interpersonales armoniosas y una percepción favorable de seguridad. Sin embargo, abordar las áreas de mejora identificadas permitirá no solo optimizar el bienestar de los empleados, sino

también fortalecer la competitividad de la organización. Esto consolidará a Seguridad Acrópolis como una empresa líder en su sector, con un equipo humano comprometido y capaz de enfrentar los retos del mercado con resiliencia y eficiencia.

Recomendaciones

Para fortalecer el ambiente laboral en Seguridad Acrópolis y abordar las áreas de mejora identificadas, es fundamental implementar estrategias específicas que promuevan el bienestar de los empleados y optimicen la eficiencia organizacional. A continuación, se presentan recomendaciones clave.

En primer lugar, se debe priorizar la mejora de la comunicación interna, garantizando que la información proporcionada a los empleados sea clara, oportuna y accesible. Esto puede lograrse mediante la implementación de plataformas digitales de comunicación, boletines informativos regulares y reuniones periódicas en las que se compartan los avances y decisiones organizacionales. Además, designar responsables de comunicación en cada área puede contribuir a asegurar que los mensajes lleguen de manera uniforme. La creación de un canal anónimo para que los empleados expresen sus inquietudes y sugerencias también fortalecerá la confianza en la gestión.

Otro aspecto crucial es la retroalimentación laboral. Es necesario establecer un sistema formal y regular de evaluación del desempeño, que permita a los empleados recibir comentarios constructivos sobre su trabajo. Estas evaluaciones deben incluir metas claras, indicadores de desempeño y planes de desarrollo personalizados. Asimismo, capacitar a los supervisores en técnicas efectivas de retroalimentación contribuirá a que este proceso sea más valioso y motivador para los empleados.

El reconocimiento laboral también debe ser reforzado, ya que impacta directamente en la motivación y el compromiso. Establecer programas de reconocimiento mensual, como "Empleado del Mes" o premios para equipos sobresalientes, puede ser una forma efectiva de destacar los logros individuales y colectivos. Además, ofrecer incentivos no monetarios, como

días libres adicionales, almuerzos con la gerencia o menciones en eventos corporativos, generará un ambiente en el que los empleados se sientan valorados por sus contribuciones.

En relación con la carga laboral, es importante realizar un análisis detallado para identificar áreas donde las tareas podrían estar distribuidas de manera desigual. Herramientas digitales de gestión de tareas pueden ayudar a asignar responsabilidades de forma transparente y equilibrada. Asimismo, se deben establecer límites claros respecto a las jornadas laborales y asegurar que los empleados cuenten con tiempos de descanso adecuados.

Finalmente, para garantizar una motivación laboral sostenida, es esencial implementar programas de desarrollo profesional que incluyan capacitaciones, talleres y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa. Complementar esto con actividades de integración, como jornadas recreativas, eventos deportivos o charlas motivacionales, puede fortalecer el compromiso y la cohesión del equipo. Además, diseñar un sistema de incentivos alineado con el desempeño y los logros alcanzados reforzará el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral.

Referencias

- Acrópolis || Home. (s.f.). <http://www.seguridadacropolis.com/index.html>
- Bermejo-Salmon, M., Suárez-Caimary, I. L., & Salazar-Danger, M. (2022). *El clima laboral en el contexto organizacional*. Redalyc.org.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181572159004>
- Bustamante, R. y. S., Gonzabay, P. L. M., & Peñafiel, N. A. V. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Ceforvig. (2023). Evaluación de Competencias Laborales en Vigilancia y Seguridad.
<https://ceforvig.co/archivos/4342>
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. (pp.29-54). <https://www-ebooks7-24com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350>
- Congreso de Colombia. (1994). Decreto 356 de 1994: Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. <https://www.mintrabajo.gov.co>
- Congreso de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012. <https://www.mintrabajo.gov.co>
- Corredor, A. D., De Jesús Beltrán García, L., & Rodríguez, W. J. S. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76.
<https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- González, Y. M., Rodríguez, L. M., & Pérez, A. L. (2019). Estrés laboral en guardias de seguridad. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(5), 342-350.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500342

- Lucas, C. F. P., & Ureta, F. M. A. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Redalyc.org.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407). <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>
- Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 0312 de 2019. <https://www.mintrabajo.gov.co>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2023). Normas internacionales del trabajo sobre seguridad y salud. Recuperado de <https://www.ilo.org>
- Pedraza, M. E. R., Castilla, M. D. T., & González, J. G. (2022). El clima laboral: todo un reto en tiempo de crisis. *Vinculatégica EFAN*, 7(2). <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-68>
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2023). Funciones y normatividad.
<https://www.supervigilancia.gov.co>
- Universidad CECAR. (2022). Evolución de la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores del Sector de Seguridad Privada. <https://repositorio.cecar.edu.co/bitstreams/89ac2ed5-cc85-496c-baed-3d28746dea2e/download>
- Universidad Militar Nueva Granada. (2022). Análisis del rendimiento laboral del personal de seguridad. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstreams/1399e6f7-abb6-427c-be31-6e9834b88d3d/download>

Apéndices

Apéndice A *Formato de encuesta*

Encuesta para Evaluar Factores del Ambiente Laboral

Objetivo:

Evaluar los principales factores que inciden en el ambiente laboral en Seguridad Acrópolis, específicamente en relación con la comunicación interna, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales, con el fin de identificar áreas de mejora que promuevan un entorno laboral positivo.

Instrucciones:

Lea cada pregunta detenidamente y seleccione la opción que mejor refleje su percepción. Sus respuestas son confidenciales y serán utilizadas únicamente para fines de esta investigación.

Sección 1: Datos Generales del Empleado

1. Cargo que desempeña:

- Administrativo
- Operativo
- Otro (especifique): _____

2. Tiempo en la empresa:

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Más de 3 años

3. Género:

- Masculino
- Femenino

- Prefiero no decirlo

Sección 2: Comunicación Interna

4. ¿Considera que la información proporcionada por la empresa es clara y oportuna?

- Siempre
- A menudo
- Algunas veces
- Rara vez
- Nunca

5. ¿Se siente escuchado por sus superiores cuando expresa sugerencias o inquietudes?

- Siempre
- A menudo
- Algunas veces
- Rara vez
- Nunca

6. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño de manera constructiva y regular?

- Siempre
- A menudo
- Algunas veces
- Rara vez
- Nunca

Sección 3: Relaciones Interpersonales

7. ¿Cómo calificaría la relación con sus compañeros de trabajo?

- Muy buena

- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

8. ¿Existen conflictos frecuentes entre los empleados?

- Nunca
- Rara vez
- Algunas veces
- A menudo
- Siempre

9. ¿Siente que sus compañeros de trabajo están dispuestos a colaborar cuando lo necesita?

- Siempre
- A menudo
- Algunas veces
- Rara vez
- Nunca

Sección 4: Condiciones Laborales

10. ¿Considera que las condiciones físicas del lugar de trabajo son adecuadas para desempeñar sus funciones?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿Se siente seguro desempeñando su trabajo en las condiciones actuales?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Sección 5: Satisfacción General y Bienestar

12. ¿La carga laboral que se le asigna es equilibrada y razonable?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. ¿Se siente motivado para cumplir con sus responsabilidades laborales?

- Siempre
- A menudo
- Algunas veces
- Rara vez
- Nunca

14. ¿Cree que la empresa valora y reconoce su trabajo?

- Siempre

- A menudo
- Algunas veces
- Rara vez
- Nunca

15. ¿Cómo calificaría su nivel general de satisfacción laboral en Seguridad Acrópolis?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Gracias por tu participación

Apéndice B Programa de Compensación e incentivos

Tabla 1

Plan de Incentivos Seguridad Acrópolis

Acción	Descripción	Responsable	Recursos Necesarios	Tiempo de Duración	Indicadores de Control
1. Bono por Desempeño	Entrega de un bono trimestral a los empleados que cumplan con los objetivos establecidos.	Gerente de Recursos Humanos	Presupuesto para bonificaciones trimestrales.	Trimestral	- % de empleados que reciben el bono.
2. Incentivo por Antigüedad	Reconocimiento económico anual para empleados con más de 3 años en la empresa.	Director Financiero	Presupuesto anual para bonificaciones por antigüedad.	Anual	- Retención del personal.
3. Días Libres por Productividad	Otorgar días libres adicionales a empleados con mejor rendimiento.	Líderes de Área	Ajustes en el calendario laboral.	Semestral	- Niveles de satisfacción laboral.
4. Programa de Reconocimiento	Implementar el programa "Empleado del Mes" con premios	Gerente de Recursos Humanos	Placas de reconocimiento, certificados y	Mensual	- Participación en el programa.

Acción	Descripción	Responsable	Recursos Necesarios	Tiempo de Duración	Indicadores de Control
	simbólicos o económicos.		presupuesto para premios.		
5. Capacitación y Desarrollo	Financiar cursos y capacitaciones para el desarrollo profesional de los empleados.	Departamento de Formación	Presupuesto de formación y alianzas con centros educativos.	Permanente	- % de empleados capacitados.
6. Beneficios Familiares	Ofrecer bonos escolares, actividades recreativas y apoyo en eventos familiares importantes.	Gerente de Bienestar	Presupuesto para beneficios familiares y convenios con terceros.	Anual	- Satisfacción de los empleados y sus familias.
7. Incentivo de Bienestar Integral	Ampliar el programa de salud ocupacional con chequeos médicos adicionales y asesoría psicológica.	Área de Seguridad y Salud	Presupuesto para contratar servicios médicos adicionales.	Permanente	- Niveles de bienestar reportados.

Nota. Elaboración propia.

Tiempo de Duración del Programa

El programa tendrá una duración inicial de un año, tras el cual se realizará una evaluación para ajustarlo según los resultados obtenidos.

Indicadores de Control del Programa

1. Tasa de Retención de Empleados: Medir la permanencia del personal antes y después de implementar el programa.

2. Nivel de Satisfacción Laboral: Realizar encuestas semestrales para evaluar la percepción de los empleados.

3. Incremento en la Productividad: Comparar los indicadores de rendimiento antes y después del programa.

4. Reducción del Ausentismo: Evaluar los niveles de ausentismo laboral tras la implementación de los beneficios.

Este programa está diseñado para fortalecer la motivación y el compromiso de los empleados en Seguridad Acrópolis, mejorando el clima laboral y la eficiencia operativa de la empresa.