

DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA ESTIMULAR EL BUEN
AMBIENTE LABORAL EN EL EQUIPO DE SEGURIDAD FORTOX, ASIGNADO AL
CLIENTE BAXTER, EN LA CIUDAD DE CALI

MILLER MUÑOZ IDROBO

KEVINSON CHANCHI

INSTITUTO TÉCNICO DE COMERCIO "SIMÓN RODRÍGUEZ" INTENALCO

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL VI

CALI – COLOMBIA

2025

DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA ESTIMULAR EL BUEN
AMBIENTE LABORAL EN EL EQUIPO DE SEGURIDAD FORTOX, ASIGNADO AL
CLIENTE BAXTER, EN LA CIUDAD DE CALI

MILLER MUÑOZ IDROBO
KEVINSON CHANCHI DAZA

DOCENTE:
HARRISON SÁNCHEZ SEVILLANO

ASIGNATURA:
PROYECTO DE GRADO

INSTITUTO TÉCNICO DE COMERCIO "SIMÓN RODRÍGUEZ" INTENALCO
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL VI
CALI - COLOMBIA

2025

Índice de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. TTULO DEL PROYECTO:	6
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
3.1. Antecedentes	6
3.2. Formulación de problemas.....	11
3.3. Sistematización del Problema.....	11
4. OBJETIVOS	12
4.1. Objetivo General	12
4.2. Objetivo Específicos.....	12
5. JUSTIFICACIÓN	13
5.1. Justificación Teórica.....	13
5.2. Justificación Practica.....	14
5.3. Justificación Metodológica	15
6. MARCO REFERENCIAL	17
6.1. Marco Teórico	20
6.2. Marco conceptual.....	29
6.3. Marco Contextual	32
6.4. Marco Legal	34
6.5. Marco Temporal	35
7. DISEÑO METODOLÓGICO	36
7.1. Métodos y fuentes de investigación	36
7.2. Técnicas e instrumentos	41
8. Reseña histórica empresarial	66
8.1. Tipo de empresa – constitución	70
8.2. Objeto Social.....	72
8.3. Políticas de empresa.....	73
8.4. Estructura Funcional – Áreas Funcionales.....	78
8.5. Portafolio de producto	80
8.6. Mercado	85

8.7. Evolución financiera	86
8.8. Análisis de la situación actual de la empresa.....	88
8.9. La competencia.....	92
8.10. El mercado actual – Participación en el mercado	97
8.11. Estrategias de mercadeo y ventas	99
8.12. Matriz DOFA	101
9. Diagnostico formulación e implementación del plan de mejoramiento en el área administrativa.....	107
9.1. Área administrativa	107
9.2. Diagnostico (Estructura del Área Administrativa).....	107
9.3. Formulación del plan de mejoramiento	111
9.4. Implementación del plan de mejoramiento.....	112
11. CONCLUSIONES	130
12. RECOMENDACIONES	132
13. BIBLIOGRAFÍA	133

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Cuadro de Síntomas</i>	<i>8</i>
<i>Tabla 2 prioridades.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 3 procedimientos.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 4 Matriz DOFA y Estrategias del Sector Vigilancia y Seguridad Privada</i>	<i>101</i>
<i>Tabla 5 Matriz DOFA y Estrategias de la Empresa.....</i>	<i>104</i>
<i>Tabla 6 Diagnostico (Estructura del Área Administrativa).....</i>	<i>107</i>
<i>Tabla 7 Matriz DOFA para el área administrativa</i>	<i>109</i>
<i>Tabla 8 Estrategias plan de acción</i>	<i>113</i>
<i>Tabla 9 Planes de Acción.....</i>	<i>114</i>
<i>Tabla 10 Cronograma</i>	<i>120</i>
<i>Tabla 11 cronograma de capacitaciones.....</i>	<i>121</i>
<i>Tabla 12 cronograma de talleres de integración</i>	<i>123</i>
<i>Tabla 13 casino sodexo planta baxter.....</i>	<i>124</i>
<i>Tabla 14 cronograma de capacitaciones rrhh</i>	<i>127</i>
<i>Tabla 15 presupuesto de implementación.....</i>	<i>127</i>

Índice de ilustraciones

<i>Ilustración 1 evolución financiera</i>	<i>86</i>
<i>Ilustración 2 porcentaje de participación en el mercado de las principales empresas del sector</i>	<i>98</i>
<i>Ilustración 3 marketing digital.....</i>	<i>100</i>
<i>Ilustración 4 buzón de PQRS.....</i>	<i>126</i>

1. INTRODUCCIÓN

La calidad del ambiente laboral es crucial para el desempeño y sostenibilidad de las empresas debido que es un factor que, a mediano y largo plazo, asegura un conjunto de condiciones que influyen bienestar, motivación y productividad a los empleados, por tal razón, este proyecto resalta la importancia en diseñar un plan de mejoramiento que está constituido por, una evaluación donde identifica los aspectos negativos y positivos del ambiente laboral de la población objetivo, posteriormente se encuentra un conjunto de propuestas para la optimización de dicho tema, junto a un plan de acción y un estudio de costo beneficio, con el objetivo de estimular el diseño de un plan de mejoramiento de un buen ambiente laboral para el equipo de seguridad de Fortox asignado al cliente Baxter, para la ciudad de Cali, Valle del Cauca. En este equipo se identificaron problemas como comunicación deficiente, conflictos, infraestructura locativa en mal estado y estrés laboral, lo cual afecta la eficiencia y bienestar de los empleados. Un entorno saludable impacta, la satisfacción, motivación, productividad, retención de talento y calidad del servicio. El estudio usa teorías de gestión organizacional y análisis costo-beneficio para evaluar propuestas de intervención.

En este trabajo, aplica técnicas cualitativas para diagnosticar las necesidades del equipo, por medio de la observación, lo cual ayuda a diseñar un plan para mejorar la comunicación, cohesión, condiciones laborales, programas de reconocimiento y desarrollo profesional. Por otra parte, está alineado con tendencias actuales de gestión del talento humano que busca mejorar, la satisfacción laboral y el desempeño operativo, reforzar la imagen de Fortox como líder en la calidad del servicio y consolidar su posición en el mercado de seguridad privada.

Así mismo, propone soluciones prácticas, que promueven el bienestar de los empleados y facilitan un buen desarrollo de innovación organizacional, tomando como referencia la importancia de los colaboradores, debido que son el pilar principal de las empresas. La implementación de estas acciones fortalecerá el clima laboral, aumentará la eficiencia operativa y ayudará a alcanzar los objetivos estratégicos.

**2. TÍTULO DEL PROYECTO:
DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA ESTIMULAR EL BUEN
AMBIENTE LABORAL EN EL EQUIPO DE SEGURIDAD FORTOX, ASIGNADO AL
CLIENTE BAXTER, EN LA CIUDAD DE CALI.**

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. Antecedentes

Identificación del problema

El equipo de seguridad Fortox asignado al cliente Baxter, presenta problemas internos sobre ambiente laboral entre los colaboradores, esto se debe, a que existe carencia en la comunicación entre los mismos miembros del equipo, conllevando hacia los conflictos interpersonales. Otro factor, es la falta de atención a las condiciones físicas y ergonómicas del espacio de trabajo las cuales pueden afectar la salud y bienestar general de los empleados, repercutiendo en su desempeño laboral.

Descripción del problema

Fortox S.A. es la firma que reúne más de 48 años de experiencia en seguridad privada, integrando las mejores prácticas y personal calificado en soluciones de

seguridad a la medida de cada sector. tienen presencia en todo el territorio nacional, lo que les permite llegar a cada rincón del país con toda la capacidad operativa y logística con sus agencias y sucursales, donde cuentan con el mejor talento humano rigurosamente seleccionado y entrenado.

El principal objetivo de la organización es brindar a sus clientes la confianza y la tranquilidad necesarias para que puedan desarrollar sus actividades productivas con total libertad, mientras la empresa se encarga integralmente de su protección, seguridad y bienestar. A través de un enfoque comprometido, se busca garantizar que cada cliente sienta respaldo constante en todo momento.

El equipo de seguridad de la empresa Fortox, asignado al cliente Baxter, ubicado en la Carrera 3 número 36A-80 del Barrio Santander en la ciudad de Cali, Valle del Cauca, presenta diversas problemáticas relacionadas con el ambiente laboral. Entre los principales aspectos observados se encuentra una marcada falta de cohesión entre los integrantes del grupo, situación que repercute en una comunicación interna limitada y poco efectiva. Esta carencia de integración y colaboración entre los miembros del equipo no solo compromete el clima organizacional, sino que también puede afectar de forma considerable la eficiencia en los procesos de gestión de la seguridad, así como en la prevención de riesgos dentro de las instalaciones del cliente. Es fundamental abordar esta situación para garantizar un entorno de trabajo armónico que contribuya al cumplimiento efectivo de los objetivos de protección y vigilancia.

Asimismo, se ha identificado un nivel elevado de estrés entre los colaboradores, lo cual representa un factor de riesgo significativo para el clima laboral. Esta situación

puede conllevar una disminución progresiva en los niveles de moral y motivación del equipo de trabajo, afectando directamente la calidad del desempeño individual y colectivo. A su vez, esta problemática incide negativamente en la capacidad de retención del talento humano, lo que podría generar un incremento en los índices de rotación y, en consecuencia, un aumento en los costos operativos relacionados con los procesos de selección, contratación y capacitación de nuevo personal.

TABLA 1: CUADRO DE SÍNTOMAS

Plan de mejoramiento para la implementación de procedimientos y formatos			
Síntomas	Causa	Pronostico	Control del pronostico
Estrés Laboral: Los empleados muestran signos de estrés como irritabilidad, fatiga, y una disminución en la calidad y/o productividad del trabajo / Ausentismo: del personal por ambiente toxico en	Ambiente laboral Toxico (ambiente negativo, conflictivo y poco colaborativo).	Disminución laboral / Ausentismo / Inconformidad por parte del cliente.	Establecer protocolos claros para abordar los conflictos. / Actividades que fomenten el trabajo en equipo y colaboración.
	Sobrecarga de trabajo		Asignación de tareas de

<p>el equipo de trabajo.</p>	<p>(demasiadas responsabilidades y/o tareas).</p>		<p>acuerdo a prioridades (con la finalidad de optimizar tiempo y recursos del personal).</p>
	<p>Malestar Laboral (estado de incomodidad, insatisfacción o estrés que experimenta el colaborador en su entorno).</p>	<p>Incumplimiento a sus actividades / Inconformidad por parte del cliente.</p>	<p>Evaluación del lugar de trabajo para identificar los problemas específicos y las áreas que necesitan mejoras. / Proporcionar los recursos adecuados.</p>
<p>Ambiente inadecuado en el lugar de trabajo: Instalaciones poco</p>	<p>Comunicación deficiente (Falta de comunicación clara y abierta entre el</p>	<p>Disminución laboral / Ausentismo / Inconformidad por parte del cliente</p>	<p>Establecer protocolos claros para abordar los</p>

<p>adecuadas, falta de comodidades básicas o entorno poco seguro pueden contribuir al malestar del personal.</p>	<p>personal por temas interpersonales, lo que lleva a novedades operacionales).</p>		<p>conflictos. / Actividades que fomenten el trabajo en equipo y colaboración. / Definir canales de comunicación efectivos (correos, reuniones, directrices) los cuales deben ser claro, preciso y conciso.</p>
<p>Falta de trabajo en equipo: Hay tensiones entre los miembros del equipo, falta de comunicación efectiva y una falta</p>	<p>Baja moral y desmotivación del personal: Se observa una falta de entusiasmo en las tareas, una disminución en la</p>	<p>Disminución laboral / Ausentismo / Inconformidad por parte del cliente</p>	<p>Establecer protocolos claros para abordar los conflictos. / Actividades que fomenten el</p>

de colaboración en la resolución de problemas.	productividad y una actitud negativa hacia el trabajo.		trabajo en equipo y colaboración. / Definir canales de comunicación efectivos (correos, reuniones, directrices) los cuales deben ser claro, preciso y conciso.
--	--	--	--

Fuente: elaboración propia

3.2. Formulación de problemas

¿Cómo mejorar el ambiente laboral en el equipo de seguridad Fortox asignado al cliente de Baxter, en la ciudad de Cali, Colombia?

3.3. Sistematización del Problema

¿Cuáles son las principales causas que afectan el ambiente laboral en el equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter, ubicado en la ciudad de Cali?

¿Qué estrategias se deben implementar para diseñar un plan de mejora en el ambiente laboral del equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter, ubicada en la ciudad de Cali?

¿Cuál será el plan de acción a ejecutar para mejorar el ambiente inadecuado en el lugar de trabajo?

¿Cómo diseñar un estudio de costo/beneficio para mejorar el ambiente laboral en el equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter, ubicado en la ciudad de Cali?

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Diseñar un plan de mejoramiento para el ambiente laboral y la cohesión del equipo de seguridad Fortox asignado al cliente de Baxter, con el fin de aumentar la eficacia en la gestión de la seguridad, la prevención de riesgos y promover el bienestar general de los empleados, lo que conlleva a una mejor calidad del trabajo y retención del personal.

4.2. Objetivo Específicos

Evaluar el ambiente laboral, actual del equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter en la ciudad de Cali, identificando los aspectos positivos y negativos.

Proponer estrategias que mejoran el ambiente laboral, en el equipo de seguridad Fortox, asignado para el cliente Baxter, ubicado en la ciudad de Cali.

Crear un plan de acción para ejecutar los procesos del mejoramiento del ambiente laboral, en el equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter, ubicado en la ciudad de Cali.

Desarrollar un estudio de costo beneficio que contribuya a diseñar un plan de mejoramiento para estimular el buen ambiente laboral en el equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter, en la ciudad de Cali.

5. JUSTIFICACIÓN

5.1. Justificación Teórica

En este contexto teórico, se justifica la necesidad de abordar y mejorar el ambiente laboral en el equipo de seguridad Fortox asignado al cliente Baxter. Al implementar estrategias para promover la comunicación, resolver conflictos, fomentar el trabajo en equipo y proporcionar un entorno físico adecuado, se espera mejorar la satisfacción laboral, la eficacia en la gestión de seguridad y la retención del talento, contribuyendo así al éxito y la sostenibilidad de la organización.

Para el desarrollo de este trabajo, los fundamentos que les aportan son teorías que están relacionadas al buen ambiente laboral, tomando como referencia las siguientes:

Teoría de Maslow: Explora las necesidades humanas jerárquicas, desde las básicas (como alimentación y seguridad) hasta las de autorrealización. Aplicarla puede ayudar a comprender la motivación y la satisfacción laboral.

Teoría de Herzberg: Distingue entre factores higiénicos (como salario y condiciones de trabajo) y factores motivacionales (como logros y reconocimiento). Esta teoría influye en la gestión de conflictos y la retención de empleados.

Teoría de la Calidad de Vida en el Trabajo (Walton, 1973): Esta teoría se centra en la satisfacción de las necesidades psicológicas, físicas y sociales de los trabajadores para mejorar su bienestar y rendimiento laboral. En este contexto, mejorar el ambiente laboral implicaría proporcionar un entorno físico seguro y cómodo, promover relaciones interpersonales positivas y ofrecer oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.

Análisis del costo – beneficio una herramienta de gestión (Ibett Jácome Lara y Orly Carvache Franco 2017): de acuerdo con la teoría del análisis costo-beneficio como herramienta de gestión, se puede mejorar el ambiente laboral al evaluar los costos y beneficios de implementar diferentes medidas o acciones que impacten positivamente en dicho ambiente. Por ejemplo, podrías analizar el costo de implementar programas de bienestar laboral, capacitaciones, mejoras en las condiciones de trabajo, entre otros, y compararlo con los beneficios esperados, como la reducción del ausentismo, aumento de la productividad, mayor satisfacción laboral, etc. Esto te permitiría tomar decisiones informadas y enfocarte en aquellas acciones que generen el mayor beneficio para mejorar el ambiente laboral.

5.2. Justificación Practica

Un ambiente laboral saludable y positivo es esencial para el éxito de cualquier organización. En el caso específico del equipo de seguridad FORTOX en Baxter de la ciudad de Cali – Colombia, abordar este aspecto puede tener un impacto significativo en varios frentes:

El mejorar la productividad en un entorno laboral positivo se traduce en mayor motivación y satisfacción del personal, lo que resulta en empleados más comprometidos y eficientes en sus tareas diarias, facilitando una gestión de seguridad más efectiva al promover la comunicación y el trabajo colaborativo. La reducción de costos se logra al disminuir el ausentismo y la rotación de personal gracias a un buen estado de ánimo y bajo nivel de estrés, lo que evita gastos en contratación y capacitación de nuevos empleados. Además, la calidad del servicio de seguridad mejora con un equipo cohesionado y confiable, lo que permite una atención más precisa a los riesgos y una

respuesta ágil a los problemas, directamente influenciando en la seguridad de Baxter y su personal.

Finalmente, se concluye que invertir en la mejora del ambiente laboral no solo beneficia a los empleados, sino que también fortalece la posición competitiva de FORTOX y su relación con el entorno empresarial. Esta inversión estratégica resulta altamente conveniente para el crecimiento organizacional.

Esta investigación se fundamenta en los conocimientos obtenidos a lo largo de cuatro semestres de formación en la carrera Técnico en Procesos Administrativos del Instituto Técnico Nacional de Comercio "Simón Rodríguez", apoyados en las experiencias y saberes impartidos por profesionales de distintas asignaturas.”: fundamentos en administración, metodología de la investigación, planeación, organización, dirección y control, administración de personal y salarios, cultura organizacional. A partir de estas bases se desarrolla su trabajo, sin las cuales el desarrollo de este trabajo investigativo no hubiera sido posible.

5.3. Justificación Metodológica

La metodología de investigación utilizada en este estudio se basa en un enfoque mixto, que combina métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión completa de los problemas y las posibles soluciones en el ambiente laboral del equipo de seguridad FORTOX en Baxter, ubicados en Cali, Colombia. Se utilizarán los siguientes métodos:

Recopilación de datos cualitativos: Se llevarán a cabo entrevistas con los miembros del equipo de seguridad FORTOX, así como con supervisores y personal

encargado del área de seguridad de la empresa Baxter, para comprender en profundidad las causas y efectos de los problemas identificados en el ambiente laboral. También se realizarán observaciones directas en el lugar de trabajo para capturar las dinámicas y relaciones interpersonales.

Análisis de datos cuantitativos: Se recopilarán datos cuantitativos a través de encuestas dirigidas a todos los miembros del equipo de seguridad FORTOX, con el fin de medir el nivel de satisfacción laboral, percepción del ambiente laboral, niveles de estrés, comunicación interna y colaboración entre los miembros del equipo. Estos datos serán analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas para identificar patrones y tendencias significativas.

Diseño e implementación del plan de mejora: Con base en los resultados obtenidos del análisis cualitativo y cuantitativo, se diseñará un plan de mejora que incluirá estrategias específicas para abordar las principales causas identificadas y mejorar el ambiente laboral en el equipo de seguridad FORTOX. Este plan será implementado en colaboración con el equipo directivo de FORTOX y Baxter, asegurando su viabilidad y efectividad.

Evaluación de impacto y seguimiento: Se realizará una evaluación periódica para medir el impacto de las mejoras implementadas en el ambiente laboral, utilizando indicadores como la reducción del estrés laboral, aumento de la satisfacción y motivación laboral, mejora en la comunicación y colaboración, y disminución del ausentismo. Los ajustes se realizarán según sea necesario para garantizar la efectividad continua del plan de mejora.

El plan de mejoramiento será desarrollado bajo un enfoque de investigación exploratoria, debido a la necesidad de comprender a fondo los factores que influyen en el ambiente laboral. La investigación exploratoria permitirá identificar los principales problemas, causas y dinámicas internas que afectan el clima organizacional. Para ello, se emplearán técnicas como entrevistas abiertas con el personal de seguridad, observación directa en el lugar de trabajo y revisión de documentos internos, lo que posibilitará la generación de hipótesis sobre las posibles soluciones al problema identificado.

Asimismo, se llevará a cabo una investigación descriptiva para analizar de manera estructurada las condiciones del ambiente laboral. Esta fase estará enfocada en medir el impacto de factores como la comunicación, la carga laboral, la motivación y el estrés en los trabajadores. Se aplicarán encuestas estructuradas con escalas de medición y se analizarán registros de ausentismo y rotación de personal, utilizando indicadores que reflejen el estado actual del equipo de seguridad. La información obtenida permitirá realizar un diagnóstico detallado y cuantificable de la situación.

6. MARCO REFERENCIAL

El presente marco referencial se enfoca en la importancia de mejorar el clima laboral del equipo de seguridad FORTOX en Baxter de la ciudad de Cali – Colombia, destacando tres estudios significativos que abordan diversas estrategias y teorías para alcanzar este objetivo. Los estudios seleccionados ofrecen una perspectiva integral que combina enfoques de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación organizacional y

gestión de recursos humanos, proporcionando un sólido fundamento teórico y práctico para el desarrollo de planes de mejora del clima organizacional.

Yamileth Álvarez Ramos y Medardo Antonio Burbano Yaqueno (2021), menciona que al diseñar estrategias para mejorar el clima laboral, a partir del fortalecimiento del trabajo en equipo, para la empresa “*Distribuidora Triple A de la granja a la puerta de su casa*”, que el tema del liderazgo y trabajo en equipo, si no se aborda de manera adecuada; cuando se da prioridad a las ventas, promoción y mercadeo, consecuente a lo anterior se genera estrés laboral, baja motivación y comunicación deficiente entre los trabajadores. (Propuesta de mejora del clima laboral a partir del fortalecimiento del trabajo en equipo en la Distribuidora Triple A de la granja a la puerta de su casa de la ciudad de Cali.)

Los objetivos del trabajo son la Identificación de la situación actual del clima laboral en la empresa, reconociendo las causas y factores que están afectando el clima laboral en la empresa, consecuente poder plantear estrategias que permitan el fortalecimiento del clima laboral en la “*Distribuidora Triple A de la granja a la puerta de su casa A*”. Finalmente llega a la conclusión que el clima laboral en “*Distribuidora Triple A*” es crucial para la satisfacción, compromiso, productividad y eficiencia de los trabajadores. Para mejorar el clima, es fundamental fortalecer el trabajo en equipo mediante estrategias colaborativas y evaluativas. El liderazgo debe destacarse en estimular al equipo, fortaleciendo el carisma y habilidades de liderazgo para mantener resultados óptimos en productividad y crecimiento, promoviendo la interacción, respeto y comunicación en el equipo de trabajo.

Paola Andrea Sarmiento Romero y Paola Andrea Valero Silva (2014), "*elaborar un plan de acción para mejorar el clima organizacional*", en este trabajo es fundamental considerar diversas teorías y enfoques relacionados con la psicología organizacional, el liderazgo, la comunicación efectiva y la gestión del cambio. Se puede hacer referencia a la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow, que plantea que las personas tienen una serie de necesidades que deben satisfacer para alcanzar su autorrealización, incluyendo necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. Esta teoría es relevante para entender cómo las necesidades de los empleados influyen en su satisfacción laboral y en la percepción del clima organizacional. Se puede incorporar el enfoque de la Comunicación Organizacional, que enfatiza la importancia de la comunicación efectiva en la construcción de relaciones laborales positivas, la creación de un ambiente de confianza y la difusión de la visión y valores de la organización. Este enfoque incluye estrategias de comunicación interna, como reuniones regulares, canales de retroalimentación y comunicación transparente, que son fundamentales para fortalecer el clima organizacional.

Juan Pablo Sánchez Morales y Camilo Andrés Castillo (2018), se centra en realizar un "*Plan de Mejoramiento para el Clima Organizacional en la Empresa Sánchez Ingeniería Proyectos y Construcciones SAS*" se fundamenta en diversas teorías y enfoques relacionados con la gestión de recursos humanos, la psicología organizacional y la comunicación efectiva en el entorno laboral. Se considera la Teoría de la Motivación de Maslow, que postula que las personas tienen una jerarquía de necesidades que van desde las básicas, como la seguridad y la pertenencia, hasta las más altas, como la autorrealización. Esta teoría es relevante para comprender cómo las necesidades de los

empleados influyen en su percepción del clima organizacional y en su motivación para contribuir al éxito de la empresa.

El enfoque de la Comunicación Organizacional, que aborda la importancia de una comunicación efectiva para crear un ambiente de trabajo abierto, transparente y colaborativo. Se consideran teorías como la Teoría de los Sistemas de Comunicación de Lasswell, que establece que la comunicación en una organización debe ser clara, completa y comprensible para ser efectiva. Asimismo, se exploran conceptos de comunicación interna, como la retroalimentación constante, la empatía en la comunicación y el uso adecuado de los canales de comunicación, como reuniones, correos electrónicos y plataformas digitales. Estos enfoques proporcionan el fundamento teórico necesario para diseñar estrategias de mejora del clima organizacional que aborden tanto las necesidades de los empleados como la comunicación efectiva dentro de la empresa Sánchez Ingeniería Proyectos y Construcciones SAS.

6.1. Marco Teórico

El presente marco teórico se basa en la revisión y aplicación de diversas teorías y herramientas de gestión que explican y facilitan la mejora del ambiente laboral y la motivación de los empleados. La fundamentación teórica se centra en cuatro enfoques principales: la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow, la Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg, la Teoría de la Calidad de Vida en el Trabajo de Walton, y el Análisis Costo-Beneficio como herramienta de gestión.

La teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow: es una de las teorías más conocidas en psicología, que propone que las acciones humanas están

motivadas por una serie de necesidades que se pueden organizar de forma jerárquica¹. Esta jerarquía se representa a menudo como una pirámide, conocida como la Pirámide de Maslow. La pirámide se compone de los siguientes niveles:

Necesidades fisiológicas: son las necesidades básicas para la supervivencia, como la alimentación, el agua, el sueño y el abrigo.

Necesidades de seguridad: incluyen la seguridad física, la estabilidad, la protección contra el peligro y la libertad de miedo.

Necesidades de afiliación o sociales: se refieren a la necesidad de sentirse parte de un grupo, tener amistades, afecto y ser aceptado por otros.

Necesidades de reconocimiento o estima: involucran el deseo de tener autoestima, estatus, reconocimiento y respeto de los demás.

Necesidades de autorrealización: este es el nivel más alto de la pirámide y se refiere al deseo de alcanzar todo el potencial personal y buscar el crecimiento personal y la autorrealización.

Según Maslow, las necesidades más básicas deben ser satisfechas antes de que las personas puedan atender a las necesidades en los niveles superiores¹. Por ejemplo, la preocupación se da por temas relacionados con la autorrealización debido a que están seguros de que tienen un trabajo estable, comida asegurada y unas amistades que los aceptan. Maslow creía que las personas tienen un deseo innato de autorrealizarse y que tienen la capacidad de perseguir sus objetivos de manera autónoma si se encuentran en un ambiente propicio. Esta teoría ha tenido una gran influencia en áreas como la

psicología, la educación y la gestión de recursos humanos, ya que proporciona un marco útil para entender la motivación humana y cómo satisfacer las necesidades de las personas para promover su bienestar y productividad.

Sobre el plan de mejoramiento para el equipo de seguridad Fortox y la teoría de Maslow se relacionan de la siguiente manera:

Necesidades básicas: el diseño del plan de mejoramiento menciona la importancia de atender las condiciones físicas y ergonómicas del espacio de trabajo, lo que se alinea con las necesidades fisiológicas y de seguridad en la base de la pirámide de Maslow.

Relaciones interpersonales: la cohesión y la comunicación efectiva dentro del equipo son cruciales, lo que corresponde a la necesidad de afiliación y relaciones sociales en la teoría de Maslow.

Reconocimiento y valoración: el plan busca mejorar la moral y la motivación del personal, lo que se relaciona con la necesidad de estima y reconocimiento en la jerarquía de Maslow.

Autorrealización: al promover un ambiente laboral saludable y la eficacia en la gestión de seguridad, se facilita la autorrealización de los empleados, que es el nivel más alto en la pirámide de Maslow.

Teoría de Herzberg: la teoría de Herzberg, también conocida como la teoría de los dos factores, es un modelo propuesto por Frederick Herzberg en la década de 1950 que busca explicar los factores que influyen en la satisfacción laboral y la motivación en

el trabajo. Según Herzberg, existen dos tipos de factores que afectan la satisfacción y la insatisfacción laboral, los cuales son:

Factores higiénicos o extrínsecos: estos factores están relacionados con el entorno laboral y las condiciones en las que se lleva a cabo el trabajo. Incluyen aspectos como el salario, las políticas de la empresa, el ambiente de trabajo, las relaciones con los compañeros, las condiciones físicas del lugar de trabajo, entre otros. La presencia de estos factores puede prevenir la insatisfacción en el trabajo, pero no necesariamente generan motivación o satisfacción.

Factores motivadores o intrínsecos: estos factores están relacionados con el contenido del trabajo en sí mismo y con las tareas realizadas. Incluyen aspectos como el reconocimiento, la responsabilidad, el crecimiento profesional, los logros personales, el desarrollo personal y la satisfacción de realizar un trabajo significativo y desafiante. La presencia de estos factores puede generar satisfacción y motivación intrínseca en el trabajo.

Herzberg sostiene que los factores higiénicos son necesarios para evitar la insatisfacción laboral, pero no son suficientes para motivar a los empleados. Por otro lado, los factores motivadores son los que verdaderamente impulsan la satisfacción y la motivación en el trabajo. Esta teoría sugiere que la satisfacción y la insatisfacción laboral son el resultado de diferentes conjuntos de factores y que satisfacer los factores higiénicos no necesariamente conduce a la satisfacción laboral, sino que solo previene la insatisfacción. Por lo tanto, para motivar a los empleados y mejorar su satisfacción laboral, es fundamental centrarse en los factores motivadores, como el diseño del

trabajo, las oportunidades de crecimiento y desarrollo, y el reconocimiento por el desempeño.

La Teoría de Herzberg, también conocida como la teoría de motivación-higiene o teoría de los dos factores, se puede relacionar con las ideas principales del diseño del plan de mejoramiento porque influye en:

Factores higiénicos: según Herzberg, los factores higiénicos son aquellos que pueden causar insatisfacción si están ausentes o son inadecuados, pero no necesariamente promueven la satisfacción si están presentes. En el contexto del proyecto para mejorar el ambiente laboral, las condiciones de trabajo inadecuadas y los conflictos interpersonales pueden considerarse factores higiénicos. El plan de mejoramiento propuesto busca abordar estos problemas, lo que se alinea con la teoría de Herzberg.

Factores motivacionales: los factores motivacionales, por otro lado, son aquellos que pueden promover la satisfacción y están relacionados con el contenido del trabajo en sí. el objetivo de mejorar la cohesión del equipo y la eficacia en la gestión de la seguridad puede verse como un intento de abordar los factores motivacionales. Al mejorar estos aspectos, se puede aumentar la satisfacción laboral y, por lo tanto, la retención de empleados. Por lo tanto, el plan de mejoramiento propuesto para el equipo de seguridad de Fortox parece estar en línea con la Teoría de Herzberg, ya que aborda tanto los factores higiénicos como los motivacionales para mejorar el ambiente laboral y la eficacia del equipo de seguridad Fortox en Baxter.

Teoría de la calidad de vida en el trabajo Walton (1973): la Teoría de la Calidad de Vida en el Trabajo de Walton (1973) se enfoca en mejorar la experiencia laboral de los empleados a través de diferentes dimensiones que influyen en su bienestar y satisfacción en el trabajo. Según Walton, estas dimensiones son fundamentales para promover un ambiente laboral saludable y productivo. A continuación, se detallan las principales dimensiones y su relevancia en el contexto organizacional.

La teoría de la calidad de vida en el trabajo de Walton se centra en mejorar la satisfacción y el bienestar de los empleados en su entorno laboral. Propone que la calidad de vida en el trabajo está determinada por seis dimensiones principales:

Compensación justa y adecuada: los empleados deben percibir que reciben una remuneración justa y acorde con su trabajo y contribución.

Condiciones de trabajo seguras y saludables: se refiere a proporcionar un ambiente laboral seguro y saludable para los empleados, minimizando los riesgos laborales y promoviendo la seguridad en el lugar de trabajo.

Oportunidades de desarrollo y crecimiento: los empleados deben tener la posibilidad de crecer profesionalmente, adquirir nuevas habilidades y avanzar en su carrera dentro de la organización.

Oportunidades para utilizar y desarrollar habilidades: se trata de brindar a los empleados la oportunidad de aplicar sus habilidades y conocimientos en el trabajo, así como de desarrollar nuevas competencias.

Trabajo interesante y significativo: implica diseñar tareas y responsabilidades laborales que sean estimulantes, desafiantes y significativas para los empleados.

Integración social en el trabajo: se refiere a fomentar un ambiente laboral inclusivo, donde los empleados se sientan parte de un equipo, valorados y apoyados por sus colegas y superiores.

La teoría de la calidad de vida en el trabajo de Walton (1973) proporciona un marco conceptual sólido para comprender los factores que influyen en la calidad de vida laboral de los empleados. Estas dimensiones son fundamentales para promover un ambiente laboral positivo, donde los empleados se sientan motivados, comprometidos y satisfechos con su trabajo.

Esta teoría se aplica al diseño del plan de mejoramiento presentado a través de varios aspectos clave como lo son:

Compensación justa: asegurando que los empleados reciban una remuneración adecuada por su trabajo.

Condiciones de trabajo seguras: creando un entorno laboral que garantice la seguridad y salud de los trabajadores.

Oportunidades de desarrollo: ofreciendo posibilidades para el crecimiento personal y profesional de los empleados. Integración

Social: fomentando un ambiente laboral que promueva la cohesión y buenas relaciones entre los colaboradores.

El diseño de plan de mejoramiento busca mejorar el ambiente laboral y la cohesión del equipo de seguridad FORTOX, lo cual está alineado con los principios de la teoría de Walton, enfocándose en la satisfacción de las necesidades de los trabajadores y en la mejora de su bienestar general.

Importancia de la Teoría del Trabajo: la teoría del trabajo es fundamental para comprender la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores. Desde un enfoque organizacional, el trabajo no solo representa la ejecución de tareas, sino también un espacio en el que influyen factores motivacionales, sociales y emocionales que determinan la satisfacción y el compromiso del trabajador. Como señalan Robbins y Judge (2017), el ambiente laboral y la percepción de justicia organizacional inciden directamente en la motivación y en el nivel de productividad dentro de las organizaciones.

Asimismo, Herzberg (1959) destaca que la satisfacción en el trabajo depende tanto de factores higiénicos (condiciones externas como supervisión, salario o ambiente físico) como de factores motivacionales (reconocimiento, logro y crecimiento personal). Esto refuerza la importancia de generar un entorno favorable, ya que un clima laboral positivo no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también disminuye problemáticas como el ausentismo y la rotación. De este modo, la teoría del trabajo sustenta la necesidad de implementar estrategias de mejora que fortalezcan la motivación y promuevan un desempeño organizacional más eficiente.

Análisis del costo – beneficio una herramienta de gestión: el análisis costo-beneficio es una herramienta fundamental en la gestión empresarial y la toma de decisiones estratégicas. Según Jácome (2017), esta técnica permite evaluar de manera

sistemática los costos y beneficios asociados a un proyecto, política o decisión, con el propósito de determinar su viabilidad y rentabilidad. En este marco teórico, se profundizará en los conceptos clave, los componentes, los métodos de evaluación y las aplicaciones prácticas del análisis costo-beneficio.

El análisis costo-beneficio se define como un proceso que busca comparar los costos totales de una acción o proyecto con los beneficios totales que se derivan de esta acción (Rojas, 2015). Su objetivo principal es proporcionar una base racional para la toma de decisiones al evaluar si los beneficios esperados superan a los costos incurridos (Olivera, 2018). Esta herramienta es esencial en la gestión empresarial, ya que permite a las organizaciones identificar oportunidades de inversión rentables y tomar decisiones informadas sobre proyectos y políticas.

Componentes del análisis costo-beneficio: el análisis costo-beneficio se compone de varios elementos fundamentales que deben ser considerados durante su aplicación:

Costos directos e indirectos: los costos directos son aquellos fácilmente atribuibles a un proyecto, como el costo de los materiales y la mano de obra directa. Los costos indirectos incluyen gastos generales y administrativos que no son directamente asignables a un proyecto específico (Kolosov, 2016).

Beneficios tangibles e intangibles: los beneficios tangibles son aquellos que se pueden cuantificar en términos monetarios, como el aumento en ventas o la reducción de costos operativos. Los beneficios intangibles, en cambio, son difíciles de cuantificar

monetariamente, como la mejora en la imagen de la empresa o la satisfacción del cliente (rojas, 2015).

Valoración del tiempo y el riesgo: el análisis costo-beneficio debe considerar el valor del tiempo en términos de la duración de los beneficios y costos a lo largo del tiempo. También debe evaluar y tener en cuenta los riesgos asociados al proyecto, como la incertidumbre en los beneficios esperados o los cambios en las condiciones del mercado (Olivera, 2018).

El análisis costo-beneficio sería una herramienta esencial en el diseño de un plan de mejoramiento para estimular un buen ambiente laboral en el equipo de seguridad de Fortox asignado a BAXTER en Cali. Permitiría una evaluación rigurosa de los costos y beneficios asociados con el plan, asegurando que las inversiones realizadas generen un retorno significativo en términos de bienestar laboral, eficiencia operativa y satisfacción de los empleados.

6.2. Marco conceptual

El ambiente laboral juega un papel crucial en el bienestar y el rendimiento de los trabajadores dentro de una organización. El presente marco conceptual tiene como objetivo proporcionar una base teórica sólida para el diseño de un plan de mejoramiento del ambiente laboral en una empresa. Se explorarán conceptos clave relacionados con la motivación laboral, el liderazgo, la comunicación organizacional, la gestión del conflicto, la calidad de vida laboral y otras áreas relevantes para comprender y mejorar el entorno de trabajo. A través de este marco conceptual, se pretende identificar los elementos fundamentales que influyen en el ambiente laboral.

Motivación laboral: la motivación laboral se refiere al conjunto de factores internos y externos que impulsan a los trabajadores a alcanzar sus metas, desempeñarse con excelencia y mantener un alto nivel de compromiso y satisfacción en el trabajo.

Comunicación organizacional: la comunicación organizacional se refiere al proceso mediante el cual se transmiten, intercambian y comparten información, ideas, valores y objetivos dentro de una empresa o institución.

Gestión del conflicto: la gestión del conflicto es el conjunto de estrategias y técnicas utilizadas para identificar, abordar y resolver conflictos de manera constructiva en el entorno laboral.

Calidad de vida laboral: la calidad de vida laboral se refiere al nivel de bienestar físico, emocional, social y profesional experimentado por los trabajadores en su entorno laboral.

Ambiente laboral: el ambiente laboral se refiere al entorno físico, emocional y social en el que se desarrollan las actividades laborales.

Colaboradores: son las personas que trabajan en una organización y contribuyen con su esfuerzo y habilidades al logro de los objetivos de la empresa.

Liderazgo: el liderazgo se refiere a la capacidad de una persona para influir y motivar a otros miembros del equipo hacia el logro de metas y objetivos comunes.

Estrategias: son planes de acción diseñados para alcanzar objetivos específicos. Las estrategias pueden incluir tácticas, recursos y procesos que se implementan de manera coordinada para lograr resultados deseados.

Conflictos interpersonales: son desacuerdos o tensiones entre individuos o grupos dentro de una organización.

Desempeño laboral: se refiere al rendimiento y la eficacia de un trabajador en la realización de sus tareas y responsabilidades dentro de la empresa.

Objetivo general y específico: el objetivo general es la meta global que se busca alcanzar con un proyecto o plan de acción.

Estrés laboral: es una respuesta emocional y física negativa ante situaciones laborales percibidas como amenazantes, desafiantes o abrumadoras. El estrés laboral puede afectar la salud y el desempeño de los trabajadores si no se gestiona adecuadamente.

Calidad de trabajo: se refiere al nivel de excelencia, precisión y satisfacción en la ejecución de tareas y actividades laborales.

Retención de personal: es la capacidad de una empresa para mantener a sus empleados en la organización a largo plazo.

Rotación de personal: es el movimiento de empleados dentro de una empresa, incluyendo contrataciones y desvinculaciones.

Capacitación: es el proceso de adquisición de conocimientos, habilidades y competencias para mejorar el desempeño y la efectividad en el trabajo.

Equipo: un equipo es un grupo de personas que trabajan juntas hacia un objetivo común. Los equipos pueden ser interdisciplinarios y se caracterizan por la colaboración, la comunicación y el apoyo mutuo.

Ambiente laboral tóxico: se refiere a un entorno laboral negativo y poco saludable, caracterizado por conflictos, falta de comunicación, estrés excesivo o comportamientos inapropiados que afectan la moral y el bienestar de los trabajadores.

Sobrecarga de trabajo: es la situación en la que un trabajador tiene una cantidad excesiva de responsabilidades o tareas, lo que puede afectar su capacidad para cumplir con sus funciones de manera efectiva y causar estrés laboral.

Ambiente inadecuado de trabajo: es un entorno laboral que no cumple con las condiciones mínimas necesarias para el desempeño eficaz y seguro de las tareas.

Sistematización: es el proceso de organizar, estructurar y automatizar actividades y procesos dentro de una organización para mejorar la eficiencia y la efectividad en el trabajo.

Causas: son los factores o elementos que originan o contribuyen a la aparición de determinados problemas o situaciones dentro de una organización.

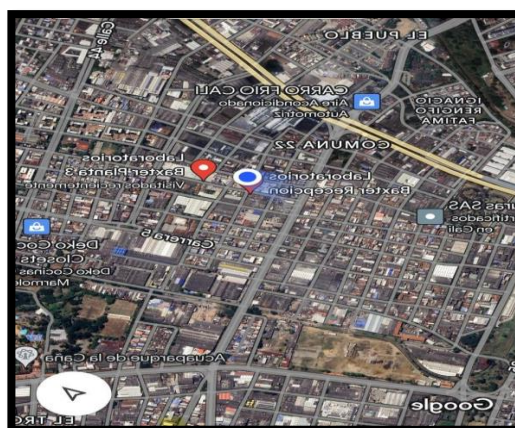
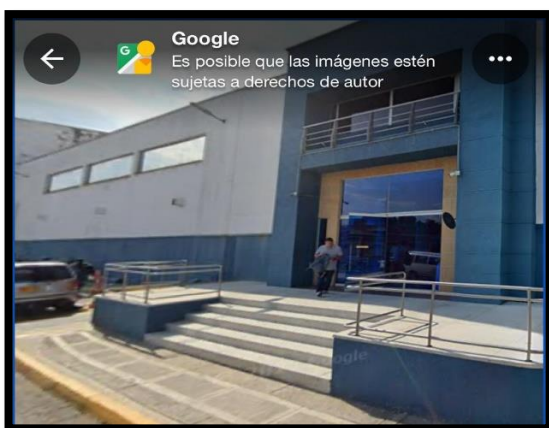
6.3. Marco Contextual

Según (Fortox Security Group S.A., s. f.) la empresa de seguridad FORTOX, asignada al cliente de Baxter en la dirección Cra 3 #36a80, en el barrio Santander, COMUNA 4, Cali, Valle del Cauca.

Laboratorio Baxter, se encuentra en una zona con una vibrante actividad industrial, comercial y acceso a servicios esenciales. La presencia del laboratorio ha sido significativa en la región desde su establecimiento en 1956, contribuyendo al desarrollo económico y al bienestar de la comunidad local. Baxter llegó a Colombia hace más de

65 años con la misión de salvar y sostener vidas. Desde entonces, ha mantenido un compromiso constante con la salud y el progreso médico en el país. La planta de Cali fue la primera instalación de manufactura de Baxter fuera de Norteamérica y ha sido un hito en la historia de la medicina en Colombia. (Fortox Security Group S.A., s. f.)

FORTOX, es la empresa de seguridad privada #1 en Colombia, la compañía es la firma que reúne más de 48 años de experiencia en seguridad privada, integrando las mejores prácticas y personal calificado en soluciones de seguridad a la medida de cada sector. tienen presencia en todo el territorio nacional, lo que les permite llegar a cada rincón del país con toda la capacidad operativa y logística de sus agencias y sucursales, donde cuentan con el mejor talento humano rigurosamente seleccionado y entrenado. El principal objetivo es generar la confianza y tranquilidad a los clientes para desarrollar su actividad productiva, mientras les ocupamos de su protección. (Fortox Security Group S.A., s. f.)



Fuente: Google Maps.

6.4. Marco Legal

En Colombia, el marco legal para promover un buen ambiente laboral se encuentra principalmente en la Constitución Política, de 1991, en la que se establece el derecho fundamental al trabajo digno y en condiciones justas y favorables. Además, existen leyes y normativas específicas que regulan aspectos relacionados con el ambiente laboral, tales como:

Ley 1562 de 2012: Esta ley establece las disposiciones para promover la seguridad y salud en el trabajo, garantizando entornos laborales seguros y saludables para los trabajadores. (Constitución Política de Colombia, 1991)

Decreto 1072 de 2015: Reglamenta aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, incluyendo la prevención de riesgos laborales y la promoción de ambientes laborales adecuados. (Constitución Política de Colombia, 1991)

Ley 1438 de 2011: Enfocada en la promoción de la salud y la seguridad social, esta ley busca garantizar el bienestar integral de los trabajadores, lo cual contribuye a un mejor ambiente laboral. (Constitución Política de Colombia, 1991)

Normas Técnicas Colombianas (NTC): Existen diversas NTC relacionadas con la gestión del ambiente laboral, como la NTC ISO 45001 sobre sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. (Constitución Política de Colombia, 1991)

Ley 1616 del 2013: Se enfoca en la salud mental de los trabajadores, un aspecto fundamental para el ambiente laboral positivo. (Constitución Política de Colombia, 1991)

Resolución 312 del 2019: define los estándares mínimos del SG-SST. (Constitución Política de Colombia, 1991)

La Ley 2069 del 31 de diciembre de 2020, o Ley de Emprendimiento: es un esfuerzo del gobierno nacional para apoyar a las personas que quieren poner en marcha sus proyectos y planes de negocio. Esta Ley genera herramientas de apoyo a las MiPymes para que exploren nuevos modelos de negocio y crezcan. (Constitución Política de Colombia, 1991)

Estas normativas establecen obligaciones y responsabilidades tanto para los empleadores como para los trabajadores, con el fin de crear y mantener un ambiente laboral que promueva el bienestar, la seguridad y la productividad de todos los involucrados.

6.5. Marco Temporal

El proyecto de investigación está previsto que tenga una duración de dos periodos, la primera fase electiva de febrero a mayo de 2024, y la segunda fase electiva de febrero de 2025. La parte establecida para su implementación se divide en dos partes.

Durante el primer semestre, de febrero a mayo de 2024, se desarrollará el anteproyecto, con el objetivo de realizar un análisis que permita identificar las falencias del equipo de seguridad FORTOX, las cuales afectan en el ambiente laboral del equipo, se analizarán las diferentes causas y se plantearán estrategias para mitigar y prevenir las consecuencias correlacionadas a un mal ambiente laboral, tomando en cuenta las diferentes teorías respecto a este tema e implementando procedimientos ya formulados expuestos en las diferentes teorías, es decir:

En el segundo semestre, de febrero a mayo de 2025, donde se llevará a cabo el desarrollo, se capacitará a los empleados para comprender los nuevos procesos, y se implementará el seguimiento y evaluación de propuestas para monitorear continuamente el desempeño del ambiente laboral de la empresa, el impacto en la mejora de la retención de clientes y la disminución en el ausentismo mejorando la calidad de la prestación del servicio. Se informará a los clientes de las mejoras implementadas y del compromiso de la empresa para resolver problemas anteriores.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1. Métodos y fuentes de investigación

El presente trabajo se desarrollará a través de una investigación descriptiva, debido a la necesidad de comprender las características y dinámicas del clima laboral dentro de una organización.". Al analizar aspectos como la satisfacción de los empleados, el compromiso organizacional y la percepción del liderazgo, se puede llegar a obtener una visión detallada de la situación actual y detectar áreas de mejora. Como afirma (Robbins, 2009), "*...la investigación descriptiva se centra en describir la situación actual, ya sea en términos de condiciones de vida, relaciones de grupo o patrones de comportamiento*".

En este trabajo de diseño de plan de mejoramiento del clima laboral, se seleccionan variables clave como la satisfacción laboral, la percepción del ambiente de trabajo y la calidad de las relaciones interpersonales. Estas variables permiten capturar diferentes aspectos del clima laboral, como señala (Sekaran, 2003), "*...las variables*

descriptivas son aquellas que se utilizan para describir las características de una muestra".

El diseño de investigación descriptiva permite recopilar datos de manera sistemática y objetiva. Siguiendo el enfoque de (Bryman, 2016), quien sugiere que *"...la investigación descriptiva implica la recopilación de datos a través de encuestas, observaciones y otras técnicas, con el objetivo de describir situaciones, condiciones o comportamientos".*

Mediante esta investigación se deben de emplear encuestas estructuradas para recopilar datos sobre la percepción de los empleados en relación con diferentes aspectos del clima laboral. Esto tomando como referencia a (Cooper y Schindler, 2014), *"...las encuestas son una herramienta comúnmente utilizada en la investigación descriptiva para recopilar datos sobre actitudes, opiniones y percepciones de los participantes".*

A partir de los resultados obtenidos, se puede identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en el clima laboral de la organización. Al igual que lo expresa Babbie (2016), *"...la investigación descriptiva proporciona una base sólida para la toma de decisiones al describir de manera precisa y detallada las características de una situación o población".*

La investigación descriptiva les permite obtener una comprensión profunda y detallada del clima laboral en la organización, esto al describir y analizar las diferentes dimensiones del ambiente laboral, por lo cual a partir de esto se está en una mejor posición para implementar estrategias efectivas de mejora y promover un entorno de trabajo más saludable y productivo.

Para el desarrollo de este trabajo también se puede implementar la investigación exploratoria ya que esta es esencial para identificar nuevos factores, tendencias emergentes y áreas de interés en el clima laboral dentro de una organización. Por lo cual, al adoptar un enfoque exploratorio, se puede llegar a descubrir aspectos previamente desconocidos que pueden influir en la percepción y experiencia de los empleados en el lugar de trabajo. Como lo señala (Creswell, 2014), *"...la investigación exploratoria tiene como objetivo explorar fenómenos poco estudiados o desconocidos y generar hipótesis e ideas para futuras investigaciones"*.

En este estudio del clima laboral, se utilizarán métodos exploratorios, como entrevistas abiertas y grupos focales, para explorar diversos temas y preocupaciones que podrían no haber sido abordados en investigaciones anteriores. Según (Marshall y Rossman, 2015), *"...los métodos exploratorios permiten a los investigadores recopilar datos en profundidad sobre temas emergentes y generar nuevas perspectivas sobre el fenómeno en estudio"*.

A través de la investigación exploratoria, se pueden ir generados nuevas hipótesis sobre la relación entre diferentes variables del clima laboral y su impacto en el bienestar de los empleados. Al seguir un enfoque inductivo, como sugiere (Denzin y Lincoln, 2018), *"...los investigadores pueden desarrollar teorías o hipótesis a partir de los datos recopilados durante la investigación exploratoria"*.

La investigación exploratoria permite adaptarse y responder de manera flexible a los hallazgos y temas emergentes a medida que se avanza en el estudio. De acuerdo con (Patton, 2015), *"...la investigación exploratoria es un proceso flexible y abierto que"*

permite a los investigadores ajustar sus enfoques y estrategias a medida que obtienen nuevas perspectivas y comprenden mejor el fenómeno en estudio".

A través de la investigación exploratoria, se puede llegar a fomentar la innovación y el cambio organizacional al identificar nuevas oportunidades y desafíos en el clima laboral. Como sugiere (Yin, 2017), *"...la investigación exploratoria puede ayudar a las organizaciones a identificar áreas de mejora y a desarrollar soluciones innovadoras que promuevan el crecimiento y la competitividad".*

Se concluye que la investigación exploratoria les permite explorar nuevos territorios en el estudio del clima laboral, identificar temas emergentes y generar nuevas hipótesis para investigaciones futuras. Por lo cual, al adoptar un enfoque abierto y flexible, se llega a una mejor posición para comprender la complejidad del ambiente laboral y promover el cambio positivo dentro de las organizaciones.

Las fuentes de información y el lugar en donde se realiza, esta investigación se caracteriza primarias ya que se realiza in situ, mediante la investigación cualitativa pueden utilizar fuentes como entrevistas a empleados, grupos focales, analizar dinámicas de trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, por otra parte mediante la investigación cuantitativa pueden abordar encuestas estructuradas con preguntas cerradas, evaluar datos de ausentismo, rotación de personal y reporte de desempeño de los colaboradores.

Línea de investigación: el presente trabajo se inscribe en la línea de investigación del programa Tecnología en Gestión Empresarial del Instituto Técnico

Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones; Sub-líneas de Investigación: mejoramiento empresarial.

Delimitación del objeto de estudio: La investigación correspondiente al presente proyecto se ejecutará en el equipo de seguridad FORTOX, asignado al cliente Baxter, ubicada en la Ciudad de Cali (Valle). Para el desarrollo del objetivo principal de esta investigación se estudiará la información relacionada con el diseño de plan de mejoramiento para estimular el ambiente laboral.

Académicamente el proyecto se encuentra enmarcado dentro del área del conocimiento en Gestión administrativa, y el objeto de estudio de este trabajo es el análisis de la información relacionada con el diseño del plan de mejoramiento para estimular el buen ambiente laboral, que se implementará en el equipo de seguridad FORTOX asignado al cliente Baxter de la ciudad de Cali.

Población y muestra de objeto de estudio: Este proyecto propone una mejora en el ambiente laboral, en el equipo de seguridad FORTOX, asignado al cliente de Baxter, ubicada en la dirección Cra 3 #36a80, en el barrio Santander, COMUNA 4, Cali, Valle del Cauca, una empresa del sector Servicios de Seguridad Privada, que apruebe la realización de un plan de acción, necesario como punto de referencia, para conseguir el mejoramiento de sus prácticas, administrativas, acarreando beneficios económicos y que al mismo tiempo produzca aumento del valor de la empresa. Con lo anterior, la población a estudiar será la empresa FORTOX, y la muestra que se tomará para realizar el estudio será el área de seguridad FORTOX del cliente Baxter.

7.2. Técnicas e instrumentos

Diagnostico empresarial.

Según Rincón (2012) “El diagnóstico empresarial le permite a la administración conocer la situación actual por la que atraviesa el proceso organizativo, con qué cuenta la empresa y qué puede o debe hacer, qué estrategias implementar para superar los obstáculos que impiden obtener los resultados esperados, realizando seguimiento evaluativo a las mismas y, por consiguiente, efectuando los ajustes a que haya lugar. (Rincón, 2012)

A través del diagnóstico empresarial, las PYMES pueden detectar las causas principales de los problemas que las aquejan, de tal manera que consigan enfocar los esfuerzos futuros en buscar medidas más efectivas. Asimismo, la entidad puede establecer cuáles son los obstáculos que le impiden obtener los resultados deseados y ser más competitivas, logrando así ser capaz de establecer estrategias de crecimiento y satisfacer sus propios objetivos conociendo los requerimientos de sus clientes. (Rincón, 2012)

Por otra parte, el diagnóstico empresarial les garantiza a las empresas hacer frente a los constantes cambios del mercado, de la tecnología y asegurar una posición competitiva en éste. A los directivos, les permite identificar y conocer los problemas que presenta la empresa y plantear un plan de acción que oriente el futuro de esta; utilizando apropiadamente los resultados del diagnóstico, el cual ayuda a mejorar en forma importante el proceso de toma de decisiones del negocio, con el fin de cumplir los objetivos propuestos y la competitividad empresarial.” (Rincón, 2012)

De acuerdo con Muñiz (2017) para realizar el diagnóstico empresarial al interior de la compañía, lo primero que debemos hacer es analizar las clases de diagnóstico que pueden ejecutar y determinar cuál de estos es pertinente para la empresa FORTOX. dentro de estos encuentran los siguientes. (Muñiz, 2017)

Diagnósticos integrales: son conocidos principalmente por la gran cantidad de variables empresariales a las que se pueden aplicar. Para poner un ejemplo. Podríamos encontrar el diagnóstico de competitividad, un estudio que permite conocer las oportunidades, debilidades, ventajas y amenazas de una empresa. Otros ejemplos son la estrategia, las políticas de personal, etcétera. y todo ello en base a la evaluación y consideración de numerosas variables que el consultor o el responsable del diagnóstico a considerado incluir en el análisis.

Diagnósticos específicos: se caracteriza por centrarse en aquellos procesos más concretos, es decir estudian diferentes aspectos del mercado, estados financieros o procesos de gestión como son inventarios, productividad, red de ventas, y cualquier otro proceso relacionado con la actividad de la empresa, estos son más preciso y concretos.

Independientemente del enfoque que pretendamos darle al diagnóstico, específico o integral, se deben tener en cuenta cuatro tipos de procesos que serán los que garantizarán un buen trabajo, estudio y que permitirán obtener muy buenos resultados. (Muñiz, 2017)

Evaluación: estableceremos un baremo que les permitirá evaluar la situación actual de la empresa, centrándonos sobre aquellos puntos los cuales deseemos realizar

el diagnóstico: consumidores, calidad, compras, finanzas, proceso de producción, etcétera.

Visión detallada o concreta: en este punto es cuando el equipo o persona encargada de realizar el diagnóstico se centran especialmente en recoger toda la información posible acerca del apartado concreto de la empresa por el que se está interesado estudiar, este proceso es posible gracias a la obtención de imágenes, tablas, gráficos, entrevistas, y toda clase de recursos que permitan conocer de primera mano la situación o tema a analizar.

Cálculos: llegados a este punto y con la información recogida de la fase anterior, es establecer el estado del tema y en qué nivel está según el baremo que se haya querido fijar.

Conclusiones: se procesa y analiza toda la información que se ha recogido y se estudia para evaluar y conocer los motivos que impiden alcanzar aquellos parámetros que en su momento se establecieron. Conociendo los problemas o causas negativas del apartado seleccionado, será mucho más fácil encontrar las soluciones.

De acuerdo con el análisis, es importante que se tengan en cuenta los aspectos mencionados, ya que, de esta forma, la presente investigación podrá tener los efectos esperados al interior del equipo de seguridad FORTOX, asignado al cliente Baxter, de la ciudad de Cali, Colombia.

El Análisis de procesos.

El análisis de procesos es exactamente el punto necesario para evaluar si los procesos empresariales están alineados con los objetivos estratégicos de la empresa y comprender por qué y cómo se están consiguiendo los resultados.

TABLA 2 PRIORIDADES

PRIORIDADES	OBJETIVOS	ACCIONES	JUSTIFICACIÓN
Mejorar las Condiciones Físicas y de Seguridad	Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.	<p>Optimizar el espacio de trabajo: Ajustar las condiciones ergonómicas de las estaciones de trabajo para prevenir lesiones y mejorar la comodidad.</p> <hr/> <p>Implementar protocolos de seguridad: Reforzar y actualizar los protocolos de seguridad para</p>	Este aspecto se alinea con las necesidades fisiológicas y de seguridad en la pirámide de Maslow, así como con los factores higiénicos de Herzberg. Un entorno de trabajo seguro y cómodo es fundamental para prevenir la insatisfacción y garantizar que los empleados puedan

		minimizar riesgos laborales.	concentrarse en sus tareas sin preocupaciones por su seguridad.
Fomentar Relaciones Interpersonales y Cohesión del Equipo	Fortalecer la cohesión y comunicación dentro del equipo de seguridad	<p>Organizar actividades de trabajo en equipo: Realizar eventos y talleres que promuevan la colaboración y la comunicación efectiva.</p> <p>Establecer canales de comunicación abiertos: Facilitar plataformas y reuniones regulares donde los miembros del equipo puedan expresar sus</p>	Las relaciones interpersonales y la cohesión del equipo son cruciales para satisfacer las necesidades de afiliación y sociales en la teoría de Maslow, así como para abordar los factores motivacionales de Herzberg. Un equipo cohesionado y comunicativo mejora la eficacia operativa y el bienestar general de los empleados.

		opiniones y preocupaciones.	
Reconocimiento y Valoración del Desempeño	Aumenta la moral y motivación del personal a través del reconocimiento adecuado.	<p>Ofrecer retroalimentación constructiva: Proporcionar evaluaciones regulares del desempeño con comentarios específicos y constructivos.</p> <p>Crear oportunidades de avance: Promover oportunidades de ascenso y desarrollo profesional dentro de la organización.</p>	El reconocimiento y la valoración del desempeño son esenciales para satisfacer las necesidades de estima y reconocimiento en la jerarquía de Maslow y los factores motivadores en la teoría de Herzberg. Estos elementos contribuyen significativamente a la satisfacción laboral y al compromiso del empleado.

<p>Facilitar el Desarrollo Personal y Profesional</p>	<p>Promover el crecimiento personal y profesional de los empleados.</p>	<p>Ofrecer programas de capacitación continua: Implementar cursos y talleres que permitan a los empleados adquirir nuevas habilidades y conocimientos.</p>	<p>El desarrollo personal y profesional es clave para la autorrealización en la pirámide de Maslow y también se refleja en los factores motivacionales de Herzberg y en la teoría de la calidad de vida en el trabajo de Walton. Proporcionar estas oportunidades no solo mejora la satisfacción y motivación, sino que también incrementa la competencia y efectividad del equipo.</p>
		<p>Desarrollar planes de carrera personalizados: Crear itinerarios de desarrollo profesional adaptados a las aspiraciones y potencialidades de cada empleado.</p>	
		<p>Fomentar la participación en proyectos</p>	

		<p>desafiantes: Asignar tareas y responsabilidades que permitan a los empleados utilizar y desarrollar sus habilidades.</p>	
<p>Evaluación y Mejora Continua del Plan.</p>	<p>Asegurar que el plan de mejoramiento sea efectivo y se adapte a las necesidades cambiantes.</p>	<p>Realizar evaluaciones periódicas: Implementar evaluaciones trimestrales para medir el progreso y el impacto del plan de mejoramiento.</p> <hr/> <p>Solicitar retroalimentación constante: Obtener feedback continuo de los empleados sobre la efectividad de las</p>	<p>La mejora continua es fundamental para asegurar que el plan de mejoramiento siga siendo relevante y efectivo. La evaluación constante y la adaptación del plan permiten responder a las dinámicas cambiantes del entorno laboral y a las expectativas de</p>

		<p>iniciativas implementadas.</p> <p>Ajustar el plan según sea necesario: Revisar y modificar las estrategias en función de los resultados obtenidos y las nuevas necesidades identificadas.</p>	<p>los empleados, manteniendo su satisfacción y compromiso.</p>
--	--	---	---

Fuente: elaboración propia.

Entender el escenario:

Contexto Organizacional

FORTOX y BAXTER: FORTOX es una empresa de seguridad que proporciona servicios de vigilancia y protección a diversas organizaciones, incluyendo BAXTER en Cali. Baxter es una entidad que requiere estrictos protocolos de seguridad debido a la naturaleza de sus operaciones en el sector farmacéutico.

Estructura del equipo de seguridad: El equipo de seguridad de FORTOX en BAXTER está compuesto por guardias de seguridad, supervisores y un gerente de

seguridad. Cada uno de estos roles tiene responsabilidades específicas que contribuyen al funcionamiento general del equipo y a la protección de las instalaciones.

Cultura laboral y ambiente de trabajo

Cultura organizacional: la cultura laboral en FORTOX y BAXTER está centrada en la disciplina, la responsabilidad y la integridad. Se espera que los miembros del equipo de seguridad sean diligentes, atentos y capaces de manejar situaciones de riesgo con profesionalismo.

Ambiente de trabajo: el ambiente de trabajo incluye aspectos físicos y psicológicos. Las condiciones físicas abarcan la infraestructura y el equipamiento de seguridad, mientras que las condiciones psicológicas se refieren al clima laboral, las relaciones interpersonales y la moral del equipo.

Condiciones físicas y de seguridad

Infraestructura y equipamiento: el equipo de seguridad dispone de herramientas y tecnología avanzada para la vigilancia y protección, como cámaras de seguridad, sistemas de control de acceso y equipos de comunicación. Sin embargo, es crucial asegurar que todo este equipamiento esté en óptimas condiciones y que los empleados reciban la capacitación adecuada para su uso.

Protocolos de seguridad: existen protocolos estrictos que deben ser seguidos para garantizar la seguridad de las instalaciones y del personal. Estos protocolos incluyen la supervisión de accesos, la vigilancia constante y la respuesta a emergencias.

El cumplimiento de estos protocolos es vital para prevenir incidentes y mantener un ambiente seguro.

Dinámicas interpersonales y cohesión del equipo

Relaciones interpersonales: las relaciones interpersonales dentro del equipo de seguridad son esenciales para la cohesión y el funcionamiento efectivo. La comunicación abierta, el respeto mutuo y la colaboración son fundamentales para crear un ambiente de trabajo positivo.

Cohesión del equipo: un equipo cohesionado es más eficiente y resiliente ante desafíos. La cohesión se fortalece mediante actividades de integración, comunicación efectiva y el reconocimiento de los logros individuales y colectivos.

Desafíos y oportunidades

Desafíos: estrés y riesgo: los guardias de seguridad enfrentan situaciones de alto estrés y riesgo que pueden afectar su bienestar físico y emocional.

Condiciones de trabajo: las condiciones físicas del espacio de trabajo, como la ergonomía y la infraestructura, pueden influir en la salud y comodidad de los empleados.

Reconocimiento: la falta de reconocimiento y valoración del desempeño puede disminuir la motivación y el compromiso del equipo.

Mejora continua: implementar un plan de mejoramiento puede abordar las necesidades identificadas, mejorando la satisfacción y productividad del equipo.

Desarrollo profesional: ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo profesional puede motivar a los empleados y mejorar sus competencias.

Cohesión y comunicación: fomentar la cohesión y mejorar la comunicación dentro del equipo puede aumentar la eficacia operativa y la satisfacción laboral.

Impacto del plan de mejoramiento

El plan de mejoramiento para el equipo de seguridad de FORTOX en el cliente BAXTER debe centrarse en abordar estos desafíos y aprovechar las oportunidades. Al mejorar las condiciones físicas y de seguridad, fomentar relaciones interpersonales saludables, reconocer y valorar el desempeño, y facilitar el desarrollo personal y profesional, se puede crear un entorno de trabajo que promueva el bienestar y la motivación de los empleados.

Establecer el alcance:

Diseñar un plan de mejoramiento para estimular el ambiente laboral, en el equipo de seguridad FORTOX, asignado al cliente BAXTER, en la ciudad de Cali.

Definir el método: método cuantitativo

Se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos y la aplicación de técnicas estadísticas para identificar patrones y relaciones. En el contexto del análisis de los procesos del equipo de seguridad de FORTOX en BAXTER, el método cuantitativo se aplica de la siguiente manera:

Medición del tiempo de respuesta: se cuantifica el tiempo que tarda el equipo en responder a incidentes de seguridad, utilizando cronómetros y registros electrónicos.

Encuestas de satisfacción: se distribuyen cuestionarios estructurados a los empleados para medir su nivel de satisfacción laboral y motivación, con preguntas que generan datos numéricos.

Análisis costo-beneficio: se recopilan datos financieros sobre los costos directos e indirectos y los beneficios tangibles e intangibles, aplicando técnicas de análisis financiero y estadístico.

El uso de datos numéricos permite una evaluación objetiva y precisa de la eficiencia operativa y la satisfacción de los empleados, facilitando la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones informadas.

Método cualitativo

El método cualitativo se enfoca en la recolección y análisis de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y descripciones detalladas, para comprender fenómenos complejos y profundos. En este contexto, el método cualitativo se utiliza de la siguiente manera:

Entrevistas y grupos focales: se realizan entrevistas individuales y grupos focales con miembros del equipo de seguridad y otros empleados de BAXTER para obtener ideas clave sobre sus experiencias, percepciones y sugerencias de mejora.

Observación participante: se lleva a cabo la observación directa de las interacciones y la dinámica del equipo durante sus tareas diarias, recogiendo notas detalladas sobre la comunicación, la cohesión y el cumplimiento de protocolos.

Análisis de retroalimentación: se recopilan y analizan comentarios y opiniones cualitativas de los empleados sobre la efectividad del equipo de seguridad y el ambiente laboral.

Este método les permite la comprensión más profunda y contextualizada de los factores humanos y sociales que influyen en la efectividad del equipo de seguridad y en la satisfacción de los empleados.

De acuerdo con la introducción anterior de como el enfoque cualitativo y cuantitativo aportan para realizar un análisis integral y exhaustivo de los procesos del equipo de seguridad de FORTOX en BAXTER, se debe de emplear un enfoque mixto el cual combina métodos cuantitativos y cualitativos. Este enfoque permite:

Obtener datos precisos y objetivos a través de técnicas cuantitativas, que facilitan la medición y comparación de diferentes aspectos del desempeño y la satisfacción.

Capturar las percepciones y experiencias subjetivas de los empleados mediante técnicas cualitativas, que proporcionan una comprensión rica y matizada de los factores subyacentes.

El enfoque mixto asegura una evaluación completa y equilibrada, integrando la precisión de los datos numéricos con la profundidad de las ideas clave cualitativas, lo que facilita la implementación de un plan de mejoramiento efectivo y bien fundamentado.

PROCEDIMIENTOS

A continuación, se explica cómo se procederá para obtener los resultados esperados de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados en el capítulo dos del presente proyecto:

TABLA 3 PROCEDIMIENTOS

OBJETIVOS	PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD
Evaluar el ambiente laboral actual del equipo de seguridad FORTOX, asignado al cliente BAXTER en la ciudad de Cali, identificando los aspectos positivos y negativos.	Recolección de datos	Realizar encuestas de clima laboral entre los miembros del equipo de seguridad.
		Realizar entrevistas individuales y grupales para obtener información detallada sobre la percepción del ambiente laboral.
	Observación directa	Realizar visitas en sitio para observar las condiciones laborales, interacciones del equipo y el entorno de trabajo.

		<p>Documentar las observaciones relevantes para identificar aspectos positivos y áreas de mejora.</p>
	<p>Análisis de documentación</p>	<p>Revisar reportes y registros internos sobre incidentes, productividad y satisfacción laboral.</p> <p>Analizar datos históricos para detectar patrones y tendencias.</p>
	<p>Identificación de aspectos positivos y negativos</p>	<p>Clasificar la información recolectada en aspectos positivos y negativos del ambiente laboral.</p> <p>Presentar un informe detallado con los hallazgos, incluyendo</p>

		fortalezas y áreas críticas a mejorar.
Proponer estrategias que mejoren el ambiente laboral en el equipo de seguridad FORTOX, asignado para el cliente BAXTER, ubicado en la ciudad de Cali.	Análisis de datos	Analizar los datos obtenidos durante la evaluación del ambiente laboral.
		Identificar los factores clave que influyen en la satisfacción y el desempeño del equipo.
	Desarrollo de estrategias	Proponer estrategias basadas en las mejores prácticas y en las necesidades específicas identificadas.
		Enfocar las estrategias en mejorar la comunicación, la cohesión del equipo, y las condiciones físicas y ergonómicas.

	Consulta con los empleados	<p>Presentar las propuestas preliminares a los miembros del equipo de seguridad para obtener su feedback.</p> <p>Ajustar las estrategias según los comentarios y sugerencias recibidos.</p>
	Validación de estrategias	Asegurar que las estrategias estén alineadas con los objetivos organizacionales y las expectativas del cliente.
	Definición de metas y objetivos	<p>Establecer metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y temporales para el plan de acción.</p> <p>Definir indicadores para monitorear el progreso.</p>
Crear un plan de acción para ejecutar los procesos de mejoramiento del ambiente laboral en el equipo de seguridad FORTOX, asignado al cliente BAXTER, ubicado en la ciudad de Cali.		

	Desarrollo del plan de acción	Detallar las actividades necesarias para implementar cada estrategia de mejora.
		Asignar responsabilidades y recursos para cada actividad.
	Calendario de implementación	Crear un cronograma detallado con fechas de inicio y finalización para cada actividad.
		Priorizar las acciones más críticas y de mayor impacto.
	Comunicación del plan	Comunicar el plan de acción a todos los miembros del equipo de seguridad y partes interesadas.

		Asegurar la comprensión y el compromiso de todos los involucrados.
	Implementación y seguimiento	Ejecutar las actividades del plan de acción según el cronograma establecido.
		Realizar reuniones de seguimiento periódicas para evaluar el progreso y resolver problemas emergentes.
Desarrollar un estudio de costo-beneficio que contribuya a diseñar un plan de mejoramiento para estimular el buen ambiente laboral en el equipo de seguridad FORTOX, asignado al cliente BAXTER, en la ciudad de Cali.	Identificación de costos y beneficios	Enumerar todos los costos asociados con la implementación del plan de mejora, incluyendo costos directos e indirectos.
		Identificar los beneficios tangibles e intangibles

		esperados de la mejora del ambiente laboral.
	Cuantificación de costos y beneficios	Asignar valores monetarios a los costos y beneficios identificados.
		Utilizar métodos de valoración adecuados para estimar los beneficios intangibles.
	Análisis comparativo	Comparar los costos totales con los beneficios totales para determinar la rentabilidad del plan.
	Informe del estudio de costo-beneficio	Preparar un informe detallado con los resultados del análisis costo-beneficio.
		Incluir recomendaciones basadas en los hallazgos del estudio.

	Presentación y aprobación	Presentar el informe a los líderes de FORTOX y a los representantes de BAXTER.
		Obtener la aprobación para proceder con la implementación del plan de mejora.

Fuente: Elaboración propia

Fases del diagnóstico en la empresa

FORTOX en la ciudad de Cali. El diagnóstico empresarial FORTOX, se hará de la siguiente manera:

Se analizará las diversas deficiencias que se están presentando dentro de la empresa como amenazas y debilidades:

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Falta de capacitación: si los empleados no reciben la capacitación adecuada, pueden sentirse insatisfechos y menos comprometidos con su trabajo.</p> <p>Falta de comunicación: la falta de comunicación efectiva entre el personal puede llevar a malentendidos y conflictos.</p> <p>Condiciones de trabajo: pueden contribuir a un mal ambiente laboral.</p>	<p>Cambios en la legislación: pueden representar una amenaza, ya que pueden requerir cambios en las operaciones de la empresa y en los procedimientos.</p> <p>Competencia: la competencia en el sector de la seguridad puede ser una amenaza, ya que puede afectar la retención de empleados y la adquisición de nuevos contratos.</p> <p>Innovación tecnología: la rápida evolución de la tecnología puede ser una</p>

<p>Falta de reconocimiento: los empleados no se sienten valorados por su trabajo, pueden sentirse desmotivados.</p>	<p>amenaza si la empresa no se mantiene al día con las últimas tendencias y herramientas.</p>
--	---

Fuente: elaboración propia.

Falta de capacitación

Causa: insatisfacción y menor compromiso.

Efecto: si los empleados no reciben la capacitación adecuada, pueden sentirse insatisfechos y menos comprometidos con su trabajo. Esto puede llevar a un rendimiento laboral deficiente y a un mayor índice de rotación de personal.

Falta de comunicación

Causa: conflictos y malentendidos.

Efecto: la falta de comunicación efectiva entre el personal puede llevar a malentendidos y conflictos. Esto puede crear un ambiente laboral tenso y afectar la moral del equipo.

Condiciones de trabajo difíciles o peligrosas

Causa: estrés y agotamiento.

Efecto: las condiciones de trabajo difíciles o peligrosas pueden contribuir a un mal ambiente laboral. Esto puede llevar a niveles altos de estrés y agotamiento entre los empleados, lo que puede afectar su salud y bienestar.

Falta de reconocimiento

Causa: desmotivación.

Efecto: si los empleados no se sienten valorados por su trabajo, pueden sentirse desmotivados. Esto puede afectar su rendimiento laboral y su satisfacción en el trabajo.

Cambios en la legislación

Causa: necesidad de adaptación

Efecto: los cambios en las leyes y regulaciones de seguridad pueden requerir cambios en las operaciones de la empresa. Esto puede ser un desafío, especialmente si la empresa no tiene los recursos para capacitar a sus colaboradores rápidamente.

Competencia

Causa: necesidad de diferenciación

Efecto: la competencia en el sector de la seguridad puede ser una amenaza, ya que puede afectar la retención de empleados y la adquisición de nuevos contratos. Esto puede requerir que la empresa se diferencie a través de servicios superiores o innovación.

Innovación tecnológica

Causa: evolución y adopción de nuevas tecnologías en el sector de la seguridad.

Efecto: la introducción de nuevas tecnologías requiere que los empleados reciban formación continua. Si esta formación no se gestiona adecuadamente, puede afectar la

motivación y la productividad. De igual manera puede mejorar los procesos laborales, reduciendo la carga de trabajo repetitiva y permitiendo a los empleados concentrarse en tareas más estratégicas y satisfactorias, lo que puede mejorar la moral y el ambiente laboral.

Se recopilará las posibles causas del problema de la empresa

Falta de capacitación adecuada: que genera insatisfacción y menor compromiso.

Falta de comunicación efectiva: que causa conflictos y malentendidos.

Condiciones de trabajo difíciles o peligrosas: que resultan en altos niveles de estrés y agotamiento.

Falta de reconocimiento: que lleva a la desmotivación y baja moral.

Cambios en la legislación: que requieren adaptación y generan estrés.

Competencia en el sector: la cual se da ya que causa inseguridad laboral y alta rotación.

Innovación tecnológica: que puede ser estresante si no se gestiona bien, pero también puede mejorar los procesos y la moral si se implementa correctamente.

8. Reseña histórica empresarial

Su historia: son la firma que reúne más de 48 años de experiencia en seguridad privada, integrando las mejores prácticas y personal calificado en soluciones de seguridad a la medida de cada sector. Nació como marca en el año 2010 con la razón social de FORTOX con NIT: 860 046 201 - 2 como resultado de la fusión de tres

empresas líderes en el sector de la vigilancia y la seguridad privada, del cual se heredó el régimen societario de las sociedades anónimas.

Tienen presencia en todo el territorio nacional, lo que les permite llegar a cada rincón del país, con toda la capacidad operativa y logística de sus agencias y sucursales, donde cuentan con el mejor talento humano rigurosamente seleccionado y entrenado.

La experiencia adquirida durante años en protección y el personal idóneo, se integran a una estructura corporativa y asesora especializada en riesgos, con la cual se especializan en estrategias innovadoras que incluyen seguridad física y tecnológica para reconocer y anticipar las diferentes situaciones de riesgo.

FORTOX se define por el objetivo de generar la confianza y tranquilidad que sus clientes necesitan para desarrollar su actividad productiva, mientras se ocupa de su protección ejecutando modelos de operación diseñados para los sectores industrial, residencial, comercial y de servicios.

Principales hitos de la empresa: el origen de FORTOX se remonta al año 1975 en Bogotá y posteriormente en Cali, cumpliendo 48 años de trayectoria.

En 2015, FORTOX fue reconocido como caso de éxito por el programa score de la organización internacional del trabajo (OIT).

En 2016, FORTOX fue seleccionado por COLCIENCIAS y la cámara de comercio de Cali para hacer parte del pacto nacional por la innovación.

En 2016, Fortox y su programa de sostenibilidad recibieron el reconocimiento empresarial "creciendo juntos" en la categoría sostenibilidad gran empresa, otorgado por el cliente cementos argos.

El congreso de la república confirió a Fortox la condecoración orden del congreso de Colombia en el grado de comendador, en ceremonia realizada en el capitolio nacional en 2018.

En 2018 recibió de parte de la consejería presidencial para los derechos humanos el reconocimiento como caso de éxito y buenas prácticas en derechos humanos en empresa privada y en el sector de la vigilancia y seguridad en Colombia.

Ganamos en 2018 del primer puesto del premio alas con el proyecto: "programa de capacitaciones en derechos humanos y principios de no discriminación e igualdad".

En 2019 el ministerio de trabajo y la vicepresidencia de la república con su programa equipares, sello de equidad laboral otorgó a FORTOX reconocimiento por su "compromiso por la igualdad".

Fueron reconocidos como una empresa inspiradora por la fundación Andi en el 2019, por sus programas de inclusión y equidad dentro de su estrategia de valor compartido para la inclusión laboral de poblaciones vulnerables históricamente marginadas.

En 2019 fue reconocidos como marca notoria por la superintendencia de industria y comercio, para los servicios en el sector de la seguridad privada en Colombia.

En 2020 Fortox recibió reconocimiento por parte del Icontec a sus 25 años en favor de la calidad.

2020 obtuvo la certificación de su sistema de gestión ambiental en la norma iso 14001, al igual que el certificado iso 18788 para su sistema de gestión para operaciones de seguridad privada, con su fuerte componente de derechos humanos.

En 2020 adapta su operación a las exigencias y protocolos de bioseguridad y es el año en que la compañía arrancó la transformación digital sus procesos, apalancados en el desarrollo de aplicaciones y sistemas de apoyo a la gestión y a la seguridad.

En 2021 implementan la facturación y el comprobante electrónico de nómina.

En 2021 el programa 'inclusión por convicción' fue seleccionado como una de las 10 iniciativas finalistas de la convocatoria emprender paz, liderada por las fundaciones grupo social y konrad adenauer stiftung.

El año 2022 fue el año de la consolidación de las plataformas de autoservicio y virtualización de diferentes procesos administrativos internos.

Cuentan con uno de los seguros de vida colectivo con la mejor cobertura y respaldo del sector, lo que les permite garantizar a sus guardas mejores

Condiciones de amparo y beneficios para sus familias.

A finales del 2022, recibió el premio como caso de éxito en temas de inclusión siendo parte del informe nacional de empleo inclusivo (inei) 2021-2022.

En 2023 el afianzamiento de la virtualidad en los procesos y la consolidación del esquema teletrabajo, que les diferencia como la única empresa del sector que se mantiene en la virtualidad con un 84,7% de colaboradores administrativos laborando bajo esta modalidad.

Ajuste de la organización a la semana laboral de 47 horas, la cual implementan exitosamente garantizando los derechos adquiridos de los colaboradores y la normalidad en la operación a sus clientes.

Su programa 'inclusión por convicción' fue seleccionado como una de las iniciativas finalistas del programa proveedor ejemplar Nutresa 2023.

8.1. Tipo de empresa – constitución



Camara de Comercio de Cali
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL
 Fecha expedición: 21/02/2025 09:11:56 pm

Recibo No. 9804607, Valor: \$11.600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 082558B5VG

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccc.org.co y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS, RENUEVE EN WWW.CCC.ORG.CO. EL PLAZO PARA RENOVAR LA MATRÍCULA ES HASTA EL 31 DE MARZO DE 2025.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: FORTOX S.A.
 Nit.: 860046201-2
 Domicilio principal: Cali

MATRÍCULA

Matrícula No.: 806977-4
 Fecha de matricula en esta Cámara: 31 de diciembre de 2010
 Último año renovado: 2024
 Fecha de renovación: 27 de marzo de 2024
 Grupo NIIF: Grupo 1

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: AV 5 C # 47 NORTE - 22
 Municipio: Cali - Valle
 Correo electrónico: comunicaciones@fortoxsecurity.com
 Teléfono comercial 1: 4874747
 Teléfono comercial 2: No reportó
 Teléfono comercial 3: No reportó
 Página web: www.fortoxsecurity.com

Dirección para notificación judicial: AV 5 C # 47 NORTE - 22
 Municipio: Cali - Valle
 Correo electrónico de notificación: notificaciones.judiciales@fortoxsecurity.com
 Teléfono para notificación 1: 4874747
 Teléfono para notificación 2: No reportó
 Teléfono para notificación 3: No reportó

La persona jurídica FORTOX S.A. NO autorizó recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo

8.2. Capital Social

	CAPITAL AUTORIZADO
Valor:	\$15,000,000,000
No. de acciones:	15,000,000,000
Valor nominal:	\$1

	CAPITAL SUSCRITO
Valor:	\$11,089,366,620
No. de acciones:	11,089,366,620

8.3. Objeto Social

El objeto social principal de la compañía lo constituye la prestación del servicio remunerado de protección y/o seguridad, en la modalidad fija y/o móvil a personas naturales o jurídicas, a bienes muebles o inmuebles; la prestación del servicio de escoltas a personas, vehículos y mercancías; la utilización de medios caninos; la utilización de armas de fuego y medios tecnológicos a través del monitoreo de sistemas electrónicos de alarmas, circuito cerrado de televisión, controles de acceso, seguridad perimetral, detección y extinción de incendios y detectores de metales; la prestación de servicios de asesoría, consultoría y/o investigación en materia de vigilancia y seguridad privada y los demás servicios afines o conexos, siempre y cuando estén previamente autorizados.

En desarrollo de dicho objeto principal la sociedad podrá celebrar, ejecutar, y/o realizar todas las actividades, operaciones y negocios comerciales y/o financieros relacionados con cualquiera de las actividades descritas, - bien en su propio nombre por cuenta de terceros o en participación con ellos, tales como: 1. Participar en todo tipo de licitación, pública o privada, concursos abiertos o cerrados, bien sea individual o conjuntamente con otras personas jurídicas o naturales, para lo cual podrá conformar

consorcios, uniones temporales o cualquier otro tipo de integración empresarial. 2. Adquirir, enajenar o administrar toda clase de bienes muebles o inmuebles, así como darlos en prenda, hipoteca o como objeto de cualquier otro contrato de garantía. 3. Adquirir, enajenar o administrar toda clase de títulos valores o de instrumentos o documentos de crédito. 4. Celebrar operaciones de crédito de cualquier clase, bien como deudora o acreedora, otorgando o recibiendo las garantías a que haya lugar. 5. Celebrar contratos de mutuo, con o sin intereses. 6. Celebrar contratos de cuenta corriente, girar, endosar, protestar y aceptar títulos valores y realizar toda clase de operaciones con entidades financieras nacionales o extranjeras. 7. Realizar, celebrar, ejecutar, desarrollar y llevar a término toda clase de actos y contratos de carácter administrativo, civil o comercial previstos o permitidos en las leyes, reglamentos o estatutos, tendientes al cumplimiento o realización de su objeto social. En fin, la sociedad podrá realizar todos los actos relacionados con su objeto social, así como todos aquellos que tengan como finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones legal o convencionalmente derivados de la existencia y actividad de la sociedad.

Misión y visión empresarial

Visión: ser la mejor empresa en calidad de servicio.

Misión: ofrecer un servicio que permita generar confianza al cliente y valor para los grupos de interés.

8.4. Políticas de empresa

Son las guías que les encaminan hacia la acción, es la declaración que Fortox se compromete a cumplir, donde se aborda una serie de criterios generales que les ayudan

como empresa a cumplir los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las mismas, se encuentran disponibles públicamente en su sitio web: www.fortoxsecurity.com

Objetivos corporativos: todos los compromisos adquiridos en las políticas corporativas están soportados en su establecimiento, formulación, planes, medición y análisis de los objetivos corporativos. Estos objetivos son el fundamento de la gestión empresarial y reciben seguimiento y medición periódico en las reuniones de comité de gerencia. Anualmente los objetivos son revisados y ajustados, especialmente las metas a alcanzar y los planes en torno a ellos.

Con el accionista: garantizar la permanencia de la organización en el tiempo. Con el colaborador generar las condiciones que brinden al colaborador de Fortox s.a. una mejor calidad de vida representada en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, estabilidad laboral, oportunidades de capacitación y el reconocimiento de su aporte al éxito organizacional.

Con el cliente: entregar un servicio caracterizado por su confiabilidad, buen desempeño del personal de seguridad y solución oportuna a los requerimientos de sus clientes. Igualmente, contribuir con la gestión de los riesgos en la cadena de suministro.

Con el estado: cumplir con los requerimientos, normativas y políticas estatales implementadas por los organismos del orden nacional, departamental y municipal como entes administrativos, y dar estricto cumplimiento a lo establecido por los entes fiscales y judiciales.

Con los derechos humanos: todas las actuaciones de FORTOX S.A. deben garantizar el respeto de sus colaboradores, clientes y de las comunidades en las que ejerce su actividad, evitando la discriminación y las prácticas que atenten contra la dignidad de las personas, proporcionando igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de discriminación por razón de sexo, raza, religión, origen, estado civil o condición social. Igualmente, FORTOX S.A. se compromete a respetar la confidencialidad, proteger la identidad y velar porque toda persona obtenga protección contra posibles represalias o medidas disciplinarias injustificadas o inapropiadas, en caso de denunciar de buena fe las malas acciones o presuntas irregularidades que vulneren los Derechos Humanos.

Con la comunidad: contribuir con la generación de empleo, la responsabilidad social y la tranquilidad de la comunidad.

Con la seguridad: identificar sistemáticamente los riesgos y amenazas que atenten contra su gestión empresarial, la de sus clientes y la de sus colaboradores, definiendo programas de seguridad con la capacidad de resistir, mitigar y reponerse frente a la probabilidad de materialización de los mismos.

Con el medio ambiente: en Fortox creemos en el desarrollo armónico de la sociedad, el ambiente y el negocio, basado en acciones responsables para contribuir con la protección del medio ambiente, responder a las condiciones ambientales cambiantes y el cumplimiento de la legislación ambiental, en pro del equilibrio sostenible de las futuras generaciones; mediante la identificación de aspectos y evaluación de los impactos ambientales, así como también definiendo y desarrollando estrategias y

programas que les permitan prevenir y mitigar las posibles consecuencias ambientales adversas derivadas de la prestación del servicio. Con su actuar queremos promover una cultura y un mejor desempeño ambiental, haciendo uso racional de los recursos naturales en el marco de las posibilidades tecnológicas y económicas, participando especialmente a los colaboradores y a los grupos de interés en la construcción de una conciencia ambiental.

Otras Políticas: Política Anticorrupción: Ningún Colaborador de FORTOX puede solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dádivas, favores o compensaciones, en dinero o en especie, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan influir en el proceso de toma de decisiones relacionado con el desempeño de las funciones derivadas de su cargo. En el caso de que alguno de los clientes, proveedores o terceros actuales, así como los interesados en establecer por primera vez o mantener contacto con FORTOX otorguen regalos, dádivas, premios u otro tipo de beneficio, como parte de sus prácticas comerciales de atención, deberán ser recibidos en nombre de la Empresa y no a título personal. De inmediato, el beneficio recibido debe ser entregado a través de una carta interna a la Jefatura de Logística de cada Regional ubicada en las ciudades de Cali y Bogotá, quien dispondrá de los mismos conforme al direccionamiento y autorización de la Empresa. Esta norma está vigente y deja clara la prohibición de recibir beneficios a título personal de parte de sus Clientes, Proveedores y/o terceros que busquen o tengan contacto con su Organización; su incumplimiento se constituye en falta grave contra el Reglamento Interno de Trabajo y el Contrato Individual de Trabajo.

Política de prevención de delitos empresariales: Fortox propende por una cultura y ambiente empresarial de adecuación a las normas y transparencia en la

organización y sus asociados de negocio, basada en la prevención, detección, advertencia y disuasión de riesgos corporativos y otras conductas delictuales mediante el cumplimiento de procedimientos, protocolos y medidas conducentes que, en caso de vulneración de la norma y/o del código de ética, permiten minimizar, controlar y sancionar infracciones y otras conductas en el seno de la estructura organizacional.

Política de no al trabajo infantil: Fortox de acuerdo con su filosofía y valores organizacionales se encuentra comprometida con garantizar la "no contratación laboral de menores de edad", y reconoce y protege los derechos básicos de la infancia en concordancia con las normas nacionales y acuerdos internacionales vigentes establecidos, contribuyendo a la erradicación de toda forma de trabajo infantil.

Código de ética empresarial: Fortox es una empresa cuyo objeto es generar confianza y tranquilidad en sus clientes por medio de los servicios de seguridad que les presta, y para cumplir con este propósito ha establecido y puesto en práctica normas específicas de conducta ética, incorporadas y complementarias con las de orden constitucional, legal, estatutario y reglamentario que rigen su actividad como empresa de seguridad privada, las cuales se encuentran compiladas, e integradas entre sí, en su código de ética, cuya construcción se desarrolló en el año 2016 y que está cimentado en los principios y valores de la empresa, el cual se dará a conocer en forma detallada entre sus diferentes grupos de interés. Este código de ética empresarial incorpora las normas sobre el comportamiento ético exigido en la forma de actuar de todas las personas naturales y jurídicas relacionados con Fortox establecidas en la reglamentación que rige el manejo del negocio por parte de los integrantes de los diversos estamentos de la empresa que han trabajado en forma mancomunada y continua para estructurarlos,

integrarlos y afianzarlos, logrando así que el nivel de buen manejo y comportamiento sea equilibrado entre el querer, el poder y el hacer todo de manera correcta, por las razones correctas.

8.5. Estructura Funcional – Áreas Funcionales



Fuente: Fortox Security Group. (2024).

Estructura de gobernanza: en la estructura de gobernanza la asamblea de accionistas representa el primer órgano de gobierno desempeñando su función como ente superior para la toma de decisiones. La siguiente instancia de autoridad la constituye la junta directiva, que interactúa con el presidente de la junta y el gerente general, para ejercer el direccionamiento y orientación del negocio hacia los objetivos estratégicos de la compañía.

Es el equipo de la alta administración el encargado de ejecutar el direccionamiento estratégico del negocio a través del comité directivo como siguiente nivel de decisión, que junto con el apoyo y participación de todos los colaboradores y áreas administrativas y operativas cumplen la misión de materializar la visión estratégica de la organización y su proyección sostenible en el tiempo, a través de las diferentes direcciones nacionales.

Las políticas corporativas y el código de ética de Fortox expresan los fundamentos filosóficos y conceptuales rectores la empresa; señalan las instancias para resolución de conflictos, los mecanismos de participación y los espacios de diálogo institucional. Para ello, la empresa cuenta con los diferentes comités e instancias de encuentro organizacional, entre los que se encuentran: el comité de ética y prevención de delitos, el comité de convivencia laboral y el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo.

En su estructura la organización tiene dispuestas otras instancias de control a la conducta ética de los miembros de la organización través de la figura del oficial de cumplimiento integrado al sistema siplaft, el sarlaft y el comité de protección de derechos humanos.

Para ello se tienen habilitados canales de denuncia que permiten hacerlo de manera confidencial y anónima, a través de la página web, por correo electrónico o por el buzón de contacto para notificar sobre posibles conductas de vulneración de derechos humanos y de transparencia a través del correo electrónico transparencia@fortoxsecurity.com

El ejercicio de buenas prácticas de gobierno, también se ven reflejadas en los diversos premios y reconocimientos recibidos por la compañía en el transcurso de su historia, así como las diversas certificaciones obtenidas en las diferentes normas de gestión de calidad y seguridad certificadas.

La afiliación gremial es otro escenario de participación y diálogo en el que participa la compañía en el contexto local y nacional.

8.6. Portafolio de producto

En Fortox security Group cuenta con el conocimiento, la infraestructura y la reputación de toda una trayectoria de servicio, en la que no solamente se incorpora innovaciones y soluciones en seguridad, sino también mejores prácticas a la industria de la vigilancia privada.

Servicio de seguridad física: tiene una amplia experiencia en brindar confianza y tranquilidad para proteger las necesidades de su negocio.

Seguridad de instalaciones: integramos hombre y tecnología para brindar soluciones de seguridad efectivas en la protección de activos, manejo preventivo y respuesta a los riesgos asociados a cada actividad; para esto desarrollan sus propios modelos operativos especializados para cada sector.

Seguridad en el transporte de productos: con la acción coordinada de escoltas certificados, autoridades y sistemas de información, protegemos sus productos y mercancías durante procesos de almacenamiento, desplazamiento y distribución, tomando decisiones estratégicas sobre riesgos potenciales.

Seguridad canina: sus altos estándares de protección canina les permiten ofrecer especialidades en defensa controlada, detección de explosivos, narcóticos y control de áreas críticas.

Seguridad de personas: sus escoltas formados están en total capacidad de brindar protección en todo momento y lugar, en conducción defensiva y evasiva, rutas y puntos críticos, contrainteligencia, protocolos de reacción ante eventos adversos, manejo de armas, equipos de comunicación, localización y alertas tempranas.

Servicio seguridad electrónica: a través de la innovación y la tecnología, entrega soluciones especializadas y a la medida de sus necesidades, integrando en tiempo real su suite de aplicaciones como complemento tanto de la seguridad física, como de los protocolos de bioseguridad.

Ctv. - circuito cerrado de televisión:

- Implementación de sistemas de circuito cerrado de televisión en red.
- Aplicaciones de inteligencia artificial.
- Soluciones de cableado estructurado y fibra óptica.
- Aplicaciones de inteligencia de negocios.
- Servicios de soporte y mantenimiento correctivo y preventivo.

Soluciones de temperatura corporal cctv:

- Cámaras de seguridad tecnologías ip, análogas, turbo hd/cvi
- Analíticas de video (reconocimiento de matrículas, merodeo, análisis forense, objeto abandonado)
- Cámaras termográficas profesionales (lentes varifocales)
- Arco detector de metales con cámara térmica
- Cámaras térmicas portátiles - soluciones de body camera - cámaras espía (ocultas en sensores, pinhole)
- Soluciones de video wall - centrales de monitoreo (work stations, servidores, estaciones de trabajo)

Sistemas de intrusión:

- Servicio de monitoreo 24 horas (vigilancia electrónica)
- Seguridad para tu negocio (planes pyme y corporativo)
- Monitoreo/ rastreo vehicular vía gps
- Alarma y cámaras para el hogar
- Seguridad perimetral (cerca electrificada, concertina, infrarrojos exteriores y barreras fotoeléctricas)
- Plataformas de integración
- Acceso web clientes
- App fortox monitoreo
- Clientes gps
- Acceso web comportamiento de eventos (monitoreo de alarmas)

Sistemas de control de acceso:

- Control de acceso vehicular (tecnología rfid)
- Puertas automatizadas (motores, brazos hidráulicos, talanqueras, barreras de acceso)
- Molinetes/ torniquetes/ tarjetas controladoras/ lectoras de proximidad, biometría, tags.
- Terminales de acceso sin contacto
- Arcos detectores de metales garret
- Control de acceso peatonal y vehicular

Sistemas de control de aforo:

- Solución conteo de personas
- Control de aforo y análisis de visitas de ontrace
- Video analítica basada en video 3d
- Soluciones de software personalizadas
- Cámaras con estadísticas para conteo de personas
- Soluciones cloud dispositivos passcounter4d

Sistemas contra incendios:

- Soluciones red contra incendio
- Equipos contra incendio ul/fm/
- Racks y gabinetes (ups, plantas eléctricas, aires acondicionados) /sistemas contra incendio para data center

- Sistemas de extinción con agentes limpios

Aplicaciones de seguridad: desarrollan aplicaciones, plataformas y sistemas avanzados para gestionar de forma efectiva el registro, captura, control y reporte de novedades, específicamente diseñados para mejorar los servicios de seguridad.

Servicios conexos: fortox security group, implementa estudios de confiabilidad para garantizar un ambiente laboral seguro. Esta herramienta es fundamental para evaluar riesgos en la contratación de personal, permitiendo seleccionar candidatos de forma objetiva y precisa.

De esta manera, se fortalece la seguridad de la organización, protegiendo la integridad del equipo y resguardando el patrimonio y la información crítica de cualquier amenaza.

Igualmente, estos estudios pueden emplearse para investigaciones destinadas a esclarecer casos relacionados con la afectación del patrimonio y los bienes, fraude, extorsión, contaminación de mercancías, robo de información, entre otros.

Adicionalmente, con la previa autorización de los candidatos, sus expertos diseñan estudios de confiabilidad a la medida, teniendo en cuenta las necesidades específicas de seguridad de cada organización, en líneas como:

Servicios especiales: como servicios complementarios, ofrece asesoramiento, consultoría e investigaciones en seguridad, con el objetivo de garantizar una cobertura amplia e integral a sus necesidades.

Estudios de seguridad: brindan asesoría en la elaboración de estudios de seguridad privada, buscando ampliar y mejorar la capacidad de identificar riesgos potenciales.

Investigación: realizan análisis preventivos de riesgo y/o estudios de causas de cualquier incidente o persona involucrada al interior de la empresa durante del desarrollo de las actividades; con el propósito de asegurar el cumplimiento de los objetivos de seguridad privada y proporcionar recomendaciones de mejora continua.

Verificación de referencias laborales: verificamos exhaustivamente la información proporcionada por empleados actuales y aspirantes durante los procesos de selección; lo que les permite construir y establecer perfiles de riesgo.

Visitas domiciliarias: realizan verificaciones de factores familiares, económicos, sociales, demográficos y de estilo de vida de candidatos o empleados, proporcionando información útil para la toma de decisiones.

8.7. Mercado

Sectores: se transfiere su extensa experiencia y conocimiento al diseño de soluciones de seguridad privada personalizadas, garantizando protección y tranquilidad para todos. Detrás de la excelencia y calidad de su servicio, cuentan con una red de agencias y sucursales, además de más de 9.000 colaboradores cuidadosamente seleccionados y entrenados a nivel nacional.

Sector comercial: en forttox, desarrollan modelos operativos especializados para las necesidades de cada sector económico. En el sector comercial, destacamos con un

enfoque dirigido y ampliamente reconocido, respaldado por una alta aceptación en el mercado.

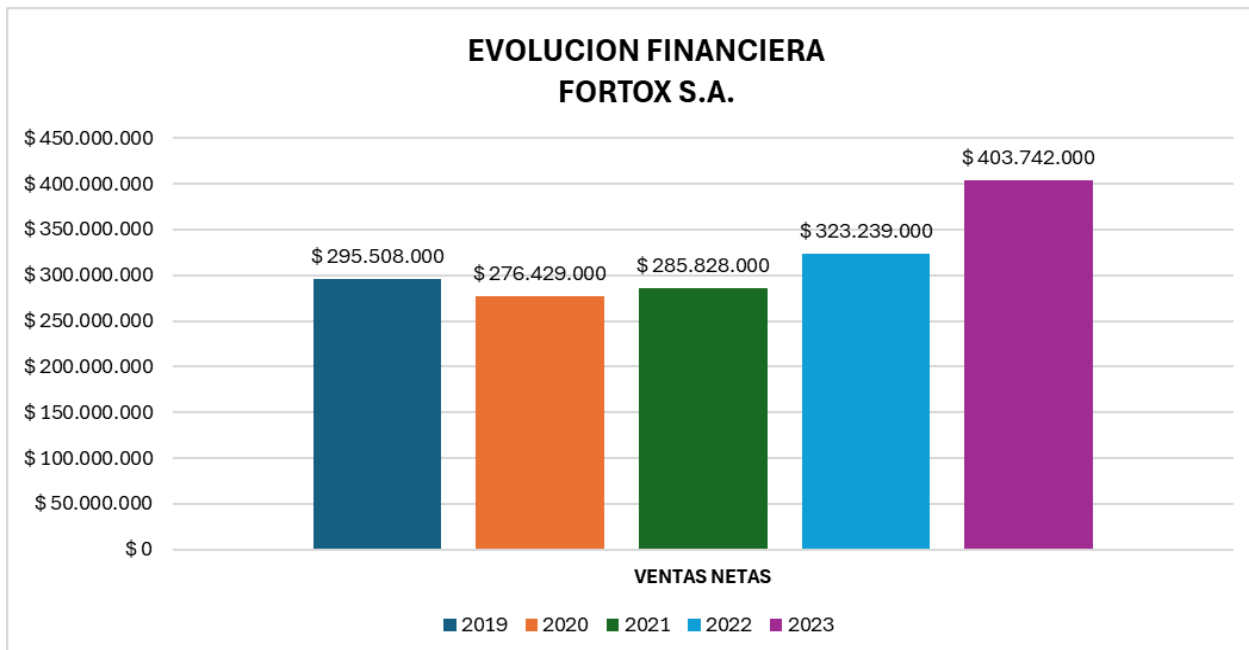
Sector industrial: están comprometidos con la estructura de modelos operativos específicos para cada sector, lo que permite la especialización de cada esquema de seguridad. Al combinar estos modelos con los avances tecnológicos de su equipo de innovación, ofrecen la propuesta de seguridad más eficiente del mercado.

Sector residencial: en fortox, sabemos que la familia y el hogar son lo más importante. Por eso, les especializamos en gestionar soluciones de seguridad que te brinden la tranquilidad y la confianza que necesitas para descansar. Ellos les encargamos de protegerte y de cuidar a tu familia.

Sector servicios: entendemos lo importante de garantizar la seguridad de tus instalaciones y servicios. Por eso, su objetivo es respaldar esta seguridad con la formación, el entrenamiento y la infraestructura logística de su equipo humano. No solo coordinamos una operación segura, sino que también incluyen un valor significativo a tu servicio.

8.8. Evolución financiera

***ILUSTRACIÓN 1* EVOLUCIÓN FINANCIERA**



Fuente: elaboración propia.

Fortox s.a. entre los años 2019 y 2023 muestra una tendencia de caída en 2020 debido a la pandemia, seguida de una recuperación progresiva y un crecimiento significativo en 2022 y 2023. En 2020, la crisis sanitaria redujo la demanda de seguridad privada en sectores comerciales y empresariales, reflejándose en una disminución del 6,4% en las ventas. Sin embargo, a medida que la economía colombiana se recuperó en 2021, la empresa experimentó un ligero aumento del 3,4%, impulsado por la reactivación de actividades y un incremento en la percepción de inseguridad.

En 2022 y 2023, fortox registró un fuerte crecimiento del 13% y 24,9%, respectivamente, alcanzando su máximo nivel de ventas. Esto se debe al aumento de la inseguridad en Colombia, lo que impulsó la demanda de servicios de vigilancia en sectores empresariales, residenciales y comerciales. Además, la empresa pudo haber expandido su portafolio de clientes y fortalecido sus soluciones tecnológicas. La

combinación de estos factores permitió a Fortox capitalizar la creciente necesidad de seguridad, consolidando su liderazgo en el mercado.

8.9. Análisis de la situación actual de la empresa

Análisis del sector: Entorno económico en que se mueve la empresa

Fortox S.A es una empresa que se encuentra en el sector de servicios de vigilancia y seguridad privada el cual es vigilado y controlado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, bajo la normatividad vigente El Decreto Ley 356 de 1994 el cual se define como El Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.

De acuerdo con un informe emitido por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada analizando este sector afirma que:

El sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia desempeña un papel fundamental en la protección de personas, bienes y empresas. Su importancia ha crecido debido al aumento de la percepción de inseguridad y la necesidad de garantizar la seguridad en entornos empresariales, residenciales e industriales. Según la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, este sector representa aproximadamente 1,2% del PIB nacional, con un movimiento de 10,5 billones de pesos anuales y más de 390.000 empleos directos, superando en número al personal de la Policía Nacional. Superintendencia De Vigilancia y Seguridad Privada (SVSP), (2024).

Este contexto el entorno de la vigilancia y seguridad privada en Colombia abarca factores económicos, sociales, tecnológicos y normativos, así como los desafíos y oportunidades que enfrenta el sector, de acuerdo con la situación actual de la seguridad

pública y su impacto en la empresa conlleva a que adquieran y contraten servicios de seguridad para prevenir y mitigar la materialización de los riesgos empresariales.

El crecimiento del sector de vigilancia privada está estrechamente relacionado con la inversión en infraestructura, el desarrollo empresarial y la estabilidad económica del país. De acuerdo con un boletín emitido por Seguridad Atlas afirma que:

El panorama del sector de la seguridad privada a nivel mundial, tiene un comportamiento diverso en diferentes regiones, por múltiples factores. Por ejemplo, en Asia y la región Pacífica, de acuerdo a la investigadora de mercados The Freedonia Group, el sector se comportará positivamente, logrará un incremento promedio anual de 4,4% y llegará a alcanzar 295 billones de dólares.

Las razones de este buen comportamiento son:

- La industrialización y el crecimiento urbano.
- El crecimiento demográfico en las grandes ciudades.
- La expansión del sector de la seguridad privada en China.
- Por otra parte, Norteamérica y los países de Europa, si bien mantendrán una gran cuota del mercado global, el crecimiento se verá más limitado, a causa de:
 - Los altos costos de la mano de obra.
 - La alta penetración de los métodos de pagos digitales.

De lo anterior y poniendo en contexto a América Latina, más específicamente a Colombia que el sector de la seguridad privada también experimenta un crecimiento significativo debido a factores como el aumento de la percepción de inseguridad pública

tomando en cuenta las oleadas terroristas de grupos al margen de la ley que ya están llegando a las ciudades principales, lo cual es de preocupación para las diferentes empresas y adicional la expansión de la urbanización y el fortalecimiento de regulaciones que exigen mayores estándares de protección en empresas y sectores estratégicos.

No pueden dejar de un lado el impacto que genera la tecnología a los servicios de vigilancia y seguridad privada ya que la digitalización y la innovación han transformado el sector de la seguridad privada, gran parte de las empresas han comenzado a implementar tecnologías avanzadas, como video vigilancia con inteligencia artificial, control de acceso biométrico y monitoreo remoto, esto buscando disminuir gastos al no optar por cambiar el recurso humano a apoyo tecnológico o también lo buscan para robustecer los controles de seguridad y así permitir que sean eficientes y confiables minimizando la materialización del riesgo, esto se afirma con un informe de CCS Seguridad donde explica que *“el 65% de las empresas de seguridad en Colombia han invertido en la actualización de sus equipos tecnológicos para mejorar la eficiencia de sus operaciones”*.

El avance de la seguridad digital y la automatización requiere una adaptación constante de las empresas de seguridad privada. La implementación de tecnologías como drones, análisis de datos en tiempo real y ciberseguridad será clave para mantenerse competitivos en el mercado, todo esto tomando en cuenta el valor agregado que generaría a los clientes.

Uno de los desafíos clave en el sector de la seguridad privada es la alta competencia en el mercado de la seguridad privada, lo cual ha llevado a una reducción

de tarifas y, en algunos casos, a la disminución de la calidad del servicio. Empresas como Fortox, Prosegur y G4S han apostado por la diferenciación a través de tecnología y capacitación del personal, pero muchas otras compañías siguen operando con métodos tradicionales.

De todo lo anteriormente dicho pueden decir que el sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia es un pilar fundamental para la protección de personas y empresas, con un impacto significativo en la economía del país. Aunque enfrenta desafíos como la competencia y la adaptación tecnológica, también cuenta con oportunidades de crecimiento en sectores estratégicos apostándole a la innovación en los servicios.

El futuro del sector dependerá de la innovación, la capacitación del personal y la regulación efectiva para garantizar un servicio de alta calidad. Empresas que inviertan en tecnología y estrategias de diferenciación lograrán posicionarse como líderes en un mercado en constante evolución.

Análisis de Michael Porter

Rivalidad entre competidores existentes: el mercado de seguridad privada en Colombia es altamente competitivo. Fortox compite con empresas como Seguridad Atlas, VISE, Prosegur, Securitas y G4S. La presencia de múltiples actores, sumado a regulaciones y tarifas establecidas por la Supervigilancia, mantiene una competencia intensa. La inversión de Fortox en talento humano mejora su diferenciación por calidad de servicio, lo cual reduce parcialmente la presión competitiva.

Amenaza de nuevos entrantes: las barreras de entrada son altas debido a regulaciones legales, necesidad de licencias, y exigencias de reputación. Sin embargo, grandes multinacionales pueden entrar mediante adquisiciones. Fortox, al tener economías de escala y buena reputación, está mejor posicionada frente a nuevos competidores. Su enfoque en cultura organizacional fortalece su ventaja competitiva.

Poder de negociación de los clientes: clientes grandes tienen un poder significativo para negociar condiciones. La amplia oferta de empresas permite cambiar fácilmente de proveedor. Fortox puede contrarrestar esto mediante un servicio diferenciado, enfocado en el capital humano y relaciones de largo plazo.

Poder de negociación de los proveedores: FORTOX depende de proveedores de tecnología, uniformes y especialmente de personal de vigilancia. Su desarrollo interno de software y diversidad de proveedores reduce este poder. La inversión en el bienestar del personal permite atraer y retener talento, disminuyendo riesgos laborales y dependencia externa.

Amenaza de productos o servicios sustitutos: tecnologías como alarmas monitoreadas, cámaras, drones y software de vigilancia representan una amenaza creciente. Fortox responde integrando servicios tecnológicos a su oferta y reforzando el valor del trato humano y la atención directa, diferenciándose de soluciones automatizadas.

8.10. La competencia

Seguridad Superior Ltda: empresa de seguridad colombiana que ha logrado resolver exitosamente los retos de seguridad de comunidades y empresas durante más

de 4 décadas, desde su fundación en 1978, ha sido un referente en el mercado de las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada del país, gracias a una posición dinámica, progresista y encausada a la innovación.

Con su ubicación principal en la ciudad de Bogotá, la cual tiene una cobertura de servicios y presencia en los 32 departamentos de Colombia, incluyendo ciudades principales como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena. Su amplia cobertura y experiencia la convierten en una de las empresas más reconocidas en el ámbito de la seguridad privada en Colombia.

Se especializa en la prestación de servicios para los sectores residencial y empresarial la cual cuenta con un portafolio de servicios para seguridad física, seguridad electrónica, escolta a personas, vehículos y carga.

Seguridad Atlas Ltda: es una Compañía de seguridad privada con más de 48 años de experiencia en el mercado, ofreciendo soluciones integrales de seguridad y prevención de riesgos en los diferentes sectores y centros económicos del país a través de sus 31 sedes ubicadas a lo largo del territorio nacional, manteniéndose a la vanguardia en los programas de mejoramiento continuo y garantizando una excelente prestación de sus servicios. Cuenta con una fuerte presencia a nivel nacional desde las regionales Occidente, Centro, Caribe, Antioquía, Eje cafetero, Oriente y Sur.

Ofrece un total de 4 operaciones y servicios en protección de instalaciones y personas que se resumen en las cuales son seguridad física, seguridad canina, escolta a personas/carga y dron protector. Su prestación de servicios va dirigida y se especializa para los sectores de telecomunicaciones, industriales, educativo y de servicios.

Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada: es una multinacional empresa de vigilancia y seguridad privada la cual en Colombia está ubicada como sede principal en la ciudad de Bogotá, con una cobertura de servicios en ciudades principales como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena.

Esta empresa de seguridad ofrece un portafolio de servicios que incluye vigilancia y seguridad física, gestión de efectivo, alarmas y sistemas electrónicos, así como ciberseguridad. Atiende sectores como el bancario, industrial, salud, educación, puertos y aeropuertos, sector público, retail, residencial y logística, proporcionando soluciones personalizadas para cada uno. Su presencia en todo el país y su enfoque en la innovación y la tecnología la han consolidado como un referente en el mercado de la seguridad privada.

G4S Secure Solutions Colombia S.A: tiene su sede en Bogotá, Colombia, y opera en más de 120 países, incluyendo presencia en Colombia en ciudades como Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. Se especializa en soluciones integrales de seguridad, enfocadas en procesos para los sectores donde el riesgo representa una amenaza estratégica.

Con más de 60 años de experiencia a nivel global, G4S es una de las empresas más importantes del sector. Su enfoque en seguridad corporativa y gestión de riesgos estratégicos la hace ideal para empresas que buscan soluciones avanzadas y con un respaldo internacional sólido.

Cuenta con un portafolio contiene completas soluciones que incluyen Seguridad Física, Gestión del Efectivo, Gestión de Riesgos y Soluciones de Tecnología, para

especificar más presta servicios de escolta de mercancías, escolta de personas, vigilancia fija y móvil, operadores de medios tecnológicos e ingenierías de seguridad. Con su experiencia abarca múltiples industrias, incluyendo finanzas, salud, retail, manufactura y más. Esta diversidad nos permite ofrecer soluciones efectivas y adaptadas a las particularidades de cada sector.

Securitas Colombia: con más de 90 años de experiencia, Securitas es una de las empresas más antiguas y reconocidas en la industria de la seguridad privada. Su enfoque en tecnología y adaptación a riesgos emergentes la posiciona como un líder en innovación y eficiencia dentro del sector.

Securitas tiene su sede en Bogotá, Colombia, con operaciones a nivel nacional e internacional, brindando cobertura en ciudades como Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. Sus servicios incluyen soluciones de seguridad inteligente, adaptadas a diferentes sectores y necesidades empresariales.

El portafolio de servicios de dicha empresa se especializa en seguridad móvil, seguridad remota, seguridad electrónica, protección contra incendios, gestión corporativa del riesgo y seguridad especializada. Los sectores a los cuales va dirigido son Aviación, Centros Comerciales y Retail, Educativo, Energético, Industrial, Minería e Hidrocarburos y Portuario.

Andina Seguridad del Valle S.A: empresa vallecaucana con más de 20 años de experiencia en el sector de la vigilancia y seguridad privada. Tiene su sede principal en Cali, con cobertura regional en el suroccidente del país, especialmente en los departamentos del Valle del Cauca, Cauca y Nariño.

Su portafolio incluye seguridad física, seguridad móvil, monitoreo remoto, escoltas a personas y mercancía, así como asesorías en planes de seguridad integral. La compañía está comprometida con el desarrollo tecnológico y la capacitación constante de su personal, destacándose por su atención personalizada y cercanía con el cliente.

Atiende sectores como el comercial, institucional, educativo, de salud y transporte, destacándose por su capacidad de respuesta rápida y servicios ajustados al contexto regional.

OMEGA Seguridad Ltda: con sede principal en Cali y más de 25 años de trayectoria, OMEGA Seguridad se ha consolidado como una empresa reconocida en el suroccidente colombiano. Ofrece servicios de vigilancia fija, escoltas, monitoreo de alarmas, instalación de sistemas de videovigilancia y consultoría en seguridad.

Su enfoque está basado en la implementación de protocolos de seguridad estrictos, formación continua de su personal operativo y el uso de tecnologías modernas para mejorar la efectividad de los servicios.

OMEGA atiende tanto al sector privado como público, incluyendo instituciones educativas, empresas industriales, conjuntos residenciales y clínicas. Su diferenciador es la fidelización de clientes a través de una atención cercana, oportuna y altamente personalizada.

Seguridad de Occidente Ltda: empresa con más de 30 años de experiencia, con sede en Cali y presencia en varios departamentos del occidente colombiano. Se especializa en seguridad física, patrullaje motorizado, monitoreo de sistemas de alarmas, video vigilancia remota y consultoría en gestión de riesgos.

Ofrece servicios a sectores residenciales, comerciales, financieros e industriales. Su filosofía organizacional se basa en la ética, la responsabilidad y el compromiso con la seguridad ciudadana, promoviendo relaciones duraderas con sus clientes.

Seguridad de Occidente también se ha destacado por implementar sistemas de evaluación del desempeño del personal en tiempo real, lo que mejora la calidad del servicio y garantiza la confianza de sus usuarios.

8.11. El mercado actual – Participación en el mercado

De acuerdo con un artículo emitido por el Diaria la Republica la empresa Fortox S.A en el sector de vigilancia y seguridad privada analizando los ingresos operacionales, Fortox S.A. se encuentra en el puesto número 3 por debajo de las empresas Vise Ltda. quien ocupa el primer lugar y Seguridad Superior Ltda. quien ocupa el segundo lugar.



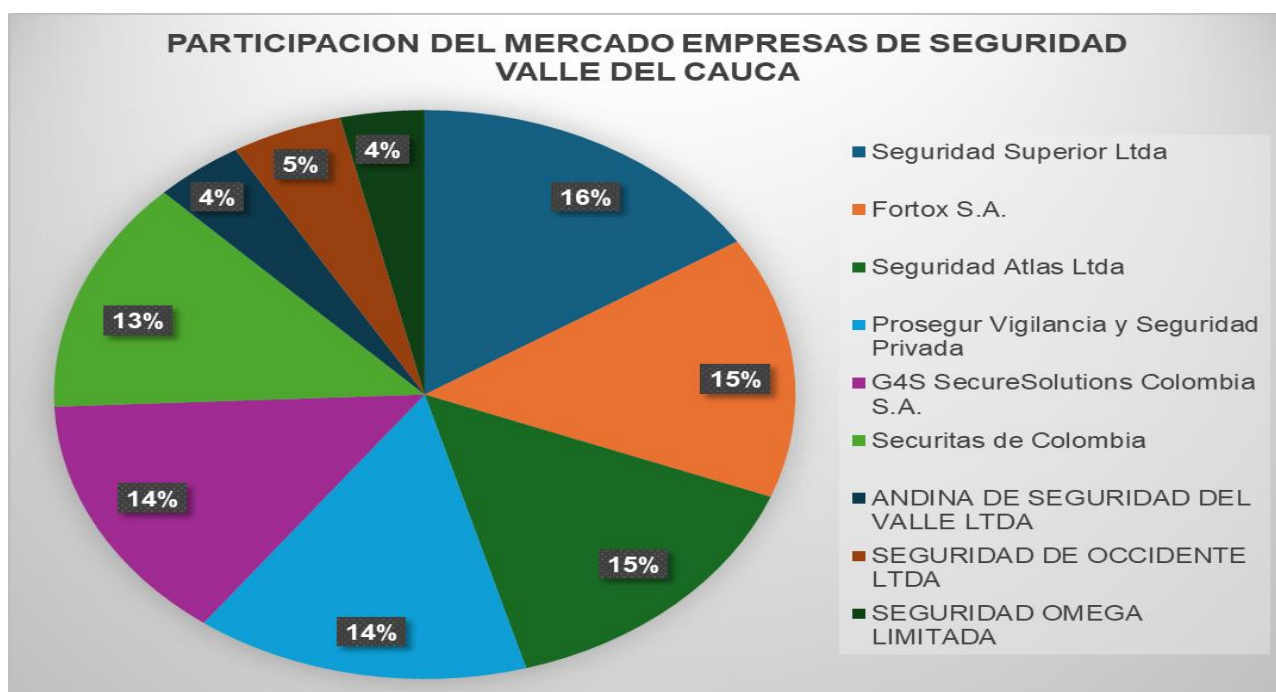
Fuente: sondeo LR/ Gráfico-LR-ST.

Con base en una consulta sobre los ingresos de las empresas de seguridad en el departamento del Valle del Cauca, se busca determinar el porcentaje de participación de

cada una en el mercado. Para ello, se utilizaron fuentes confiables como la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, informes de sostenibilidad de las empresas, y portales especializados en información contable y financiera, dicha información es correspondiente al año 2023.

A partir de estos datos, se elaborará un diagrama circular que represente gráficamente el porcentaje de participación en el mercado de las principales empresas del sector.

ILUSTRACIÓN 2 PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS DEL SECTOR



Fuente: elaboración propia.

En el departamento del Valle del Cauca, el mercado de la seguridad privada refleja tanto la presencia de grandes empresas nacionales como el posicionamiento estratégico de compañías regionales. Firmas como Seguridad Superior Ltda., Fortox S.A., G4S

Secure Solutions Colombia S.A., Prosegur, Securitas de Colombia S.A. y Seguridad Atlas Ltda. tienen operaciones en Cali y otras ciudades del departamento, con un enfoque mayormente orientado a contratos con grandes clientes corporativos, institucionales o del sector público. Empresas como G4S y Securitas, con respaldo internacional, destacan por su uso intensivo de tecnología, capacidad logística y servicios integrales de seguridad física, electrónica y gestión de riesgos, lo que les otorga una ventaja competitiva significativa en procesos de licitación y proyectos de alto impacto.

Por su parte, empresas locales como Andina de Seguridad del Valle Ltda., Seguridad de Occidente Ltda. y Seguridad Omega Ltda. han logrado consolidarse en el ámbito regional gracias a su cercanía con el cliente, conocimiento del entorno y capacidad de respuesta ágil. Con una participación conjunta cercana al 12.4% del mercado total analizado, estas compañías se destacan por su adaptabilidad y experiencia en contextos urbanos y rurales del Valle del Cauca. Su posicionamiento regional les permite competir eficazmente en segmentos como el residencial, educativo, comercial y comunitario, donde el trato personalizado, la confianza y la atención directa son factores determinantes para la fidelización y sostenibilidad de sus operaciones.

8.12. Estrategias de mercadeo y ventas

Fortox S.A. una destacada empresa de seguridad privada en Colombia implementa estrategias de mercadeo y ventas para fortalecer su posición en el sector; de estas se puede resaltar su amplio portafolio de servicios, optimización de procesos adoptando soluciones digitales, extensión de cobertura a nivel nacional llegando a más de 150 municipios en Colombia, inversión en talento humano y alianzas estratégicas con empresas tecnológicas.

Fortox S.A. llega a sus clientes a través de estrategias comerciales, tecnológicas y relacionales las cuales ayudan a fortalecer la posición en el mercado colombiano:

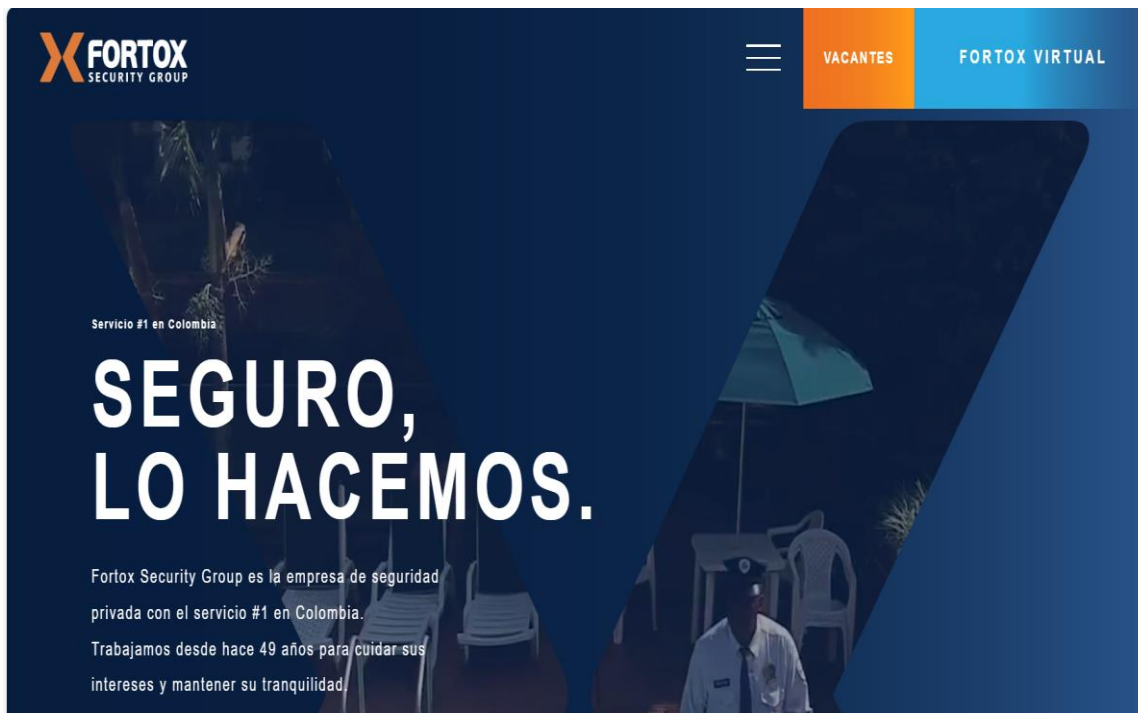
Comerciales: cuenta con un equipo de asesores comerciales los cuales identifican oportunidades en los diferentes sectores y se realiza visita a estos, presentando propuestas personalizadas de acuerdo con sus necesidades.

Relacionales: dado que se enfoca en clientes de grandes superficies para los sectores como industria, salud y comercio, participa en licitaciones privadas con las diferentes entidades además de su prestación de servicios especializados.

Reputación y voz a voz: esto debido a su trayectoria en el mercado por más de 45 años, su calidad en el servicio y sus distintas certificaciones ha generado un alto nivel de recomendación por parte de clientes actuales y anteriores.

Tecnológico: marketing digital a través de su sitio web <https://fortoxsecurity.com> presenta su portafolio de servicios, canales de contacto y cotización

ILUSTRACIÓN 3 MARKETING DIGITAL



Fuente: Fortox Security Group. (2024).

8.13. Matriz DOFA

TABLA 4 MATRIZ DOFA Y ESTRATEGIAS DEL SECTOR VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1 Genera más de 390,000 empleos directos y representa el 1.2% del PIB colombiano.</p> <p>F2 Aumento de la inseguridad incrementa la necesidad de servicios.</p> <p>F3 Diversificación de servicios seguridad física, electrónica,</p>	<p>D1 Altos costos operativos sueldos, tecnología y capacitación generan altos gastos.</p> <p>D2 Falta de innovación no todas las empresas han adoptado tecnologías avanzadas.</p>

<p>Matriz (DOFA) Sector de Vigilancia y Seguridad Privada</p>	<p>monitoreo, escoltas, ciberseguridad, etc.</p> <p>F4 Regulación de las Normas claras que brindan estabilidad jurídica.</p> <p>F5 Empresas líderes con trayectoria <i>Visé Ltda</i>, <i>Seguridad Superior Ltda</i>, <i>Fortox S.A</i>, <i>Seguridad Atlas Ltda</i>, <i>Prosegur</i>, <i>G4S</i> y <i>Securitas Colombia</i> cuentan con altos estándares de calidad.</p>	<p>D3 Alta rotación de personal dificultad para retener talento por condiciones exigentes.</p> <p>D4 Dependencia de contratación externa vulnerabilidad ante cambios en la demanda.</p> <p>D5 Percepción de informalidad empresas con bajos estándares afectan la imagen del sector.</p>
<p>Oportunidades</p> <p>O1 Expansión del comercio e industria mayor necesidad de vigilancia.</p> <p>O2 Avances tecnológicos IA, drones, monitoreo remoto y analítica de</p>	<p>F1 + O2 Implementar inteligencia artificial, drones y biometría para mejorar la seguridad y reducir costos.</p> <p>F3 + O3 Colaborar con empresas tecnológicas para ofrecer seguridad física y digital combinada.</p> <p>F5 + O4 Aprovechar la</p>	<p>D1 + O2 Automatizar procesos y digitalizar operaciones para reducir costos operativos.</p> <p>D3 + O3 Crear convenios educativos para mejorar la capacitación y fidelización del personal.</p> <p>D4 + O1 Ofrecer servicios a</p>

<p>datos.</p> <p>O3 Alianzas estratégicas con empresas tecnológicas y de ciberseguridad.</p> <p>O4 Expansión internacional posibilidades en mercados de América Latina.</p> <p>O5 Mayor conciencia en seguridad digital demanda creciente en ciberseguridad.</p>	<p>reputación de empresas consolidadas para ingresar a mercados latinoamericanos.</p>	<p>PYMES para disminuir la dependencia del sector público y grandes empresas.</p>
<p>Amenazas</p> <p>A1 Competencia desleal e informalidad empresas fuera de regulación afectan el sector.</p> <p>A2 Cambios en la</p>	<p>F2 + A5 Incluir ciberseguridad como parte de la oferta integral ante nuevos riesgos.</p> <p>F4 + A1 Diferenciar la prestación del servicio cumpliendo la normatividad y certificaciones del sector.</p>	<p>D2 + A4 Invertir en soluciones tecnológicas que reduzcan costos sin perder competitividad.</p> <p>D4 + A5 Redirigir parte de la oferta hacia seguridad digital para adaptarse a la</p>

<p>legislación podrían aumentar costos operativos.</p> <p>A3 Incremento de la delincuencia organizada exige más inversión tecnológica.</p> <p>A4 Crisis económica reducción de gasto en seguridad impacta rentabilidad.</p> <p>A5 Avance del crimen cibernético desplaza la demanda hacia soluciones tecnológicas.</p>	<p>F5 + A3 Aumentar la inversión en tecnología y protocolos para responder a amenazas complejas.</p>	<p>transformación del riesgo.</p> <p>D5 + A1 Implementar campañas de reputación y mejorar procesos para cambiar la percepción del sector.</p>
---	---	--

Fuente: elaboración propia

TABLA 5 MATRIZ DOFA Y ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
--	-------------------	--------------------

<p>Matriz DOFA</p> <p>FORTOX S.A.</p>	<p>F1 Amplia experiencia y trayectoria (más de 40 años en el mercado).</p> <p>F2 Diversificación de servicios (gestión de riesgos, seguridad electrónica, etc.).</p> <p>F3 Compromiso con la sostenibilidad y políticas ambientales.</p> <p>F4 Certificaciones y reconocimientos por su gestión responsable.</p>	<p>D1 Altos costos operativos.</p> <p>D2 Dependencia de contratos grandes.</p> <p>D3 Alta rotación de personal.</p> <p>D4 Dificultad de adaptación tecnológica constante.</p>
<p>Oportunidades</p> <p>O1 Crecimiento del mercado de seguridad en Colombia.</p> <p>O2 Avances tecnológicos en vigilancia y ciberseguridad.</p> <p>O3 Posibilidad de expansión geográfica.</p>	<p>F1 + O1 Aprovechar la trayectoria para posicionarse como líder en un mercado en expansión.</p> <p>F2 + O2 Integrar tecnologías avanzadas en el portafolio de servicios para innovar.</p> <p>F3 + O4 Formar alianzas destacando su compromiso ambiental como valor agregado.</p>	<p>D1 + O2 Aplicar tecnologías para automatizar procesos y reducir costos.</p> <p>D2 + O3 Diversificar clientes y expandirse para reducir dependencia.</p> <p>D3 + O4 Diseñar programas de bienestar y formación para mejorar la</p>

O4 Oportunidades de alianzas estratégicas.	F4 + O3 Utilizar certificaciones como respaldo para ingresar a nuevos mercados.	retención. D4 + O2 Planificar inversiones tecnológicas estratégicamente.
<p>Amenazas</p> <p>A1 Competencia intensa por las empresas y cooperativas de seguridad.</p> <p>A2 Cambios regulatorios en las normas.</p> <p>A3 Inseguridad creciente, por temas de orden público.</p> <p>A4 Inestabilidad económica y presupuestal de los clientes.</p>	<p>F1 + A1 Diferenciar mediante la experiencia, calidad del servicio y fidelización de clientes.</p> <p>F2 + A3 Reforzar servicios integrales ante aumento de delincuencia.</p> <p>F3 + A2 Adaptarse a cambios legales con base en cumplimiento previo.</p> <p>F4 + A4 Promover buenas prácticas para captar clientes estables.</p>	<p>D1 + A2 Automatizar procesos normativos para reducir costos.</p> <p>D2 + A4 Diversificar cartera con clientes de diferentes tamaños.</p> <p>D3 + A3 Implementar planes de bienestar y contingencia ante inseguridad.</p> <p>D4 + A1 Formar al personal en nuevas tecnologías para mantenerse competitivo.</p>

Fuente: elaboración propia

9. Diagnostico formulación e implementación del plan de mejoramiento en el área administrativa.

9.1. Área administrativa

El plan de mejoramiento se realizará al equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter ubicado en la dirección Calle 36 #2c-22 Barrio Santander, Cali – Colombia. En este equipo de seguridad se presenta mal ambiente laboral por diferentes factores (mala comunicación, relaciones interpersonales, ambiente locativo).

9.2. Diagnostico (Estructura del Área Administrativa)

El equipo de seguridad en el área no cuenta con una estructura definida del equipo de seguridad, por lo cual se detallan los cargos en el equipo de seguridad.

TABLA 6 DIAGNOSTICO (ESTRUCTURA DEL ÁREA ADMINISTRATIVA)

Equipo de seguridad	
Cargo	Funciones
Líder de Seguridad (Cliente)	Supervisar el cumplimiento de las funciones entorno a seguridad a las instalaciones, contempladas en el contrato de prestación de servicios con la empresa de seguridad.
Coordinador de Seguridad (Fortox)	Supervisar las funciones del equipo de seguridad. Manejo de indicadores seguridad en las instalaciones. Informes de seguridad. Análisis de riesgos.

	<p>Respuestas a eventos de seguridad.</p> <p>Inducción seguridad y concientización de amenazas.</p>
<p>Coordinador OEA (Fortox)</p>	<p>Seguridad Transporte (exportación e importación).</p> <p>Manejo de indicadores seguridad cadena de suministros.</p> <p>Auditorias de seguridad cadena de suministro OEA/BASC.</p> <p>Coordinar visitas asociadas de negocio.</p> <p>Seguimiento a unidades de cargue.</p> <p>Comité de seguridad cadena de suministros.</p> <p>Inducción de seguridad y concientización de amenazas.</p>
<p>Operador de Medios Tecnológicos (Fortox)</p>	<p>Supervisión mediante CCTV a las instalaciones.</p> <p>Manejo de control de acceso.</p> <p>Manejo de sistema red contra incendios.</p> <p>investigación de eventos de seguridad.</p>

<p>Escolta Motorizado (Fortox)</p>	<p>Supervisión motorizada al equipo de seguridad.</p> <p>Escolta a vehículos para exportación e importación.</p> <p>Atención a eventos de seguridad.</p> <p>Acompañamientos.</p>
<p>Inspector de Contenedores (Fortox)</p>	<p>Inspección a unidades de cargue para exportación, importación e Inter bodegas.</p>
<p>Vigilantes (Fortox)</p>	<p>Protección a bienes (carros, motos, infraestructura) y personas (empleados, visitantes y contratistas).</p> <p>Control de acceso a las instalaciones.</p> <p>Vigilancia en parqueaderos internos y externos.</p>

Fuente: elaboración propia

TABLA 7 MATRIZ DOFA PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA

	Fortalezas	Debilidades
<p>Matriz DOFA equipo de seguridad FORTOX, asignado al cliente BAXTER</p>	<p>F1 Personal capacitado en funciones operativas.</p> <p>F2 Experiencia en el puesto y conocimiento del entorno del cliente.</p>	<p>D1 Falta de comunicación efectiva y retroalimentación.</p> <p>D2 Ausencia de reconocimiento al</p>

	<p>F3 Cumplimiento de protocolos de seguridad.</p> <p>F4 Estabilidad laboral para parte del equipo.</p>	<p>desempeño.</p> <p>D3 Relaciones interpersonales deterioradas.</p> <p>D4 Percepción de favoritismo en turnos y funciones.</p> <p>D5 Bajo sentido de pertenencia y motivación.</p>
<p>Oportunidades</p>	<p>F1 + O2 Implementar inteligencia artificial, drones y biometría para mejorar la seguridad y reducir costos.</p> <p>F3 + O3 Colaborar con empresas tecnológicas para ofrecer seguridad física y digital combinada.</p> <p>F1 + O4 Reforzar la capacitación en habilidades blandas</p>	<p>D1 + O4 Implementar espacios de diálogo trimestral</p> <p>D2 + O3 Crear un programa de incentivos que se mida con el cumplimiento de indicadores.</p> <p>D3 + O1 Formar líderes internos dentro del grupo</p>
<p>O1 Apoyo desde la coordinación de Talento Humano de Fortox.</p> <p>O2 Interés del cliente Baxter en mantener un entorno seguro y estable.</p> <p>O3 Posibilidad de mejorar programas internos de motivación y reconocimiento.</p>		

<p>O4 Uso de herramientas digitales para mejorar la comunicación.</p>	<p>F3 + O3 Fomentar campañas internas de reconocimiento</p>	
<p>Amenazas</p> <p>A1 Aumento de rotación y ausentismo.</p> <p>A2 Impacto negativo en la percepción del cliente Baxter.</p> <p>A3 Desgaste emocional del personal por ambiente tenso.</p> <p>A4 Posible disminución en la calidad del servicio prestado.</p>	<p>F2 + F1 Utilizar al personal experimentado como mentores</p> <p>F4 + A2 Monitoreo del clima laboral</p> <p>F4 + A3 Estandarizar la asignación de turnos y tareas</p>	<p>D3 + A3 Diseñar un plan de intervención grupal</p> <p>D5 + A1 Implementar pausas activas y actividades de integración</p> <p>D4 + A4 Definir protocolos claros para la resolución de conflictos internos</p>

Fuente: elaboración propia

9.3. Formulación del plan de mejoramiento

Objetivo general: mejorar el clima laboral del equipo de seguridad forttox asignado al cliente Baxter mediante estrategias enfocadas en la comunicación, la

motivación y el reconocimiento, fortaleciendo el bienestar de los colaboradores y la calidad del servicio hacia el cliente.

Objetivo específicos

Fortalecer la comunicación interna del equipo, incorporando espacios de dialogo que promuevan la participación y confianza mutua.

Incrementar la motivación y el compromiso del personal, mediante programas de bienestar y formación en habilidades blandas.

Mejorar la cohesión y el ambiente de trabajo en equipo, con actividades de integración y sentido de pertenencia hacia la empresa.

9.4. Implementación del plan de mejoramiento

Concepto de misión y visión

Visión: “la visión de la empresa es el camino al cual se quiere dirigir a largo plazo. Su definición sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento y las de competitividad”. Fleitman jack, «bizneo hr» (f.s.).

Misión: “la misión de una empresa es la descripción de lo que una compañía trata de hacer por sus clientes en la actualidad. Ese propósito debe responder a ciertas preguntas: «¿quiénes son?, ¿qué hacemos? Y ¿por qué están aquí?» Thompson, strickland y gamble (2007).

La empresa de seguridad FORTOX, establece la siguiente información:

Visión: ser la mejor empresa en calidad de servicio.

Misión: ofrecer un servicio que permita generar confianza al cliente y valor para los grupos de interés.

Por lo cual se propone modificar la **visión** así:

Visión: “para el año 2030, ser reconocidos a nivel nacional como líderes en soluciones integrales de seguridad, destacándonos por la innovación, el talento humano y la calidad en el servicio.”

Se propone debido a que actualmente la visión no establece un marco de referencia temporal para medir los resultados en un determinado tiempo, por lo cual no podrías evaluar si la planeación estratégica y la toma de decisiones, es efectiva para llegar a alcanzar al cumplimiento de esta, es como navegar a la deriva sin planear el puerto de destino.

Adicional se detalla soluciones integrales, dado a que no se limita solo a seguridad física si no que va más allá, abarcando servicios complementarios como tecnología, asesoría y monitoreo, respondiendo así a las nuevas exigencias del mercado. Estos *servicios actualmente son brindados por fortox ¿por qué no darlos a conocer?*

Estrategias plan de acción: después de realizar el diagnóstico sobre la problemática presentada del ambiente laboral en el equipo de seguridad Fortox, asignado a la empresa de Baxter se proponen las siguientes estrategias:

TABLA 8 ESTRATEGIAS PLAN DE ACCIÓN

<p>Área: operativa</p>

Estrategia 1: mejorar las condiciones físicas y de seguridad de los colaboradores del equipo de fortox, asignado al cliente Baxter.

Estrategia 2: fomentar relaciones interpersonales y de cohesión entre los colaboradores del equipo fortox, asignado al cliente Baxter.

Estrategia 3: implementar un programa para llevar el control de la ejecución de tareas asignadas a los colaboradores del equipo de fortox asignado al cliente Baxter.

Estrategia 4: implementar canales de comunicación efectivos, para los colaboradores del equipo de fortox, asignado al cliente Baxter.

Fuente: elaboración propia

Estas estrategias están basadas con el objetivo de crear un entorno laboral saludable, colaborativo y seguro que fortalezca la cohesión del equipo de seguridad, aumentando su eficacia operativa, reduciendo el estrés y los conflictos interpersonales, promoviendo el bienestar de los empleados.

Planes de Acción: a continuación, se presentarán los planes de acción determinados para el desarrollo de las estrategias, en este se determinan los factores involucrados para el desarrollo de estos.

TABLA 9 PLANES DE ACCIÓN

Área	Estrategia	Actividad	Responsable	Tiempo	Costo

Operativa	Mejorar las condiciones físicas y de seguridad de los colaboradores del equipo de Fortox, asignado al cliente Baxter.	Realizar inspección de los puestos de trabajo validando el estado y las condiciones del puesto (iluminación, sillas, puestos de vigilancia) en el cliente Baxter	Inspector SST Fortox	1 semana	No Tiene (Personal propio)
		Implementar mejoras ergonómicas (sillas adecuadas, ventilación, iluminación, equipo de lluvia, etc.) de	Logística Fortox / Cliente Baxter	2 mes	Sillas \$3.546.081 Descansa Pies \$815.052

		acuerdo a la necesidad en los puestos de trabajo en el cliente Baxter			
		Capacitar al personal del equipo Fortox asignado al cliente Baxter en buenas prácticas de salud ocupacional	Inspector SST Fortox	1 semana	No Tiene (Personal propio)
	Fomentar relaciones interpersonales y de cohesión entre los colaboradores del equipo Fortox,	Realizar talleres de integración y resolución de conflictos en las instalaciones del cliente	RRHH Fortox	1 mes	No Tiene (Personal propio)

	asignado al cliente Baxter.	Baxter, dirigidos al equipo de seguridad Fortox			
		Implementar espacios de diálogo para fortalecer la confianza del equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter	Coordinador Seguridad	1 semana	No Tiene (Personal propio)
		Establecer una actividad de reconocimiento mensual a los colaboradores que se destaquen en	Coordinador Seguridad	1 mes	\$ 180.000

		su labor dentro del equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter			
	Implementar un programa para llevar el control de la ejecución de tareas asignadas a los colaboradores del equipo de Fortox asignado al cliente Baxter	Crear un formato que permita verificar el cumplimiento de actividades operativas, de cada puesto de trabajo en el equipo de Fortox asignado al cliente Baxter	Coordinador Seguridad	1 semana	No Tiene (Personal propio)
	Implementar canales de comunicación	Crear buzón digital para peticiones,	Coordinador Seguridad	1 semana	No Tiene (Personal propio)

	efectivos, para los colaboradores del equipo de Fortox, asignado al cliente Baxter.	quejas, reclamos y sugerencias, exclusivamente para el equipo de seguridad de Fortox, asignado al cliente Baxter			
		Capacitar en comunicación efectiva y escucha activa, al equipo de seguridad Fortox asignado al cliente Baxter	Auxiliar de RRHH Fortox	1 semana	No Tiene (Personal propio)

Fuente: elaboración propia

Estrategia 1: Mejorar las condiciones físicas y de seguridad de los colaboradores del equipo de Fortox, asignado al cliente Baxter

Par el desarrollo de esta, el equipo de seguridad Fortox asignado al cliente Baxter, realizara las siguientes actividades:

Realizar inspección de los puestos de trabajo validando el estado y las condiciones del puesto (iluminación, sillas, puestos de vigilancia) en el cliente Baxter: la responsable para esta tarea será el inspector de SST Fortox con una periodicidad semestral, durante esta inspección se evaluarán las condiciones locativas y el estado de los diferentes puestos de trabajo, oficinas y zonas externas donde se encuentran los colaboradores.

Para realizar seguimiento a este cumplimiento se debe de realizar un cronograma:

TABLA 10 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
Item	Area	Descripcion	Periodicidad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Responsable
1	Operativa	Realizar inspección del espacio de trabajo validando el estado y las condiciones del puesto (iluminación, sillas, puestos de vigilancia)	Semestral													Inspector SST Fortox

Fuente: elaboración propia

Finalmente, después de realizar dicha actividad el profesional debe de generar un informe sobre cada uno de los puestos con sus respectivos hallazgos y acciones correctivas a implementar, el informe debe ser compartido al Líder de SST, Coordinador de Seguridad y al jefe de Operaciones.

Se realiza un checklist para inspección locativas (Ver anexo 3).

Implementar mejoras ergonómicas (sillas adecuadas, ventilación, iluminación, equipo de lluvia, etc.) de acuerdo a la necesidad en los puestos de trabajo en el cliente Baxter: después de recibir semestralmente el informe detallado con las acciones correctivas a seguir, emitidas por parte del Inspector de SST de Fortox, se debe de gestionar los recursos necesarios con Logística Fortox si los elementos son responsabilidad de la empresa de seguridad, en dado caso que sean por parte del cliente Baxter estos se deben gestionar con ellos, anexando el informe. Con el objetivo de mejorar las condiciones en sus puestos de trabajo, para obtener un rendimiento óptimo en las actividades.

En un recorrido realizado por parte del supervisor de puesto, se identifican fallas en las sillas de los puestos de trabajo (7 und) y no cuentas con descansa pies (5 und), por lo cual se anexan cotización de estos mobiliarios (Ver Anexo 4).

Capacitar al personal del equipo Fortox asignado al cliente Baxter en buenas prácticas de salud ocupacional: se coordinará con el Inspector de SST Fortox la ejecución en los puestos de trabajo capacitaciones de Buenas Prácticas de Salud Ocupacional, las cuales para que sean efectivas se deben dar anualmente en diferentes temas.

TABLA 11 CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES																
Item	Tema	Contenido	Periodicidad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Responsable
1	Ergonomía laboral	Posturas correctas, uso adecuado de sillas, manejo de peso, pausas activas.	Anual													Inspector SST Fortox
2	Prevención del estrés laboral	Técnicas de relajación, gestión del tiempo, autocuidado emocional.	Anual													Inspector SST Fortox
3	Uso adecuado de elementos de protección personal (EPP)	Correcta selección, uso, mantenimiento y reposición del EPP (chalecos, radios, guantes, etc.).	Anual													Inspector SST Fortox
4	Seguridad física y vigilancia preventiva	Procedimientos seguros, observación de riesgos, comunicación de novedades.	Anual													Inspector SST Fortox

Fuente: elaboración propia.

Estas capacitaciones se realizarán presencialmente en los puestos de trabajo del cliente de Baxter por parte de inspector SST Fortox y se dejara constancia en de este en el formato de capacitaciones establecido por Fortox.

Estrategia 2 Fomentar relaciones interpersonales y de cohesión entre los colaboradores del equipo Fortox, asignado al cliente Baxter.

Realizar talleres de integración y resolución de conflictos en las instalaciones del cliente Baxter, dirigidos al equipo de seguridad Fortox: se desarrollarán talleres semestrales dentro de las instalaciones de Baxter con la participación de todo el equipo de seguridad Fortox, para esto se dividirá al equipo en dos sesiones para así no generar impacto en la operación. Estos espacios estarán enfocados en fortalecer la convivencia, mejorar las relaciones interpersonales y dotar a los colaboradores de herramientas para la resolución efectiva de conflictos. Las actividades estarán lideradas por profesionales del área de Recursos Humano (RRHH), e incluirán dinámicas grupales, simulaciones de casos reales y juegos colaborativos, así:

TABLA 12 CRONOGRAMA DE TALLERES DE INTEGRACIÓN

CRONOGRAMA DE TALLERES DE INTEGRACION RRHH																
Item	Tema	Descripcion	Periodicidad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Responsable
1	Gestion de Conflictos	Simular conflictos reales en el entorno de trabajo y practicar técnicas de resolución de conflictos.	Anual													Auxiliar de RRHH Fortox
	Trabajo en Equipo y liderazgo	Desarrollar habilidades de cooperacion bajo presio, realizando ejercicios donde se necesite liderazgo y trabajo en equipo.	Anual													
2	Empatia y Convivencia	Compartir experiencias personales con enfoque laboral, para buscar soluciones en equipo.	Anual													Auxiliar de RRHH Fortox
	Motivacion y Compromiso	Objetivos comunes, establecer metas realistas a corto plazo, con reconocimiento grupal.	Anual													

Fuente: elaboración propia

El objetivo de estos encuentros es generar un ambiente laboral más armónico, basado en el respeto mutuo, la empatía y la cooperación.

Implementar espacios de diálogo para fortalecer la confianza del equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter: se deben de implementar reuniones

quincenales entre el equipo de seguridad y su coordinador de puesto para expresar inquietudes, sugerencias o situaciones laborales. Estas sesiones se llevarán a cabo al finalizar el turno o durante pausas activas en un ambiente de confianza. El objetivo es fomentar la escucha activa, el respeto y la cohesión del grupo, prevenir conflictos y crear un entorno laboral colaborativo y transparente.

Establecer una actividad de reconocimiento mensual a los colaboradores que se destaquen en su labor dentro del equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter: Para fortalecer la motivación, se implementará un reconocimiento mensual para destacar a los colaboradores por su compromiso, puntualidad, actitud positiva o desempeño ejemplar. El reconocimiento incluirá un diploma simbólico (Ver Anexo 5) y se puede complementar con un almuerzo. Esta estrategia busca reforzar conductas positivas y fomentar un clima laboral basado en el mérito.

Esta actividad se propone llevar a cabo con una periodicidad mensual por lo cual en 1 año se dispondrá a adquirir un total de 12 almuerzos y se realizarán 12 diplomas digitales los cuales se personalizarán y se compartirá por medio de correo al colaborador.

TABLA 13 CASINO SODEXO PLANTA BAXTER

CASINO SODEXO PLANTA BAXTER			
Und	Producto	Valor Unitario	Valor Total
12	Almuerzo completo	\$ 15.000	\$ 180.000

Fuente: elaboración propia.

Estrategia 3: implementar un programa para llevar el control de la ejecución de tareas asignadas a los colaboradores del equipo de Fortox asignado al cliente Baxter.

Crear un formato que permita verificar el cumplimiento de actividades operativas, de cada puesto de trabajo en el equipo de Fortox asignado al cliente

Baxter: se procederá a identificar las actividades claves de cada puesto de trabajo dentro del equipo Fortox asignado a Baxter. Luego, se elaborará y distribuirá el formato de forma física (Ver Anexo 6), que incluirá columnas para registrar la actividad, el cumplimiento (marcando sí o no), tendrá un espacio “Evidencia solicitada” aquí se describirá porque medio se validó el cumplimiento, adicional se contara con un espacio de observaciones y la firma del líder de turno para validar la información.

Cada colaborador diligenciará el formato diariamente y finalizar su turno lo entregará al coordinador de puesto, para que este a su vez lo revisará y firmará para confirmar la veracidad de los datos.

Finalmente, el Coordinador recopilará estos registros diariamente para consolidar un informe mensual que refleje el nivel de cumplimiento de las tareas (Ver Anexo 6.1), identificando fortalezas y áreas de mejora. Este proceso se puede complementar con reuniones periódicas para la socialización de los resultados mensuales y así analizarlos para poder ajustar acciones que optimicen el desempeño del equipo.

Estrategia 4: implementar canales de comunicación efectivos, para los colaboradores del equipo de Fortox, asignado al cliente Baxter.

Crear buzón digital para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, exclusivamente para el equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter: se establecería un canal de comunicación online el cual constaría de un QR por el cual los colaboradores cuando requieran realizar reportes de sugerencias y quejas lo puedan

realizar por esta herramienta, este debería generar una respuesta automática redirigiendo el reporte por medio de correo al coordinador de puesto para su verificación.

Se propone simplemente el siguiente formulario para la recolección de datos <https://forms.gle/XbraB7suQvmThHha6> de igual manera se puede compartir por medio de QR, así:

ILUSTRACIÓN 4 BUZÓN DE PQRS



Fuente: elaboración propia

Los reportes obtenidos mediante esta herramienta se procederán a tratar con el jefe de operaciones y ver que reportes se deben escalar al área de RRHH para su apoyo en la solución, si está al alcance de los mandos medios la solución se deberá analizar las estrategias y el plan de acción correctivo a implementar.

Capacitar en comunicación efectiva y escucha activa, al equipo de seguridad FORTOX asignado al cliente BAXTER: el equipo de recursos humano de la empresa Fortox, deberá implementar un plan de capacitación anual sobre temas relacionados en comunicación efectiva y escucha efectiva, los cuales generen y aporten valor al equipo

de seguridad. Se propone tener presente los siguientes temas los cuales son importantes desarrollar esas habilidades en cada integrante del equipo.

TABLA 14 CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES RRHH

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES RRHH																
Ítem	Tema	Contenido	Periodicidad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Responsable
1	Escucha activa y empatía en el entorno laboral	*Técnicas de escucha activa (parfraseo, lenguaje corporal, atención plena). *Ejercicios de empatía y respeto en conversaciones laborales. *Prácticas en parejas o grupos para reforzar la escucha consciente.	Anual													Auxiliar de RRHH Fortox
2	Comunicación asertiva para equipos operativos	*Diferencias entre comunicación pasiva, agresiva y asertiva. *Técnicas para dar instrucciones claras y responder a críticas. *Juegos de rol sobre situaciones reales del servicio de vigilancia.	Anual													Auxiliar de RRHH Fortox

Fuente: elaboración propia.

10. TABLA 15 PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN

Costos del plan de acción		
Ítem	Actividad	Valor
1	Realizar inspección de los puestos de trabajo validando el estado y las condiciones del puesto (iluminación, sillas, puestos de vigilancia) en el cliente Baxter	\$ 0

2	Implementar mejoras ergonómicas (sillas adecuadas, ventilación, iluminación, equipo de lluvia, etc.) de acuerdo con la necesidad en los puestos de trabajo en el cliente Baxter	\$ 4.361.133
3	Capacitar al personal del equipo Fortox asignado al cliente Baxter en buenas prácticas de salud ocupacional	\$ 0
4	Realizar talleres de integración y resolución de conflictos en las instalaciones del cliente Baxter, dirigidos al equipo de seguridad Fortox	\$ 0
5	Implementar espacios de diálogo para fortalecer la confianza del equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter	\$ 0
6	Establecer una actividad de reconocimiento mensual a los colaboradores que se destaquen en su labor dentro del equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter	\$ 180.000
7	Crear un formato que permita verificar el cumplimiento de actividades operativas, de cada puesto de trabajo en el equipo de Fortox asignado al cliente Baxter	\$ 0
8	Crear buzón digital para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, exclusivamente para el equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter	\$ 0

9	Capacitar en comunicación efectiva y escucha activa, al equipo de seguridad Fortox asignado al cliente Baxter	\$ 0
Total, costos plan de acción		\$ 4.541.133

Fuente: elaboración propia.

11. CONCLUSIONES

Como resultado de este trabajo y el plan de acción propuesto, con el objetivo de mejorar el ambiente laboral en el equipo de seguridad Fortox, asignado al cliente Baxter, se puede concluir:

La información obtenida en esta investigación servirá como insumo para la formulación de un plan de acción ajustado a las necesidades específicas del equipo de seguridad Fortox asignado al cliente Baxter. La validación y aplicación de medidas concretas basadas en estos hallazgos contribuirán a una toma de decisiones fundamentada en datos reales sobre el estado del ambiente laboral.

En el diagnóstico realizado se puede evidenciar que un ambiente laboral inadecuado afecta no solo el bienestar de los empleados, sino también la productividad y eficiencia del equipo de seguridad. La identificación de estos factores permitirá establecer bases sólidas para el desarrollo de un plan de mejoramiento que contribuya a la optimización de la gestión operativa y la satisfacción de los trabajadores, generando a su vez en el cliente la calidad del servicio que esta descrita en la misión de la empresa.

La mejora de las condiciones físicas y de seguridad en los puestos de trabajo contribuye directamente al bienestar físico y mental de los colaboradores. La inspección semestral, las adecuaciones ergonómicas y la capacitación en salud ocupacional permiten reducir el estrés ocupacional y aumentar la eficiencia del equipo.

El fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la cohesión del equipo, a través de talleres de integración, espacios de diálogo y programas de reconocimiento, se

proyecta como una estrategia efectiva para disminuir conflictos, promover la empatía y consolidar un clima laboral más armónico y colaborativo.

La implementación de mecanismos de control y seguimiento de tareas operativas mediante formatos permite mejorar la organización interna, facilitar el cumplimiento de responsabilidades y establecer indicadores que apoyen la toma de decisiones por parte del coordinador y el área de operaciones.

El establecimiento de canales de comunicación efectivos y accesibles, como el buzón digital y las capacitaciones en escucha activa y comunicación asertiva, fortalece la confianza entre los miembros del equipo y sus líderes, permitiendo una gestión más oportuna y transparente de peticiones quejas, reclamos y sugerencias del personal.

El plan de mejoramiento es viable y sostenible, ya que gran parte de sus acciones pueden ser ejecutadas con recursos propios de la empresa, sin requerir inversiones excesivas. Esto facilita su implementación continua y su posible aplicación en otros equipos de la organización.

12.RECOMENDACIONES

La implementación del plan de acción manejando los temas puntuales en lo que se evidencia las falencias del equipo de seguridad (comunicación, condiciones de trabajo, capacitación, reconocimiento al personal), se puede reflejar mejoras significativas en el ambiente laboral y la productividad.

Establecer mecanismos de seguimiento más robustos a las tareas operativas asignadas, asegurando que los registros de cumplimiento sean revisados sistemáticamente y utilizados como insumo para retroalimentación constructiva, procesos de mejora continua y toma de decisiones por parte de la coordinación de seguridad.

Involucrar de manera activa al cliente (Baxter) en el seguimiento del plan de mejoramiento, mediante reuniones de retroalimentación conjunta y acuerdos de corresponsabilidad frente a mejoras locativas o procesos de intervención compartida.

Al analizar detalladamente los costó-beneficio a los cuales me lleva, a tener un mejor ambiente laboral, aporta la preferencia por el talento humano al formar parte de la organización y los resultados de la prestación del servicio mejora, esto debido a la calidad del servicio prestada.

13. BIBLIOGRAFÍA

Elizalde Hevia, A., Martí Vilar, M., & Martínez Salvá, F. A. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. *Revista Polis*, (15).

FORTOX Security Group. (s.f.). Nuestra compañía. Recuperado de: <https://fortoxsecurity.com/nuestra-compania/>

Jácome Lara, I., & Carvache Franco, O. (2017). Análisis del costo-beneficio como herramienta de gestión.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). México: Pearson.

Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1–18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Ramos, Y. Á., & Burbano Yaqueno, M. A. (2021). Propuesta de mejora del clima laboral a partir del fortalecimiento del trabajo en equipo en la Distribuidora Triple A de la granja a la puerta de su casa de la ciudad de Cali. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD*. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/48254/yalvarezra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez Morales, J. P., & Castillo, C. A. (2018). Plan de mejoramiento para el clima organizacional en la empresa Sánchez Ingeniería Proyectos y Construcciones SAS. Universidad La Gran Colombia. Recuperado de: https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/3976/Mejoramiento_organizacional_Empresa_construcciones.pdf?sequence=1

Sarmiento Romero, P. A., & Valero Silva, P. A. (2014). Elaborar un plan de acción para mejorar el clima organizacional. Universidad Sergio Arboleda. Recuperado de: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/995/Desarrollo%20de%20un%20plan%20de%20accion%20para%20mejorar%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=4>

Walton, R. E. (1973). Calidad de vida laboral: una teoría de la satisfacción laboral.

Álvarez Ramos, Y., & Burbano Yaqueno, M. A. (2021). Propuesta de mejora del clima laboral a partir del fortalecimiento del trabajo en equipo en la Distribuidora Triple A de la granja a la puerta de su casa de la ciudad de Cali [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD]. Repositorio UNAD. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/48254/yalvarezra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Elizalde Hevia, A., Martí Vilar, M., & Martínez Salvá, F. A. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *Psicoperspectivas*, 5(15). <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/111/106>

Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1–18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Rincón, E. G. (2012). *Diagnóstico empresarial: Una herramienta para la toma de decisiones*. Ecoe Ediciones.

Muñiz González, M. (2017). *Diagnóstico y mejora de la gestión empresarial*. Ediciones Díaz de Santos.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach* (4th ed.). SAGE Publications.

Marshall, C., & Rossman, G. B. (2015). *Designing qualitative research* (6th ed.). SAGE Publications.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). SAGE Publications.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.

Yin, R. K. (2017). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

Sánchez Morales, J. P., & Castillo, C. A. (2018). *Plan de mejoramiento para el clima organizacional en la empresa Sánchez Ingeniería Proyectos y Construcciones S.A.S.* [Trabajo de grado, Universidad La Gran Colombia]. Repositorio UGC.

https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/3976/Mejoramiento_organizacional_Empresa_construcciones.pdf?sequence=1

Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill-building approach* (4th ed.). John Wiley & Sons.

Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.

Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.a ed.). Pearson Educación.

Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business research methods* (12th ed.). McGraw-Hill Education.

Babbie, E. R. (2016). *The practice of social research* (14th ed.). Cengage Learning.

Sarmiento Romero, P. A., & Valero Silva, P. A. (2014). *Elaborar un plan de acción para mejorar el clima organizacional* [Trabajo de grado, Universidad Sergio Arboleda]. Repositorio Universidad Sergio Arboleda. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/995/Desarrollo%20de%20un%20plan%20de%20accion%20para%20mejorar%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=4>

Bizneo HR. (s.f.). *Misión, visión y valores de una empresa: definición y ejemplos*. <https://www.bizneo.com/blog/mision-de-una-empresa/>

Seguridad Superior Ltda. (s.f.). *Empresa de seguridad privada*. Recuperado el 5 de junio de 2025, de <https://www.seguridadsuperior.com.co/>

Seguridad Atlas Ltda. (s.f.). Grupo Atlas. Recuperado el 5 de junio de 2025, de <https://www.atlas.com.co/>

Prosegur Colombia. (s.f.). Alarmas, Seguridad y Cash. Recuperado el 5 de junio de 2025, de <https://www.prosegur.com.co/>

G4S Secure Solutions Colombia S.A. (s.f.). Empresa de Seguridad Privada. Recuperado el 5 de junio de 2025, de <https://www.g4s.com/es-co>

Securitas Colombia. (s.f.). Servicios de Seguridad Inteligente. Recuperado el 5 de junio de 2025, de <https://www.securitas.com.co/>

Seguridad de Occidente Ltda. (s.f.). Servicios de vigilancia privada. Recuperado el 5 de junio de 2025, de <https://occidentesp.com.co/>

Seguridad Omega Ltda. (s.f.). Nuestra empresa. Recuperado el 5 de junio de 2025, de <https://seguridadomega.com.co/nuestra-empresa>

Andina Seguridad Privada. (s.f.). Guardas y alarmas para empresas. Recuperado el 5 de junio de 2025, de <https://andinaseguridad.com.co/>