

**DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO
DE LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS, COMUNICATIVAS Y CONDUCTUALES DEL
PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA 361 SEGURIDAD
“LÍDERES UN PASO ADELANTE EN SEGURIDAD”**

Presenta:

Karol Ximena Bohorquez Patiño

Thomas Garnica Robayo

Asesor(a) de Pasantía:

Jorge Algarra Galeano

Centro de Pasantía y jefe Inmediato:

361 Seguridad

Lucia Prada

Institución Universitaria Colegios de Colombia - Unicoc

Colegio de Psicología

Pasantía en Psicología organizacional

Bogotá, Cundinamarca

Junio 2026

Tabla de contenido

Caracterización del escenario de pasantía y funciones.

Descripción de la organización

Características de la población atendida

Sector

Ubicación geográfica

Reseña histórica

Descripción de los productos o servicios

Misión, visión, objetivos, políticas

Organigrama

Descripción de los procesos de gestión humana y de las funciones del pasante

Justificación de elección del lugar

Planteamiento de la necesidad o problemática a abordar

Objetivos

Objetivo general

Objetivos específicos

Justificación

Marco referencial

Marco investigativo

Marco teórico

Marco conceptual

Marco legal

Metodología

Enfoque

Población

Técnicas y estrategias de evaluación

Procedimiento

Recursos

Cronograma

Resultados

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias

Anexos

Caracterización del sitio de pasantía

361 seguridad es una organización fundada por el gerente general Mauricio Algarra y la gerente de gestión humana Lucia Prada, dirigida hacia la protección y seguridad tanto de empresas como de ciudadanos que requieran los servicios de escoltas altamente capacitados y vigilancia privada las 24 horas en múltiples sectores del país, ofreciendo servicios integrales que

incluyen vigilancia física, control de accesos y monitoreo de sistemas de videovigilancia, con presencia nacional en ciudades como Medellín, Cali y Cartagena.

Esta organización cuenta con una trayectoria de crecimiento y desarrollo significativa en el mercado de la seguridad privada, hasta la llegada de dilemas económicos y contractuales imprevistos que llevaron a una reducción considerable en el personal operativo y administrativo en años recientes. Su sede principal se encuentra ubicada en una zona altamente residencial, siendo reconocible su cercanía a la estación de Transmilenio de la calle 106, la localidad circundante está conformada principalmente por casas, condominios, torres de apartamentos y oficinas privadas con un patrón de distribución marcado con zonas verdes, parques infantiles, parques de mascotas y senderos con una distribución frecuente de casetas de vigilantes privados.

Acorde a el establecimiento de acuerdos entre la Institución Universitaria Colegios de Colombia (UNICOC) y la empresa 361 Seguridad, se ha designado que las funciones principales del pasante se enmarcan en el área organizacional de la psicología, orientadas al apoyo de los procesos estratégicos de talento humano, la gestión documental y el fortalecimiento del clima organizacional a través de la identificación de necesidades institucionales.

Descripción de la organización

361 Seguridad es una empresa del sector de la seguridad privada que estructura su funcionamiento a partir de procesos administrativos y operativos claramente definidos, orientados a garantizar eficiencia, control y cumplimiento normativo. La organización se encuentra conformada por un equipo directivo, un área administrativa y un componente operativo

encargado de la ejecución de los servicios contratados, articulando sus funciones bajo lineamientos internos y protocolos establecidos.

En el ámbito organizacional, la empresa promueve una dinámica de trabajo basada en la responsabilidad, la disciplina y el compromiso, elementos fundamentales dentro del sector de la seguridad privada. Asimismo, desarrolla procesos relacionados con la gestión del talento humano, tales como selección, verificación documental, seguimiento al desempeño y actualización de requisitos legales del personal activo.

La estructura interna permite la coordinación entre las áreas administrativas y operativas, facilitando la supervisión continua de los servicios y el cumplimiento de estándares de calidad. Desde esta perspectiva, la organización no solo opera como prestadora de servicios de vigilancia, sino también como un sistema organizacional que requiere planeación estratégica, control interno y fortalecimiento del clima laboral para su adecuado funcionamiento.

Características de la población atendida

La organización 361 seguridad se encuentra dirigida hacia la protección integral, por lo tanto, su público objetivo está dirigido hacia personas naturales, jurídicas, empresas u organizaciones que requieran de servicios de seguridad y vigilancia para propiedades inmuebles, mercancía, dinero o seguridad personal.

La población objeto de intervención se compone primordialmente de los colaboradores internos de 361 Seguridad, abarcando tanto al personal administrativo como al personal operativo. Esta población se caracteriza por desempeñarse en un entorno laboral de alta responsabilidad, exigencia estratégica y operativa, propio del sector de vigilancia privada, donde la gestión del riesgo y el cumplimiento de protocolos de seguridad son fundamentales para la

prestación de un servicio de alta calidad. Desde una perspectiva psicológica organizacional, la atención a este grupo es prioritaria, ya que el proyecto de práctica busca identificar necesidades específicas de capacitación y diseñar un proyecto de intervención dividido en fases de desarrollo semestral que promuevan el bienestar y progreso exponencial de la organización.

Sector

361 Seguridad pertenece al sector terciario o sector de servicios, específicamente al subsector de seguridad y vigilancia privada. Este sector se caracteriza por ofrecer servicios intangibles orientados a satisfacer necesidades de protección, prevención y gestión del riesgo tanto en el ámbito empresarial como residencial e institucional.

El sector de seguridad privada cumple una función complementaria al sistema de seguridad pública, ya que contribuye a la reducción de incidentes, control de accesos no autorizados y prevención de pérdidas. En Colombia, este sector se encuentra regulado por entidades gubernamentales que supervisan su correcto funcionamiento y el cumplimiento de estándares legales y operativos.

El crecimiento de este sector responde al aumento de la demanda de servicios especializados en gestión del riesgo, protección de activos y fortalecimiento de la seguridad organizacional.

Ubicación geográfica

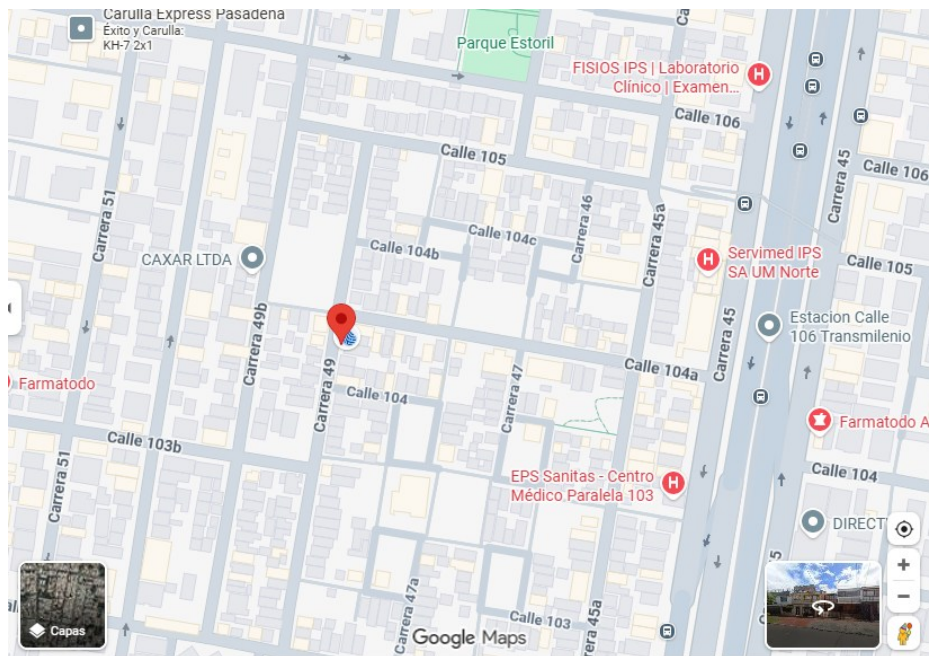
Se identifica la ubicación de la sede administrativa y de operaciones de 361 seguridad sobre la Carrera 49 # 104 – 36, barrio Pasadena, Bogotá, Colombia.

Figura 1

Instalaciones de la empresa 361 seguridad



Fuente: 361 Seguridad Limitada Ltda



Fuente: Google Maps

Reseña histórica

La empresa fue fundada el 22 de mayo de 2017 por Mauricio Algarra, Lucia Prada, Annie Bonilla y Germán Murcia, quienes inicialmente eran esposos. Su creación surgió del deseo de Mauricio de conformar una organización que no solo ofreciera servicios de seguridad integral, sino que también generara empleo y aportara ayuda social, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Mauricio cuenta con una trayectoria en el sector de la seguridad desde 1990, año en el que trabajó en el Ejército Nacional. Posteriormente, el 25 de octubre de 2017 ingresó a la Universidad Militar Nueva Granada, donde cursó la carrera de Administrador de Seguridad y Salud, fortaleciendo su formación profesional y sus conocimientos en el ámbito jurídico y administrativo. Gracias a su liderazgo y visión estratégica, se consolidaron aspectos fundamentales de la empresa como el diseño del logo, los uniformes, la estructuración de los servicios y la identidad corporativa.

Aunque la empresa fue constituida el 22 de mayo de 2017, obtuvo su licencia de funcionamiento el 13 de junio de 2018. A partir del 18 de junio de 2018 comenzó oficialmente la prestación de servicios de vigilancia y seguridad, incluyendo monitoreo 24 horas a través de sistemas computarizados.

El nombre 361 Seguridad hace referencia al concepto de análisis 360°, entendido como una visión integral de la seguridad, basada en el trabajo en equipo y en la supervisión constante de los procesos. En cuanto a su identidad corporativa, la empresa adoptó como colores institucionales el azul y el gris oscuro. Desde la psicología del color, el azul se asocia con la confianza, la seguridad, la responsabilidad y la estabilidad, valores fundamentales en el sector de la vigilancia.

Por su parte, el gris oscuro transmite seriedad, profesionalismo, equilibrio y formalidad, reforzando la imagen de solidez y compromiso institucional.

Inicialmente, la empresa operó en el municipio de Cota, en la zona franca Terrapuerto. Posteriormente, se trasladó a la carrera 16A #80-15, donde funcionó una segunda sede bajo el nombre Computel. Actualmente, su sede principal se encuentra ubicada en el sector de Pasadena, en la Carrera 49 #104-36.

Una de las principales diferencias de 361 Seguridad frente a otras empresas del sector es el acompañamiento permanente que brinda a sus clientes, a través de supervisores y coordinadores, lo que fortalece la cercanía, el seguimiento continuo y la prestación de un servicio personalizado.

En la actualidad, la empresa se encuentra en un proceso de reestructuración y fortalecimiento organizacional. Durante el año anterior enfrentó una crisis significativa derivada del incumplimiento contractual por parte de uno de sus principales clientes, situación que generó dificultades financieras y obligó a reducir considerablemente el personal, afectando la estabilidad y el crecimiento que se venía consolidando. No obstante, la organización ha iniciado una etapa de recuperación, enfocada en la reorganización interna, la optimización de recursos y la búsqueda de nuevas oportunidades comerciales, con el propósito de retomar su posicionamiento en el sector y proyectarse nuevamente hacia el crecimiento sostenible.

Este proceso ha representado no solo un reto, sino también una oportunidad de aprendizaje y fortalecimiento institucional, permitiendo a la empresa reafirmar su compromiso con la calidad, la responsabilidad y la mejora continua, consolidando una visión estratégica orientada a la resiliencia y a la proyección futura en el mercado de la seguridad.

Descripción de los productos o servicios

Servicio de vigilancia con y sin armas:

El servicio articula lo más avanzado en tecnología y el mejor talento humano.

Protegen y custodian las propiedades muebles e inmuebles.

Disminuyen los riesgos y amenazas de posibles atentados.

Vigilancia fija/móvil.

Supervisión continua 24 horas.

Especialización por sectores del mercado.

Servicio de escolta a personas:

La unidad profesional de protección a ejecutivos provee los recursos necesarios para mantenerlos fuera de cualquier situación de riesgo. Observación, prevención y reacción.

Manejo ofensivo y defensivo.

Escolta con o sin arma.

Estudio de rutas.

Estudio de seguridad y vulnerabilidad.

Puntos de apoyo.

Protección VIP

Manejo de protocolo.

Servicio de escolta a carga crítica:

Como expertos en el manejo de riesgos, aseguran la cadena de valor y suministro. Contando con conocimientos a profundidad el manejo especializado que se le debe dar al desplazamiento de la carga y planificamos los procedimientos para asegurar la disposición final.

Monitoreo de cargas.

Escoltas especializados en carga critica.

Manejo de mercancía especial.

Estudio de rutas.

Implementación de tecnología en vehículos.

Monitoreo de cargas.

C.C.T.V vehicular.

AVL (Automatic Vehicle Location)

Seguridad electrónica y tecnología:

Realizan diseños e implementación de soluciones electrónicas, suministrando equipos de alta tecnología respaldados por los mejores fabricantes en el mundo.

C.C.T.V (Circuito cerrado de televisión)

Monitoreo de alarmas.

Control de accesos (biométricos, mecánicos, sensores)

Detección de exteriores e interiores.

Barreras perimetrales.

Botones de pánico (fijos, inalámbricos)

Sistema de geoposicionamiento (gps-avl)

Asesoría y consultoría en seguridad:

Se identifican y evalúan los riesgos del cliente mediante el análisis objetivo y profesional para entregar soluciones integrales de seguridad que permitan una toma de decisiones acertada.

Análisis de riesgo.

Planes de emergencia.

Estudios integrales de seguridad.

Planes para el manejo de crisis.

Planes para la continuidad del negocio.

Investigaciones:

El departamento de investigaciones cuenta con un equipo profesional multidisciplinario certificado que facilita la toma de decisiones.

Estudios de confiabilidad (análisis de documentación).

Estudios de seguridad a personas (básico y avanzado).

Due diligence (diligencia de vida).

Poligrafías (preempleo, rutina y específica).

Investigaciones.

Filtros de seguridad.

Adecuaciones de estructuras arquitectónicas de seguridad:

Se proveen soluciones arquitectónicas de seguridad que garantizan la integridad de sus ocupantes, instalaciones y recursos.

Vidrios y puertas blindadas.

Bovedas de seguridad.

Cerramientos.

Cerrajería de seguridad.

Misión

“Nuestra misión es generar una solución integral a las necesidades de prevención, protección, análisis y minimización de riesgos de nuestros clientes, entorno social y accionistas, garantizando altos estándares de calidad en la prestación del servicio e integrando tecnología avanzada y el mejor talento humano” (361 Seguridad, 2026).

Visión

“Nuestra visión es ser reconocidos como una empresa líder en servicios integrales de Seguridad Privada a nivel nacional, caracterizados por un excelente desempeño, eficiencia, disciplina y honestidad con el fin de contribuir a la construcción de una sociedad más segura” (361 Seguridad, 2026).

Valores

Se identifica que los valores organizacionales de 361 Seguridad son los siguientes:

Proactividad: Se trabaja anticipadamente tomando la iniciativa en procesos de prevención que superan las expectativas.

Excelencia: Se sirve y atiende a los clientes mejorando continuamente ofreciendo lo mejor del equipo. Haciendo las cosas bien desde el principio hasta el final.

Transparencia: Es el valor que hace posible ganar la confianza de los clientes y el respeto de empleados, compañeros, accionistas y proveedores.

Trabajo en equipo: Se trabaja en conjunto, aportando diferentes ideas y sumando cada esfuerzo individual para el cumplimiento de un objetivo común.

Liderazgo: Se da ejemplo, enseña, delega responsabilidades y asegura que el éxito sea compartido por todos.

Creación de Valor: La innovación de forma eficiente, eficaz y rentable en todos los ámbitos y procesos de la organización.

Orientación al cliente: Se trabaja por y para los clientes, buscando en ellos la satisfacción como principal objetivo.

Marca: La marca es el principal factor de identidad, transmite los valores de la organización.

Se prioriza la construcción día a día con buenas decisiones, buen servicio, excelente asesoría, comunicación, actitud positiva y una mejora constante. Todos los colaboradores de 361 Seguridad Ltda, son presentados como embajadores de la organización, la marca es su bandera.

Política integral de calidad, salud y seguridad

361 Seguridad Ltda brinda a sus clientes servicios de seguridad integral con personal

altamente calificado, manteniendo permanentemente la innovación tecnológica, actuando con responsabilidad social y cumpliendo a las disposiciones legales.

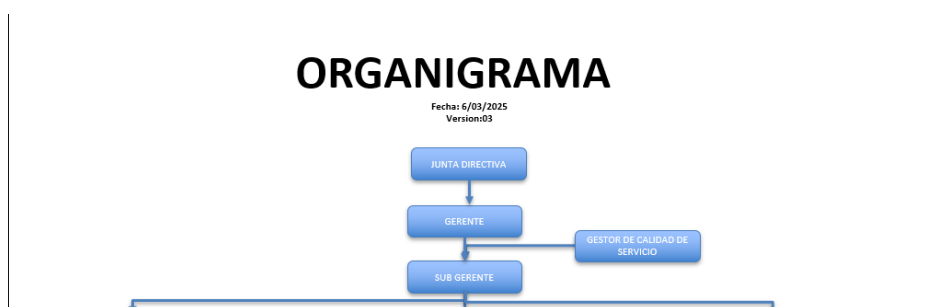
En materia de calidad, la organización cumple con los requisitos de sus clientes con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas, contando con personal idóneo y competente para la adecuada prestación del servicio.

En relación con la salud, proporciona ambientes y espacios seguros y saludables, identificando, evaluando y controlando todos los riesgos a los cuales están expuestos sus colaboradores, con el propósito de prevenir accidentes, enfermedades laborales, daños a la propiedad y afectaciones al medio ambiente.

En cuanto a la seguridad, previene el delito, promueve el comercio seguro y coopera con la disuasión de cualquier intento de terrorismo, narcotráfico o lavado de activos, mediante la creación de prácticas seguras y efectivas diseñadas para optimizar el desempeño de la cadena de suministro.

Asimismo, 361 SEGURIDAD LTDA LTDA, da cumplimiento a todos los requisitos legales aplicables y a aquellos que la organización suscriba, además de divulgar, documentar, revisar y mantener esta política integral, orientándose hacia la mejora continua de los sistemas de gestión y suministrando todos los recursos necesarios para su implementación y sostenimiento.

Organigrama



Justificación de elección del lugar

La elección de 361 Seguridad como centro de pasantías profesionales responde, en primera instancia, a una asignación realizada por la universidad dentro del proceso de vinculación institucional con organizaciones del sector productivo. Esta asignación permitió la inserción en un contexto empresarial formal, brindando la oportunidad de desarrollar las competencias requeridas en el ejercicio profesional.

Asimismo, realizar las pasantías en esta empresa posibilita la intervención en un entorno organizacional estructurado, donde la seguridad, el control y la gestión del riesgo constituyen elementos centrales en la dinámica laboral. Esto representa un escenario pertinente para analizar aspectos como el clima organizacional, la comunicación interna, el liderazgo y la gestión del talento humano en un contexto caracterizado por altos niveles de responsabilidad y exigencia operativa.

De igual manera, este espacio ofrece la oportunidad de fortalecer habilidades relacionadas con el diagnóstico organizacional, la identificación de necesidades institucionales y la formulación de estrategias orientadas al bienestar laboral y la optimización de procesos internos.

En este sentido, la práctica no solo cumple con un requisito académico establecido por la institución universitaria, sino que también se convierte en una experiencia significativa para integrar conocimientos teóricos con la realidad empresarial, favoreciendo el crecimiento profesional y la consolidación de competencias en el ámbito organizacional.

Descripción de los procesos de gestión humana y de las funciones del pasante

El ejercicio de la pasantía se integra en los procesos estratégicos de gestión humana a través de una participación en cinco ejes fundamentales: capacitación, reclutamiento, inducción, gestión documental y desarrollo organizacional.

Reclutamiento y selección de personal

Este proceso se enfoca en atraer y seleccionar el talento humano adecuado para la organización. Las funciones de apoyo en este eje aseguran una integración coherente del nuevo personal con la cultura organizacional, garantizando que el ingreso de talento cumpla con los estándares éticos, requerimientos técnicos y perfiles laborales adecuados para el sector.

Vinculación

La aplicación del proceso formal de contratación donde se oficializa la relación laboral entre el trabajador y 361 Seguridad. Implica la gestión administrativa para asegurar que toda la

documentación y los requisitos legales se completen correctamente para formalizar el ingreso del nuevo talento.

Inducción

El desarrollo de este proceso busca facilitar la adaptación del nuevo colaborador a la empresa, su puesto de trabajo y la cultura organizacional. Garantizando que el personal conozca sus funciones, las políticas de seguridad y la cultura de la empresa para una integración efectiva.

Capacitación y desarrollo

En el área de capacitación y desarrollo, el pasante asume la responsabilidad de apoyar la formación de los colaboradores mediante diagnósticos de necesidades y el diseño de planes de capacitación programados según el cronograma, lo cual argumenta el valor del psicólogo como facilitador del aprendizaje continuo y el fortalecimiento de competencias técnicas y comunicativas.

Gestión documental

El proceso de gestión documental, los pasantes realizan funciones de revisión, registro, verificación y complemento de cada documento de registro presente en las carpetas legales de cada empleado activo o retirado perteneciente a la organización, esto se realiza con la finalidad de brindar apoyo y la obtención de conocimientos frente a la organización y reconocimiento del personal en las bases de datos de 361 Seguridad.

Funciones del pasante:

- Apoyar el proceso de capacitación de los colaboradores de la empresa.
- Apoyar el proceso de reclutamiento y selección.
- Participar en el proceso de inducción de los colaboradores.
- Apoyar la gestión documental según los requerimientos de las Entidades de control.
- Identificar necesidades de la organización y proponer estrategias de mejoramiento.

Planteamiento de la necesidad o problemática a abordar

La gestión del talento humano en la organización se desarrolla a través de procesos de reclutamiento, selección y capacitación que, aunque se ejecutan con un nivel importante de rigurosidad, presentan diversas oportunidades de mejora. Estos procesos se llevan a cabo en un contexto donde intervienen tanto el área administrativa como el personal operativo, y donde los factores como la comunicación interna, la virtualidad y la adaptación del personal influyen directamente en su efectividad.

Además, la empresa cuenta con inducciones tanto corporativas como específicas al cargo y con capacitaciones orientadas principalmente a la prevención de riesgos laborales, el trabajo en equipo y el servicio al cliente, lo que evidencia una estructura organizacional definida, pero susceptible de fortalecimiento.

El origen del problema se relaciona con dificultades recurrentes en el proceso de vinculación y desarrollo del personal. Entre estas se encuentran las inasistencias de los colaboradores a las convocatorias, el incumplimiento del perfil requerido y la presencia de antecedentes que limitan su contratación.

A esto se suman debilidades en el proceso de inducción, especialmente en su duración, considerada insuficiente para la adecuada adaptación al cargo. Asimismo, las capacitaciones no

siempre responden a una planificación estructurada, sino que en ocasiones se implementan de manera reactiva ante situaciones puntuales, lo que evidencia la necesidad de fortalecer competencias claves como el servicio al cliente.

Estas dificultades generan efectos significativos en la organización, afectando tanto su funcionamiento interno como la percepción externa. Se presentan quejas e inconformidades por parte de los clientes, lo que impacta la calidad del servicio ofrecido. Además, se evidencia una alta rotación del personal, lo cual dificulta la estabilidad laboral y la continuidad de los procesos.

También, se identifican falencias en la comunicación entre el área administrativa y el personal operativo, que, aunque ha mostrado mejoras, sigue siendo un aspecto clave por fortalecer. Todo esto repercute en el clima organizacional y en el desempeño general de la empresa.

La problemática adquiere relevancia debido a su impacto directo en la productividad, la calidad del servicio y el bienestar de los colaboradores. Una gestión inadecuada del talento humano puede generar costos adicionales, pérdida de clientes y dificultades para cumplir con los requerimientos organizacionales. Por el contrario, mejorar estos procesos permitiría fortalecer las competencias del personal, especialmente en áreas como el servicio al cliente, reducir la rotación y favorecer un ambiente laboral más adecuado. En este sentido, abordar esta situación se convierte en una necesidad estratégica para el desarrollo y sostenibilidad de la organización.

El problema se delimita al área de gestión humana, específicamente en los procesos de reclutamientos, selección, inducción, capacitación y comunicación interna. Se centra en el personal operativo y administrativo de la organización, considerando la situación actual en la que se desarrollan estas dinámicas.

Esta delimitación permite enfocar el análisis en aspectos concretos que inciden directamente en el desempeño laboral y en la eficiencia de los procesos organizacionales, evitando que el proyecto se torne demasiado amplio o difuso.

En este contexto, el problema, puede clarificarse como la existencia de debilidades en los procesos de gestión del talento humano que afectan el desempeño de los colaboradores, la satisfacción del cliente y la estabilidad del personal. Estas debilidades se evidencian en la falta de correspondencia entre los perfiles requeridos y los candidatos seleccionados, en procesos de inducción insuficientes, en capacitaciones poco estructuradas y en dificultades de comunicación interna. Por ello, resulta necesario plantear estrategias que permitan optimizar estos procesos y contribuir al fortalecimiento integral del talento humano dentro de la organización.

Objetivos

Objetivo general

Fortalecer las competencias técnicas, comunicativas y conductuales del personal operativo y administrativo de la empresa 361 Seguridad, con el fin de contribuir a la excelencia en el servicio, el bienestar emocional y la seguridad operativa de la organización.

Objetivos específicos

Identificar las competencias técnicas, comunicativas y conductuales que es necesario fortalecer en el personal operativo y administrativo de la empresa 361 Seguridad.

Diseñar un plan de capacitación orientado a el fortalecimiento de la atención al cliente, la comunicación asertiva e interna, la resolución efectiva de conflictos y el trabajo en equipo en el personal operativo y administrativo de la empresa 361 Seguridad.

Implementar un plan de capacitación en el personal operativo y administrativo de la empresa 361 Seguridad.

Evaluar el impacto de la implementación del plan de capacitación en el desarrollo de competencias del personal operativo y administrativo de la empresa 361 Seguridad.

Justificación

La implementación del plan de formación institucional "Líderes un paso adelante en seguridad" surge como una respuesta estratégica a las necesidades identificadas en el área de gestión humana de la empresa 361 Seguridad. Este proyecto se justifica desde la necesidad de establecer un medio de educación complementario continuo y accesible, desarrollado mediante una modalidad virtual y dirigido a los colaboradores operativos y administrativos de la organización.

Desde la perspectiva de la psicología organizacional, el diseño de este programa formativo se sustenta en el enfoque por competencias y la visión sistémica de la gestión del talento humano. Se reconoce que en el sector de la vigilancia y seguridad privada confluyen altas exigencias operativas, un escrutinio constante y riesgos psicosociales inherentes que requieren de estrategias de capacitación estructuradas para ser mitigados. Al implementar módulos de aprendizaje enfocados en la excelencia en el servicio, cultura e imagen, gestión del factor humano, bienestar emocional, productividad y seguridad operativa, se busca cerrar de manera efectiva las brechas existentes entre las competencias requeridas por los cargos y las habilidades reales del personal.

En el ámbito práctico y empresarial, la pertinencia de este proyecto radica en su capacidad para aportar soluciones formativas directas tras las recientes crisis y reestructuraciones de talento humano que ha enfrentado la organización. La estandarización de conocimientos a través de diez temáticas clave como servicio al cliente, comunicación asertiva, manejo de conflictos, cultura organizacional y seguridad en el servicio permite optimizar la productividad y reducir los errores operativos derivados de la falta de preparación. En consecuencia, esta formación incrementa de manera directa la calidad del servicio que 361 Seguridad ofrece a sus clientes, consolidando su competitividad en el mercado.

A nivel social y de bienestar laboral, el programa de formación impacta de forma significativa en la calidad de vida de los trabajadores. La inclusión específica de submódulos orientados a la inteligencia emocional, el autocontrol y el manejo de emociones proporciona a los colaboradores herramientas vitales para prevenir el desgaste profesional y reducir el impacto del estrés derivado de sus funciones en campo. Esto favorece el desarrollo de un clima organizacional más saludable, cimentado en la cooperación, el trabajo en equipo y la resolución pacífica de las diferencias.

Finalmente, desde el marco legal y normativo, la estructuración y ejecución de este plan de educación complementaria permite a la organización dar estricto cumplimiento a las exigencias del Decreto 1072 de 2015 y el Decreto 356 de 1994. Este decreto exige el mantenimiento de una matriz de capacitaciones orientada a mitigar los riesgos inherentes de las funciones operativas. Asimismo, alinea las prácticas de talento humano con los mandatos de prevención de riesgos psicosociales y los estándares exigidos por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Marco referencial

Marco Investigativo

El sector de la vigilancia y seguridad privada en Colombia se caracteriza por exigencias operativas rigurosas, niveles de estrés considerables y una notoria rotación de personal. Desde la psicología organizacional, el estudio de la gestión humana en este gremio se ha concentrado en comprender el impacto del clima organizacional, los procesos de capacitación y los riesgos psicosociales sobre el desempeño integral del talento humano. A continuación, se presenta una revisión crítica de antecedentes empíricos que contextualizan el proyecto formulado para 361 Seguridad dentro del estado del arte académico.

En la investigación cuantitativa "Factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo del personal operativo de una empresa de seguridad privada en Barranquilla" Ramírez (2023), analizó una muestra de 60 empleados. Sus hallazgos principales demostraron que variables estructurales del clima organizacional tales como la baja autonomía percibida, las escasas posibilidades de ascenso y el deficiente reconocimiento a las labores impactan negativamente el sentido de pertenencia de los guardas. Se evidenció que la mejora en políticas de reconocimiento y liderazgo participativo puede mitigar directamente las tasas de ausentismo laboral.

En la Universidad CES (2025), desarrolló el proyecto mixto "Factores intralaborales y riesgo psicosocial en trabajadores de seguridad privada: Una propuesta de intervención social". Este abordaje detectó que la falta de control sobre la propia jornada y la escasez de capacitaciones constantes actúan como fuentes críticas de riesgo psicosocial en el sector. A través de talleres reflexivos en las áreas de Gestión Humana, el estudio validó la necesidad de generar espacios comunicativos horizontales para prevenir crisis de salud mental y desgaste profesional.

En el artículo "Riesgos psicosociales intra y extra laborales en una empresa de seguridad privada de Bogotá", Salamanca y Porras (2020), en el artículo, documentaron cómo las relaciones jerárquicas rígidas entre líderes y subordinados perjudican el bienestar psicosocial. El estudio precisó que una comunicación deficiente y los planes de capacitación reactivos y esporádicos terminan incrementando la intención de rotación de la planta de vigilantes.

Al cotejar estas investigaciones, existe una convergencia central en torno a la insuficiencia de las estrategias actuales de capacitación y gestión del clima organizacional en las empresas de seguridad frente a las altas presiones operativas. Los estudios evidencian de manera conjunta que las estructuras jerárquicas inflexibles y la carencia de acompañamiento formativo desencadenan ausentismo e impactan la salud mental de los guardas. Metodológicamente, se observa una transición: desde diagnósticos puramente cuantitativos orientados al ausentismo, hacia propuestas cualitativas y de intervención directa enfocadas en la reflexión institucional y el riesgo psicosocial en los últimos años.

Si bien la literatura resalta la importancia de intervenir el riesgo y mejorar la comunicación corporativa, existe un vacío significativo respecto a modelos aplicados que integren sistémicamente el reclutamiento, la gestión documental preventiva y una inducción robusta como una única barrera de contención. En gran parte, los antecedentes se centran en el personal activo, sin incidir suficientemente en las fases iniciales de vinculación. Este es el vacío principal que el proyecto a ejecutar en 361 Seguridad busca subsanar; proponiendo estrategias específicas que corrijan falencias estructurales desde la inducción y que estructuren las capacitaciones continuas como respuesta proactiva tras el reciente proceso de reestructuración y crisis de talento humano de la empresa.

Marco teórico

El presente marco teórico tiene como finalidad sustentar el diseño de un plan de formación orientado al fortalecimiento de los procesos de gestión del talento humano en la empresa 361 Seguridad Limitada. En este sentido, se abordan teorías y modelos de la psicología organizacional que explican la importancia de la capacitación, el desarrollo de competencias y su impacto en procesos como la selección de personal, el desempeño laboral, la comunicación organización y el clima laboral.

El análisis teórico permite comprender cómo la formación continua se constituye en una estrategia clave para mejorar la eficiencia organizacional, especialmente en contextos exigentes como el sector de la seguridad privada.

Gestión del talento humano

La teoría de la gestión del talento humano, propuesta por Chiavenato, plantea una transformación en la forma en que las organizaciones conciben a las personas, pasando de ser consideradas recursos pasivos a agentes activos que generan valor, innovación y ventaja competitiva. En este sentido, el autor señala que los colaboradores no solo ejecutan tareas, sino que “crean, innovan, producen, toman decisiones y dirigen los negocios de las organizaciones”.

Desde esta perspectiva, la gestión del talento humano se configura como un enfoque estratégico y sistémico, en el cual las personas representan el capital intelectual de la organización y constituyen un factor fundamental para su competitividad y sostenibilidad. Chiavenato destaca que los talentos aportan competencias que permiten a las organizaciones mantenerse en el mercado y generar valor, consolidando así su papel central dentro del funcionamiento organizacional.

Asimismo, el autor propone que la gestión del talento humano está conformada por un conjunto de procesos integrados que deben funcionar de manera articulada. Entre estos procesos se incluyen el reclutamiento, la selección, la socialización, la capacitación, el desarrollo, la evaluación del desempeño y la compensación. Estos procesos hacen parte de un sistema dinámico e interdependiente, en el cual “cuando un proceso tiene fallas, compromete a los otros”, lo que evidencia la necesidad de una gestión coherente y coordinada.

De manera más específica, Chiavenato organiza estos procesos en seis grandes categorías: procesos para agregar talentos (reclutamiento y selección), para aplicar talentos (diseño del trabajo y desempeño), para recompensar, desarrollar, mantener y supervisar a los colaboradores, configurando así un sistema integral de gestión humana.

En este marco, la capacitación se reconoce como un proceso esencial dentro del desarrollo de talentos, ya que permite fortalecer competencias, mejorar el desempeño y preparar a los colaboradores para responder a las exigencias del entorno organizacional. De hecho, el autor resalta que las organizaciones deben invertir en programas permanentes de desarrollo y capacitación, dado que estos potencian la productividad y el aporte del capital humano.

En relación con el presente proyecto, esta teoría resulta fundamental, ya que permite comprender que las problemáticas identificadas en la empresa 361 Seguridad —especialmente en los procesos de selección de personal y desempeño operativo— no pueden abordarse de manera aislada, sino como parte de un sistema de gestión del talento humano que requiere fortalecimiento. En este sentido, el diseño de un programa de formación se justifica como una estrategia que impacta directamente los procesos de desarrollo de talentos, contribuyendo a mejorar la eficiencia organizacional y la calidad del servicio.

Enfoque por competencias (Martha Alles, 2008)

El enfoque por competencias, desarrollado por Martha Alles, se centra en el análisis del desempeño laboral a partir de las características individuales que posee cada colaborador. Según este modelo, el desempeño no depende únicamente del conocimiento técnico, sino de un conjunto integrado de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a la persona actuar de manera eficaz en un contexto organizacional determinado.

Alles (2008), en su obra *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*, plantea que las competencias constituyen comportamientos observables y medibles que se relacionan directamente con un desempeño exitoso en el trabajo. Desde esta perspectiva, no basta con que el colaborador “sepa” hacer algo, sino que debe demostrarlo en su conducta laboral cotidiana.

En este sentido, el enfoque por competencias introduce una visión más integral del talento humano, en la cual se articulan tres dimensiones fundamentales:

- **El saber (conocimientos):** información teórica o técnica necesaria para el cargo.
- **El saber hacer (habilidades):** capacidad de aplicar los conocimientos en situaciones reales.
- **El saber ser (actitudes):** comportamientos, valores y disposiciones personales que influyen en la forma de actuar del colaborador.

Estas dimensiones permiten comprender que el desempeño laboral es el resultado de la interacción entre lo que la persona conoce, lo que es capaz de hacer y cómo se comporta dentro de la organización.

Asimismo, Alles propone la clasificación de las competencias en diferentes tipos, entre los cuales se destacan:

- **Competencias técnicas:** relacionadas con los conocimientos específicos del cargo, como procedimientos, normativas o manejo de herramientas.
- **Competencias conductuales o blandas:** vinculadas a habilidades interpersonales como la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el servicio al cliente.
- **Competencias organizacionales:** aquellas alineadas con la cultura, los valores y los objetivos estratégicos de la empresa.

Este modelo permite estructurar de manera más precisa los procesos de gestión del talento humano, especialmente en lo relacionado con la selección, la capacitación y la evaluación del desempeño. En el caso de la selección de personal, el enfoque por competencias facilita la identificación de perfiles más adecuados, ya que no se limita a evaluar conocimientos, sino también comportamientos y habilidades clave para el cargo.

De igual manera, en los procesos de capacitación, este enfoque permite diseñar programas formativos orientados al desarrollo de competencias específicas, lo que incrementa la efectividad de las intervenciones y su impacto en el desempeño laboral. Según Alles (2008), la formación basada en competencias debe enfocarse en cerrar brechas entre el perfil requerido y el perfil real del colaborador, lo cual resulta fundamental para mejorar la productividad y la calidad del servicio.

Otro aporte relevante de este modelo es la incorporación de herramientas como la evaluación de 360°, que permite analizar el desempeño del colaborador desde múltiples perspectivas (superiores, compañeros y subordinados), facilitando una visión más completa de sus competencias.

Las teorías analizadas permiten comprender de manera profunda las problemáticas identificadas en la empresa 361 Seguridad, especialmente aquellas relacionadas con deficiencias en los procesos de selección de personal, debilidades en el desempeño operativo y limitaciones en la capacitación de los colaboradores.

Desde la perspectiva de Chiavenato (2009), estas problemáticas pueden interpretarse como el resultado de una gestión del talento humano que no se encuentra completamente articulada, lo que genera fallas en la integración de procesos como la selección, la capacitación y el desarrollo. En este sentido, la ausencia de estrategias estructuradas de formación impacta negativamente en la eficiencia organizacional y en la calidad del servicio.

Por su parte, el enfoque por competencias de Alles (2008) permite profundizar en el análisis del problema, evidenciando que existe una brecha entre las competencias requeridas para el cargo y las competencias reales de los colaboradores. Esta situación se refleja en dificultades en el desempeño, especialmente en aspectos como la comunicación, el servicio al cliente y la ejecución de funciones operativas.

En este contexto, la articulación de ambas teorías sustenta la pertinencia del presente proyecto, ya que el diseño de un programa de formación basado en competencias permite intervenir directamente sobre las causas del problema. Dicho programa no solo contribuirá al desarrollo de

habilidades y conocimientos en los colaboradores, sino que también fortalecerá los procesos de gestión humana dentro de la organización.

De esta manera, el marco teórico no solo permite comprender el fenómeno estudiado, sino que también orienta la formulación de estrategias de intervención, variables de análisis y posibles hipótesis relacionadas con la mejora del desempeño laboral, la optimización de la selección de personal y el fortalecimiento del clima organizacional.

Marco conceptual

El presente marco conceptual tiene como finalidad definir los conceptos clave que orientan el desarrollo del proyecto enfocado en el diseño de un plan de formación para la empresa 361 Seguridad Limitada. Estos conceptos se fundamentan en los aportes teóricos de la gestión del talento humano y el enfoque por competencias, permitiendo delimitar el objeto de estudio y establecer relaciones claras entre las variables analizadas.

La claridad conceptual facilita la comprensión del problema de investigación y orienta la intervención propuesta, garantizando coherencia entre el marco teórico y el desarrollo metodológico.

- Gestión del talento humano

Se entiende como el conjunto de procesos estratégicos orientados a atraer, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores dentro de una organización. Incluye actividades como el reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño y el desarrollo

organizacional (Chiavenato, 2009). En este proyecto, se concibe como un sistema integral que impacta directamente el funcionamiento y la eficiencia de la empresa.

- **Programa de formación**

Hace referencia a un conjunto estructurado de actividades de capacitación diseñadas para desarrollar competencias específicas en los colaboradores, alineadas con los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2009). En el contexto del proyecto, el programa de formación se orienta a fortalecer los procesos de selección de personal y el desempeño operativo, respondiendo a las necesidades identificadas en la organización.

- **Capacitación**

Proceso sistemático mediante el cual los colaboradores adquieren conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para mejorar su desempeño laboral (Chiavenato, 2009). En este estudio, la capacitación se entiende como una estrategia central de intervención que permite cerrar brechas entre las competencias requeridas y las existentes en el personal.

- **Competencias laborales**

Conjunto integrado de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a un individuo desempeñar eficazmente sus funciones en un contexto laboral específico (Alles, 2008). Estas competencias son observables y medibles, y constituyen el eje central del enfoque propuesto en el proyecto.

Tipos de competencias

- **Competencias técnicas:** conocimientos y habilidades específicas necesarias para el cumplimiento de las funciones del cargo (Alles, 2008).
 - **Competencias conductuales:** habilidades interpersonales y actitudes, como la comunicación, el trabajo en equipo y el servicio al cliente (Alles, 2008).
 - **Competencias organizacionales:** comportamientos alineados con la cultura, valores y objetivos de la empresa (Alles, 2008).
- **Selección de personal**

Proceso mediante el cual se identifican, evalúan y eligen los candidatos más adecuados para un cargo, teniendo en cuenta el perfil requerido y las competencias necesarias (Chiavenato, 2009). En este proyecto, se analiza como un proceso que requiere fortalecimiento para garantizar mayor coherencia entre el perfil del cargo y el desempeño del colaborador.

- **Desempeño laboral**

Nivel de cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas a un colaborador, el cual está influenciado por factores como la capacitación, las competencias, la motivación y el entorno organizacional (Alles, 2008). En este estudio, el desempeño se considera un indicador clave del impacto del programa de formación.

- **Clima organizacional**

Percepción que tienen los colaboradores sobre su entorno laboral, incluyendo aspectos como las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo y las condiciones de trabajo

(Chiavenato, 2009). Se entiende como un factor que influye en el bienestar y el rendimiento de los trabajadores.

- **Comunicación organizacional**

Proceso de intercambio de información dentro de la organización, que permite la coordinación de actividades, la toma de decisiones y el cumplimiento de objetivos (Chiavenato, 2009). En el proyecto, se considera una competencia clave a fortalecer mediante el programa de formación.

Los conceptos definidos se encuentran interrelacionados dentro de un sistema organizacional dinámico, en el cual cada uno influye directamente en el funcionamiento y los resultados de la organización. En este sentido, la gestión del talento humano actúa como eje central, ya que integra procesos fundamentales como la selección de personal, la capacitación, el desarrollo de competencias y la evaluación del desempeño, los cuales deben operar de manera coordinada para garantizar la eficiencia organizacional (Chiavenato, 2009).

En este marco, la selección de personal constituye el punto de entrada al sistema, permitiendo identificar y vincular colaboradores que posean un perfil acorde con las necesidades del cargo. Sin embargo, cuando este proceso presenta debilidades, se generan brechas entre las competencias requeridas y las reales, lo que hace necesario intervenir a través de estrategias como la capacitación y el desarrollo.

Es allí donde el programa de formación adquiere un papel central, al consolidarse como la estrategia principal de intervención dentro del proyecto. Este programa no solo busca transmitir conocimientos, sino también desarrollar competencias laborales específicas en los colaboradores,

en coherencia con el enfoque propuesto por Alles (2008), quien resalta la importancia de fortalecer habilidades, actitudes y comportamientos observables que inciden en el desempeño.

De esta manera, el desarrollo de competencias laborales impacta directamente el desempeño de los colaboradores, ya que les permite ejecutar sus funciones con mayor eficacia, seguridad y responsabilidad. A su vez, un mejor desempeño contribuye a la optimización de los procesos operativos y a la calidad del servicio prestado por la organización.

Adicionalmente, el fortalecimiento de competencias, especialmente aquellas relacionadas con la comunicación y las habilidades interpersonales, incide de manera positiva en la comunicación organizacional, favoreciendo la coordinación entre áreas, la reducción de conflictos y el trabajo en equipo. Esto, a su vez, repercute en el clima organizacional, generando percepciones más favorables por parte de los colaboradores en relación con su entorno laboral (Chiavenato, 2009).

En consecuencia, se evidencia una relación sistémica en la cual la gestión del talento humano orienta los procesos organizacionales, el programa de formación actúa como mecanismo de intervención, y el desarrollo de competencias se traduce en mejoras en el desempeño laboral, la comunicación y el clima organizacional. Esta articulación conceptual sustenta la pertinencia del proyecto, al demostrar que la capacitación no es un proceso aislado, sino una estrategia integral que impacta de manera transversal el funcionamiento de la organización.

Marco Normativo

El siguiente marco establece las bases legales, códigos y disposiciones institucionales que regulan el ejercicio de la seguridad privada en Colombia y que condicionan las prácticas organizacionales de 361 Seguridad. Dado que se trata de un sector sometido a escrutinio

gubernamental continuo, toda intervención en talento humano desde la selección hasta el mantenimiento de condiciones de clima laboral debe alinearse obligatoriamente con los mandatos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y el Ministerio del Trabajo.

Normas constitucionales o de mayor jerarquía

Constitución Política de Colombia (1991): El Artículo 25 consagra el derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. A su vez, los mandatos constitucionales reafirman que el Estado ostenta el monopolio exclusivo de la fuerza y las armas, facultando excepcionalmente a entes privados su uso mediante estricto cumplimiento legal, lo que define el grado de rigurosidad operativa de la compañía.

Leyes ordinarias relacionadas directamente con el tema

Ley 1090 de 2006: Reglamenta la profesión de la Psicología. Esta norma es ineludible para el actuar del pasante de psicología organizacional, pues exige la confidencialidad total de las evaluaciones psicosociales del personal, así como la custodia rigurosa de los expedientes y pruebas en los procesos de selección y seguimiento.

Ley 1010 de 2006: Dicta las directrices para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral. Su observancia es fundamental para el diseño de las intervenciones de clima organizacional encaminadas a mejorar la comunicación vertical entre la gerencia y la guardia operativa.

Ley 2454 de 2025: Norma reciente que promueve el desarrollo de alternativas tecnológicas dentro de la seguridad privada y reduce el uso de especialidades caninas no esenciales. Esta legislación obliga a los entes de control, como 361 Seguridad, a implementar planes de

acompañamiento y capacitación de reconversión técnica para su personal frente a nuevos paradigmas de vigilancia.

Reglamentos, decretos y resoluciones complementarias

Decreto Ley 356 de 1994 (Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada): Constituye la norma estructural del sector. Dictamina el estricto control de la SuperVigilancia sobre agencias como 361 Seguridad, estipulando en sus lineamientos las obligaciones en la actualización de los cursos de formación (Introducción, Fundamentación y Reentrenamiento) certificados por academias autorizadas para cada guarda de seguridad.

Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, donde se consagra el SG-SST, exigiendo una matriz de capacitaciones anual obligatoria centrada en el trabajador para mitigar los riesgos inherentes de sus funciones operativas en campo.

Resolución 2764 de 2022 (Ministerio del Trabajo): Adopta obligatoriamente la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Reemplazando normas previas, esta resolución exige evaluaciones periódicas y prohíbe la omisión en el diseño de protocolos para mitigar eventos vitales estresantes y tensiones laborales.

Circular Conjunta 0079 Mintrabajo y Supervigilancia: Instrumento normativo que reglamenta el derecho progresivo a la reducción de la jornada laboral en el sector de la vigilancia sin impactar la remuneración de los guardas; condicionando los espacios de tiempo disponibles para ejecutar las capacitaciones sin exceder las cargas legales.

Metodología

El presente proyecto se desarrolla desde un enfoque mixto, debido a que integra elementos cualitativos y cuantitativos para la identificación de necesidades organizacionales y la evaluación del impacto del plan de capacitación en la empresa 361 Seguridad. Desde el componente cualitativo, se busca comprender las percepciones, experiencias y necesidades del personal operativo y administrativo frente a los procesos de capacitación, comunicación interna y desempeño laboral, utilizando técnicas como la entrevista semiestructurada y la observación organizacional. Por otra parte, el componente cuantitativo permite recopilar información medible relacionada con la participación, asistencia y evaluación de las actividades formativas implementadas.

Este enfoque resulta pertinente debido a que posibilita una comprensión integral de la problemática organizacional, permitiendo no solo identificar las dificultades presentes en los procesos de gestión humana, sino también analizar el impacto de las estrategias de intervención propuestas. De esta manera, la combinación de ambos enfoques favorece la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento de las competencias técnicas, comunicativas y conductuales del personal de la organización.

La población objeto de intervención está conformada por los colaboradores operativos y administrativos de la empresa 361 Seguridad, ubicada en la ciudad de Bogotá, Colombia. Esta población pertenece al sector de vigilancia y seguridad privada, caracterizado por altos niveles de responsabilidad, cumplimiento de protocolos y exigencias operativas relacionadas con la protección de bienes y personas.

Los beneficiarios directos del proyecto serán los colaboradores de la organización que participen en el plan de capacitación diseñado para fortalecer competencias técnicas,

comunicativas y conductuales relacionadas con el servicio al cliente, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos. Asimismo, se consideran beneficiarios indirectos la organización 361 Seguridad, sus directivos y clientes, debido a que el fortalecimiento de las competencias laborales del personal impacta de manera positiva la calidad del servicio, el clima organizacional y la productividad institucional.

La población intervenida incluye personal operativo, como vigilantes y escoltas, así como personal administrativo vinculado a procesos de gestión humana y coordinación organizacional. Se trata de colaboradores mayores de edad, vinculados laboralmente a la organización y que participan activamente en las dinámicas institucionales relacionadas con los procesos de capacitación y desarrollo organizacional.

Criterios de inclusión

Para el desarrollo del presente proyecto se tendrá en cuenta la participación de los colaboradores operativos y administrativos activos de la empresa 361 Seguridad que cuenten con contrato vigente durante el periodo de ejecución de la propuesta. Asimismo, se incluirá al personal que participe directamente en los procesos organizacionales relacionados con la comunicación interna, el servicio al cliente, el trabajo en equipo y las actividades de capacitación institucional. Del mismo modo, se considerarán los colaboradores operativos y administrativos que, de acuerdo con el reglamento interno de trabajo y las disposiciones institucionales de la organización, deban participar de manera obligatoria en las actividades de formación y capacitación establecidas por la empresa, así como en los procesos de recolección de información requeridos para el desarrollo del proyecto.

Criterios de exclusión

Se excluirán del proyecto los extrabajadores o colaboradores que no se encuentren vinculados activamente a la organización durante el periodo de ejecución de la propuesta. También serán excluidos aquellos colaboradores con poca permanencia en la organización que no hayan tenido suficiente contacto con los procesos institucionales objeto de análisis, así como el personal que, por situaciones administrativas, incapacidades, licencias o ausencias laborales, no pueda participar en las actividades programadas dentro del plan de capacitación establecido por la organización.

El diseño del proyecto de capacitación para la empresa 361 Seguridad se ha estructurado en cinco fases principales, constando de un diagnóstico inicial basado en evidencia, análisis del diagnóstico y el planteamiento de problemáticas, la estructuración y desarrollo de contenido, la prueba y adaptación de formatos, finalizando con la entrega formal de la propuesta del sistema de formación virtual diseñado para la resiliencia organizacional tras las dificultades con el personal enfrentadas por la compañía.

Fase 1. Diagnóstico situacional y caracterización de necesidades organizacionales.

En la etapa inicial del proyecto, se realiza una investigación cualitativa para establecer una línea base real sobre las falencias en los procesos de gestión humana. El tiempo destinado a esta fase se justifica en la necesidad de ejecutar un diagnóstico profundo que permita el reconocimiento de las características, clima y cultura organizacional de la empresa. La implementación de un análisis DOFA permite no solo identificar debilidades internas, como la alta rotación y las complicaciones en la comunicación entre colaboradores, sino también comprender cómo las amenazas del entorno de los colaboradores y la organización impactan la

estabilidad del personal. Esta rigurosidad asegura que las fases posteriores no sean soluciones genéricas, sino respuestas estratégicas a los hallazgos evidenciados, garantizando la relevancia y la aplicabilidad de la propuesta de intervención.

Fase 2. Análisis de problemáticas y diseño curricular de módulos de formación.

La segunda fase representa el núcleo intelectual del proyecto, donde se transforman los hallazgos del diagnóstico en un plan de formación estructurado denominado "Líderes un paso adelante en seguridad". El diseño de los diez módulos requiere un tiempo considerable de construcción para garantizar una progresión lógica del aprendizaje que abarque desde habilidades blandas, como la inteligencia emocional y habilidades comunicativas, hasta competencias técnicas operativas adecuadas al cargo. La justificación de este periodo radica en la necesidad de alinear cada contenido con los objetivos organizacionales y las exigencias legales del sector. Se prioriza el enfoque por competencias para asegurar que el trabajador no solo reciba información, sino que desarrolle capacidades de respuesta efectiva ante situaciones de crisis y atención al cliente

Fase 3. Desarrollo de contenidos digitales y auditoría de gestión documental.

En esta fase se produce el material temático, se elaboran los formatos, presentaciones y se formulan las guías de cuestionarios evaluativos que constituyen cada módulo, lo que demanda una ejecución detallada para evitar reprocesos. La construcción de recursos para la modalidad virtual responde a la naturaleza operativa de 361 Seguridad, permitiendo un aprendizaje dinámico que no comprometa la prestación del servicio en los puestos de trabajo de cada área y colaborador de la organización. Simultáneamente, el proyecto dedica un tiempo esencial a la

gestión documental preventiva, organizando y actualizando las carpetas del personal conforme a la normativa vigente que constituyó una necesidad prioritaria en su momento. Esta dualidad de tareas justifica el cronograma, ya que busca blindar a la organización tanto en el desarrollo de su talento humano como en el cumplimiento legal ante posibles auditorías de entes reguladores.

Fase 4. Prueba y adaptación de módulos virtuales en el plan de capacitación.

En esta fase se realiza un abordaje inicial de las temáticas con el personal a través de los formatos que se implementaran en los módulos del programa de formación, es necesario analizar los métodos de difusión y recibimiento de la estructura inicial del plan de formación por medio de la aplicación de capacitaciones individuales con el fin de verificar la reacción y comportamiento de la población laboral respecto a la participación y desarrollo. Esto constituye la etapa de interacción directa con la población beneficiaria, donde se pone a prueba la eficacia de los diseños previos y brindando información relevante para la adecuación de elementos para aumentar la efectividad de la aplicación futura. Esta fase permite un despliegue gradual que respeta los turnos rotativos y la disponibilidad del personal operativo y administrativo.

Fase 5. Sustentación y entrega formal del proyecto “Lideres un paso adelante en seguridad”.

La fase final de desarrollo del programa concluye con la sustentación de la propuesta y entrega formal de la estructura para la aplicación posterior en el próximo semestre por parte de los siguientes pasantes que ingresen a 361 Seguridad. La profundidad argumentativa de esta fase reside en su capacidad para demostrar el retorno de inversión social y operativa para la empresa, entregando las recomendaciones elaboradas durante las fases de reconocimiento y desarrollo que aseguren la sostenibilidad del proyecto, la adecuación y ejecución adecuada del programa de

Recursos:

Cronograma de la propuesta.

Fases	Tiempo de duración																			
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico y Análisis DOFA																				

Resultados

Los resultados presentados corresponden al proceso diagnóstico realizado dentro de la organización y al diseño estructurado del plan de formación “Líderes un paso adelante en seguridad”, elaborado como estrategia de fortalecimiento organizacional desde el área de gestión humana. Debido a las limitaciones de tiempo propias del periodo de pasantía, la propuesta no alcanzó a ser implementada en su totalidad; sin embargo, se logró desarrollar el diseño metodológico, estructural y temático del programa de capacitación, sustentado en las necesidades identificadas en la organización.

Asimismo, los resultados incluyen hallazgos cualitativos relacionados con los procesos de comunicación interna, capacitación, desempeño laboral y clima organizacional, los cuales sirvieron como base para la construcción de las temáticas formativas orientadas al fortalecimiento de competencias laborales y organizacionales.

A partir de las entrevistas realizadas al área de gestión humana y del análisis organizacional efectuado durante la pasantía, se identificaron diversas necesidades relacionadas con los procesos de capacitación, comunicación interna y fortalecimiento de competencias conductuales en el personal operativo y administrativo.

Entre las principales dificultades encontradas se evidenciaron:

- Falencias en la comunicación asertiva entre el área administrativa y operativa.
- Capacitaciones realizadas de manera reactiva y no estructurada.
- Necesidad de fortalecer habilidades de servicio al cliente.
- Dificultades en el manejo de conflictos y trabajo en equipo.
- Procesos de inducción percibidos como insuficientes.
- Alta rotación de personal operativo.
- Necesidad de fortalecer el sentido de pertenencia y la cultura organizacional.

El análisis de estas problemáticas permitió identificar que las competencias más necesarias de fortalecer eran las comunicativas, conductuales y de servicio, debido a su impacto directo sobre el clima organizacional, la satisfacción del cliente y el desempeño laboral.

Diagnóstico para la identificación de las competencias técnicas, comunicativas y conductuales que es necesario fortalecer

El diagnóstico organizacional es un proceso sistemático de recolección y análisis de información que permite evaluar la situación actual de una organización, identificando problemáticas, fortalezas y oportunidades de mejora, con el fin de diseñar estrategias de intervención orientadas al desarrollo institucional. Según Idalberto Chiavenato (2009), el diagnóstico organizacional implica el análisis integral de los procesos, estructuras y comportamientos organizacionales para detectar desviaciones y proponer acciones correctivas que optimicen el desempeño.

Esta es una herramienta clave ya que nos ayuda a identificar las necesidades que presenta la organización y nos permite establecer los planes de acción para mejorar la eficiencia, la comunicación interna y el desarrollo del talento humano. Esta técnica no solo involucra detectar problemáticas, además reconoce fortalezas que puedan potenciarse para lograr los objetivos de la organización.

En el contexto de 361 Seguridad Ltda, el diagnóstico organizacional va dirigido al análisis del área de gestión humana y de los procesos administrativos y operativos que influyen en el desempeño organizacional. Considerando los desafíos recientes que ha presentado la organización relacionados con la reducción de personal y las exigencias propias del sector de la seguridad privada, es relevante identificar necesidades vinculadas al fortalecimiento de los procesos de capacitación, la estructuración de la inducción, la organización documental y el mejoramiento del clima organizacional.

De este modo, el diagnóstico organizacional se convierte en una fase primordial para la intervención desde la psicología organizacional, dando paso a diseñar estrategias en base a la

evidencia para contribuir al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de la misión y la visión de la organización.

Análisis DOFA

La estrategia DOFA (Debilidad, Oportunidad, Fortaleza, Amenaza) se define como una herramienta de diagnóstico estratégico utilizada para analizar la interacción entre las condiciones internas de una organización y el contexto externo que la rodea. Según Chiavenato (2017), esta técnica permite identificar las Fortalezas y Debilidades (factores internos controlables), así como las Oportunidades y Amenazas (factores externos no controlables), con el fin de diseñar planes de acción que optimicen el desempeño institucional y faciliten la toma de decisiones basada en la realidad del entorno laboral.

Factores internos

- Clima laboral
- Estado económico de la empresa
- Estructura documental
- Comunicación organizacional
- Compromiso

Factores externos

- Administración política nacional en normativas de seguridad privada
- Monitoreos y auditorias de la superintendencia de seguridad

Debilidades	Oportunidades
- Soporte económico de la organización - Ausencia de procesos de comunicación asertiva	- Diversidad de mercado - Constitución legal y rango de operación a nivel nacional

- Apoyo muy pobre en la gestión comercial - Muy baja gestión de área de publicidad, imagen y mercadeo de la empresa	- Compromiso organizacional con el mejoramiento en la calidad de servicio al cliente
Fortalezas	Amenazas
- Se ha mantenido una administración presente y estructurada - Cuentan con asesoría externa de un miembro de la superintendencia de seguridad - Se encuentran legalmente constituidos, lo que permite una presencia operativa a nivel nacional - Cuentan con una sede administrativa y de operaciones bien definida - Se cuentan con conocimientos en gestión de procesos de seguridad integral desde la administración - Se cuenta con 9 años de experiencia en brindar servicios integrales de seguridad a nivel nacional	- Deudas económicas - Hostigamiento constante por parte de agencias del estado - Alta competitividad con poca ética laboral dentro del mercado de la seguridad privada - Tipo de gobierno que promueve leyes y reformas que rigen las empresas de seguridad privada que impiden el desarrollo y mantenimiento de las organizaciones de este nicho.

Entrevista

La entrevista es una técnica de recolección de información que es utilizada principalmente en la investigación cualitativa, que nos permite obtener datos mediante la interacción directa entre el investigador y el participante. Según Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (2014): “La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa. Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado)” (p. 403).

En el marco del diagnóstico organizacional de 361 Seguridad Ltda, la entrevista semiestructurada compone una estrategia pertinente para poder identificar las necesidades en los procesos de gestión humana, el clima organizacional y la comunicación interna, contribuyendo en la información cualitativa relevante para la formulación de propuesta de intervención.

A partir de esto, se formularon una serie de preguntas orientadas a explorar aspectos relevantes del funcionamiento organizacional. Estas preguntas nos permiten guiar la conversación y poder obtener información necesaria para el análisis diagnóstico. A continuación, se presentan las preguntas diseñadas para la entrevista:

Diseño del plan de capacitación en habilidades blandas para los colaboradores

NECESIDAD DE CAPACITACIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PRIORIDAD			RESPONSABLES	SOPORTE/ EVIDENCIA
				Cor to	Medi ano	Lar go		
Servicio al cliente	Desarrollar habilidades en atención al cliente que mejoren la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.	Proceso formativo virtual con enfoque práctico, mediante videos, casos simulados y actividades interactivas orientadas al manejo	-Conceptos básicos de atención -Manejo de quejas y conflictos -Simulación de situaciones reales -Evaluación tipo formulario	X			Practicante de psicología	Resultados de evaluación y registros en plataforma

		adecuado del cliente.						
Comunicación asertiva	Mejorar la comunicación interna entre áreas y colaboradores.	Formación virtual basada en contenido audiovisual y ejercicios prácticos que promuevan la expresión clara y el manejo adecuado de la información.	-Tipos de comunicación -Barreras comunicativas -Ejercicios de expresión y escucha activa -Evaluación tipo formulario	X			Practicante de psicología	Resultados de evaluación y registros en plataforma
Presentación personal y uso del uniforme	Fortalecer la imagen institucional y cumplimiento de normas.	Capacitación virtual mediante videos explicativos y material visual que permita evidenciar buenas y malas prácticas.	-Normas de imagen -Uso correcto del uniforme -Ejemplos prácticos - Evaluación tipo formulario	X			Practicante de psicología	Resultados de evaluación y registros en plataforma

Cultura organizacional	Fortalecer la apropiación de la cultura organizacional y valores institucionales.	Formación virtual con contenido dinámico que promueva la identificación con la empresa.	-Misión, visión y valores - Comportamientos esperados -Actividades reflexivas -Evaluación	X			Practicante de psicología	Resultados de evaluación y registros en plataforma
Manejo de conflictos	Fortalecer habilidades para la resolución adecuada de conflictos en el entorno laboral.	Formación virtual con enfoque práctico basada en análisis de casos y situaciones reales.	- Identificación de tipos de conflicto -Técnicas de resolución -Simulación de casos -Evaluación tipo formulario		X		Practicante de psicología	Resultados de evaluación y registros en plataforma
Trabajo en equipo	Fomentar el trabajo en equipo y la cooperación entre colaboradores.	Módulo virtual con actividades reflexivas y ejercicios prácticos.	-Importancia del trabajo en equipo -Roles dentro del equipo -Dinámicas de colaboración -Evaluación		X		Practicante de psicología	Resultados de evaluación y registros en plataforma

Manejo de emociones	Desarrollar habilidades de regulación emocional en el entorno laboral.	Formación virtual con herramientas prácticas de autocontrol emocional.	- Identificación de emociones - Técnicas de regulación - Ejercicios prácticos - Evaluación		X		Practicante de psicología	Resultados de evaluación y registros en plataforma
Responsabilidad y cumplimiento laboral	Promover el sentido de responsabilidad y cumplimiento de las funciones laborales.	Capacitación virtual con ejemplos prácticos y reflexión sobre consecuencias laborales.	- Normas organizacionales - Consecuencias del incumplimiento - Ejercicios prácticos - Evaluación		X		Practicante de psicología	Resultados de evaluación y registros en plataforma
Manejo del tiempo	Mejorar la gestión del tiempo y la productividad.	Capacitación virtual con herramientas prácticas de organización.	- Priorización de tareas - Técnicas de planificación - Ejercicios prácticos - Evaluación			X	Practicante de psicología	Resultados de evaluación y registros en plataforma
Seguridad en el servicio	Promover conductas seguras en el desarrollo de las funciones.	Capacitación virtual con ejemplos prácticos y análisis de riesgos.	- Identificación de riesgos - Protocolos de seguridad			X	Practicante de psicología	Resultados de evaluación

			-Casos reales -Evaluación					n y registros en plataform a
--	--	--	------------------------------	--	--	--	--	--

Fichas técnicas plan de capacitación

Ficha técnica de actividades	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:	Fortalecimiento servicio al cliente
No. De actividad:	01
Tema:	Servicio al cliente
Lugar/modalidad:	Virtual
Fecha:	
Duración:	1 hora
Facilitador:	Practicante de psicología
Población objetivo:	Colaboradores operativos y administrativos
Objetivo 1.	Desarrollar habilidades en atención al cliente que permitan mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, mediante la apropiación de conceptos y la aplicación práctica en situaciones laborales.
Actividades a realizar Descripción: (Procedimiento).	La actividad se desarrollará de manera virtual a través de un módulo formativo que combina contenido teórico y práctico, orientado al fortalecimiento de habilidades en el servicio al cliente. Paso 1: Presentación de video introductorio sobre la importancia del servicio al cliente y su impacto en la organización. Paso 2: Exposición de contenidos mediante presentación interactiva (conceptos básicos, tipos de clientes, manejo de quejas). Paso 3: Análisis de casos y simulación de situaciones reales donde el colaborador deberá identificar la mejor forma de actuar.

	Paso 4: Desarrollo de evaluación tipo formulario (Forms) para medir la comprensión de los contenidos.
Recursos:	• Plataforma virtual • Videos explicativos • Presentaciones digitales • Formulario de evaluación (Forms) • Dispositivos electrónicos con acceso a internet

Ficha técnica de actividades	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:	Comunicación asertiva
No. De actividad:	02
Tema:	Comunicación asertiva
Lugar/modalidad:	Virtual
Fecha:	
Duración:	1 hora
Facilitador:	Practicante de psicología
Población objetivo:	Colaboradores operativos y administrativos
Objetivo 2.	Fortalecer habilidades de comunicación asertiva que permitan mejorar la interacción entre colaboradores y optimizar la transmisión de la información en el entorno laboral.
Actividades a realizar Descripción: (Procedimiento).	La actividad se desarrollará de manera virtual mediante un módulo formativo que integra contenido teórico y ejercicios prácticos, enfocados en el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva en el contexto laboral. Paso 1: Presentación de video introductorio sobre la importancia de la comunicación en el entorno laboral. Paso 2: Exposición de contenidos mediante presentación interactiva (tipos de comunicación, barreras comunicativas, comunicación asertiva).

	Paso 3: Desarrollo de ejercicios prácticos de escucha activa y expresión adecuada en situaciones laborales. Paso 4: Evaluación tipo formulario (Forms) para verificar la comprensión de los contenidos.
Recursos:	• Plataforma virtual • Videos explicativos • Presentaciones digitales • Formulario de evaluación (Forms) • Dispositivos electrónicos con acceso a internet

Ficha técnica de actividades	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:	Presentación personal y uso del uniforme
No. De actividad:	03
Tema:	Presentación personal y uso del uniforme
Lugar/modalidad:	Virtual
Fecha:	
Duración:	1 hora
Facilitador:	Practicante de psicología
Población objetivo:	Colaboradores operativos y administrativos
Objetivo 3.	Promover el adecuado uso del uniforme y la presentación personal, fortaleciendo la imagen institucional de la organización.
Actividades a realizar Descripción: (Procedimiento).	La actividad se desarrollará mediante un módulo virtual que combina contenido visual y explicativo, orientado a la identificación de buenas prácticas en la presentación personal. Paso 1: Visualización de video sobre la importancia de la imagen personal en el ámbito laboral.

	Paso 2: Presentación de normas institucionales sobre el uso del uniforme. Paso 3: Análisis de ejemplos prácticos (buenas y malas prácticas). Paso 4: Evaluación tipo formulario (Forms).
Recursos:	• Plataforma virtual • Videos explicativos • Presentaciones digitales • Formulario de evaluación (Forms) • Dispositivos electrónicos con acceso a internet

Ficha técnica de actividades	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:	Cultura organizacional
No. De actividad:	04
Tema:	Cultura organizacional
Lugar/modalidad:	Virtual
Fecha:	
Duración:	1 hora
Facilitador:	Practicante de psicología
Población objetivo:	Colaboradores operativos y administrativos
Objetivo 4.	Fortalecer el sentido de pertenencia y la apropiación de los valores organizacionales.
Actividades a realizar Descripción: (Procedimiento).	Se desarrollará un módulo virtual enfocado en el reconocimiento de la identidad organizacional y su aplicación en el entorno laboral. Paso 1: Presentación de la institución Paso 2: Exposición de misión, visión y valores.

	Paso 3: Actividad reflexiva sobre la aplicación de valores. Paso 4: Evaluación tipo formulario (Forms).
Recursos:	• Plataforma virtual • Videos explicativos • Presentaciones digitales • Formulario de evaluación (Forms) • Dispositivos electrónicos con acceso a internet

Ficha técnica de actividades	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:	Manejo de conflictos
No. De actividad:	05
Tema:	Manejo de conflictos
Lugar/modalidad:	Virtual
Fecha:	
Duración:	1 hora
Facilitador:	Practicante de psicología
Población objetivo:	Colaboradores operativos y administrativos
Objetivo 5.	Desarrollar habilidades para la resolución efectiva de conflictos en el entorno laboral.
Actividades a realizar Descripción: (Procedimiento).	Módulo virtual basado en análisis de situaciones reales y estrategias de resolución de conflictos. Paso 1: Explicación sobre tipos de conflicto. Paso 2: Presentación de técnicas de resolución. Paso 3: Ejemplos prácticos. Paso 4: Evaluación tipo formulario.

Recursos:	• Plataforma virtual • Videos explicativos • Presentaciones digitales • Formulario de evaluación (Forms) • Dispositivos electrónicos con acceso a internet
------------------	--

Ficha técnica de actividades	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:	Trabajo en equipo
No. De actividad:	06
Tema:	Trabajo en equipo
Lugar/modalidad:	Virtual
Fecha:	
Duración:	1 hora
Facilitador:	Practicante de psicología
Población objetivo:	Colaboradores operativos y administrativos
Objetivo 6.	Fomentar la cooperación y el trabajo colaborativo.
Actividades a realizar Descripción: (Procedimiento).	Se desarrollará un módulo virtual enfocado en el fortalecimiento del trabajo en equipo y la cooperación entre los colaboradores, promoviendo la participación activa y la construcción conjunta de soluciones en el entorno laboral. Paso 1: Presentación de video introductorio sobre la importancia del trabajo en equipo y su impacto en el desempeño organizacional. Paso 2: Exposición de contenidos mediante presentación interactiva (concepto de trabajo en equipo, roles dentro del equipo y beneficios de la colaboración). Paso 3: Actividad reflexiva y práctica donde los colaboradores analicen situaciones laborales que requieren trabajo en equipo y propongan soluciones conjuntas.

	Paso 4: Evaluación tipo formulario (Forms) para verificar la comprensión de los contenidos.
Recursos:	• Plataforma virtual • Videos explicativos • Presentaciones digitales • Formulario de evaluación (Forms) • Dispositivos electrónicos con acceso a internet

Ficha técnica de actividades	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:	Fortalecimiento en el manejo de emociones
No. De actividad:	07
Tema:	Fortalecimiento en el manejo de emociones
Lugar/modalidad:	Virtual
Fecha:	
Duración:	1 hora
Facilitador:	Practicante de psicología
Población objetivo:	Colaboradores operativos y administrativos
Objetivo 7.	Desarrollar habilidades de regulación emocional que permitan a los colaboradores gestionar adecuadamente sus emociones en el entorno laboral, favoreciendo el bienestar personal y el adecuado desempeño en sus funciones.
Actividades a realizar Descripción: (Procedimiento).	Se desarrollará un módulo virtual enfocado en el reconocimiento, comprensión y regulación de las emociones, promoviendo estrategias prácticas que puedan ser aplicadas en el contexto laboral. Paso 1: Presentación de video introductorio sobre la importancia del manejo de emociones en el entorno laboral. Paso 2: Exposición de contenidos mediante presentación interactiva (tipos de emociones, identificación emocional y su impacto en el comportamiento). Paso 3: Desarrollo de ejercicios prácticos de regulación emocional

	(técnicas de respiración, control de impulsos y manejo de situaciones estresantes). Paso 4: Evaluación tipo formulario (Forms) para verificar la comprensión de los contenidos.
Recursos:	• Plataforma virtual • Videos explicativos • Presentaciones digitales • Formulario de evaluación (Forms) • Dispositivos electrónicos con acceso a internet

Ficha técnica de actividades	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:	Responsabilidad y cumplimiento laboral
No. De actividad:	08
Tema:	Responsabilidad y cumplimiento laboral
Lugar/modalidad:	Virtual
Fecha:	
Duración:	1 hora
Facilitador:	Practicante de psicología
Población objetivo:	Colaboradores operativos y administrativos
Objetivo 8.	Promover el sentido de responsabilidad y el cumplimiento de las funciones laborales, fortaleciendo el compromiso de los colaboradores con las normas y objetivos de la organización.
Actividades a realizar Descripción: (Procedimiento).	Se desarrollará un módulo virtual orientado al reconocimiento de la importancia de la responsabilidad laboral, el cumplimiento de normas y las consecuencias asociadas al incumplimiento en el entorno organizacional. Paso 1: Presentación sobre la importancia de la responsabilidad en el trabajo y su impacto en el desempeño individual y organizacional.

	Paso 2: Presentación interactiva (normas organizacionales, funciones laborales y responsabilidades del cargo). Paso 3: Ejercicios relacionados con el incumplimiento laboral y sus consecuencias, promoviendo la reflexión. Paso 4: Evaluación tipo formulario (Forms) para verificar la comprensión de los contenidos.
Recursos:	• Plataforma virtual • Videos explicativos • Presentaciones digitales • Formulario de evaluación (Forms) • Dispositivos electrónicos con acceso a internet

Ficha técnica de actividades	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:	Manejo del tiempo
No. De actividad:	09
Tema:	Manejo del tiempo
Lugar/modalidad:	Virtual
Fecha:	
Duración:	1 hora
Facilitador:	Practicante de psicología
Población objetivo:	Colaboradores operativos y administrativos
Objetivo 9.	Mejorar la gestión del tiempo de los colaboradores, promoviendo la organización, priorización de tareas y el uso eficiente del tiempo en el entorno laboral.
Actividades a realizar Descripción: (Procedimiento).	Se desarrollará un módulo virtual enfocado en el fortalecimiento de habilidades para la organización del

	tiempo, la priorización de actividades y la optimización del desempeño laboral. Paso 1: Presentación de video introductorio sobre la importancia del manejo del tiempo y su impacto en la productividad. Paso 2: Exposición de contenidos mediante presentación interactiva (priorización de tareas, planificación y técnicas de organización). Paso 3: Desarrollo de ejercicios prácticos donde los colaboradores identifiquen y organicen sus actividades laborales según niveles de prioridad. Paso 4: Evaluación tipo formulario (Forms) para verificar la comprensión de los contenidos.
Recursos:	• Plataforma virtual • Videos explicativos • Presentaciones digitales • Formulario de evaluación (Forms) • Dispositivos electrónicos con acceso a internet

Ficha técnica de actividades	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:	Seguridad en el servicio
No. De actividad:	10
Tema:	Seguridad en el servicio
Lugar/modalidad:	Virtual
Fecha:	
Duración:	1 hora
Facilitador:	Practicante de psicología
Población objetivo:	Colaboradores operativos y administrativos

Objetivo 10.	Promover conductas seguras en el desarrollo de las funciones laborales, fortaleciendo la identificación de riesgos y el cumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos por la organización.
Actividades a realizar Descripción: (Procedimiento).	Se desarrollará un módulo virtual enfocado en la identificación de riesgos y la aplicación de protocolos de seguridad en el servicio, con el fin de prevenir situaciones que puedan afectar al colaborador, al cliente o a la organización. Paso 1: Presentación de video introductorio sobre la importancia de la seguridad en el servicio y sus implicaciones en el entorno laboral. Paso 2: Exposición de contenidos mediante presentación interactiva (identificación de riesgos, normas de seguridad y protocolos de actuación). Paso 3: Análisis de casos reales donde los colaboradores identifiquen posibles riesgos y propongan acciones seguras. Paso 4: Evaluación tipo formulario (Forms) para verificar la comprensión de los contenidos.
Recursos:	• Plataforma virtual • Videos explicativos • Presentaciones digitales • Formulario de evaluación (Forms) • Dispositivos electrónicos con acceso a internet

Necesidad identificada	Definición
------------------------	------------

Mitigación del riesgo psicosocial	Vulnerabilidad emocional y operativa identificada en los colaboradores operativos y administrativos de 361 Seguridad en la sede de Bogotá. El diseño del plan de formación aborda este factor mediante módulos virtuales orientados al bienestar y la salud mental, garantizando el cumplimiento de la Resolución 2764 de 2022.
Transformación de capacitaciones reactivas	Práctica instruccional de carácter empírico y correctivo que responde de forma aislada a los incidentes diarios del servicio en el lugar de práctica. Se soluciona mediante una propuesta pedagógica estructurada en diez módulos virtuales, migrando hacia un modelo formativo preventivo, técnico y planificado.
Desarrollo del desempeño por competencias	Brechas de cualificación en las habilidades y conductas críticas requeridas por la población de guardias y administrativos de la organización. El plan incorpora el enfoque de Martha Alles en sus contenidos curriculares para asegurar que cada módulo virtual eleve los estándares del servicio y la perfilación del cargo.
Gestión estratégica del talento humano	Problemas de consistencia entre los procesos de instrucción del personal y las metas de crecimiento institucional y normativo de 361 Seguridad. Bajo la teoría sistémica de Chiavenato, el diseño de este proyecto consolida la capacitación virtual como un recurso estratégico transversal para la sostenibilidad y el cumplimiento legal en el sector.

A partir de la triangulación de datos obtenidos mediante la matriz DOFA y las entrevistas semiestructuradas aplicadas a actores clave de la organización, se categorizaron las principales debilidades que impactan el desempeño laboral y la estabilidad del personal. La Tabla 1 sintetiza la recurrencia con la que estas problemáticas fueron reportadas como prioritarias para su intervención.

Categoría de la Problemática	Frecuencia de reporte (%)	Área de impacto principal
Capacitaciones reactivas y no estructuradas	85%	Gestión del Talento Humano
Falencias en la comunicación asertiva interna	75%	Clima Organizacional
Alta rotación de personal operativo	70%	Selección y Vinculación
Déficit en habilidades de servicio al cliente	60%	Atención al Usuario
Procesos de inducción insuficientes	50%	Adaptación al Cargo

Tabla 1. Frecuencia de problemáticas organizacionales identificadas en el diagnóstico

La Tabla 1 evidencia que el 85% de los reportes señalan la falta de estructuración en las capacitaciones como la principal debilidad organizacional, seguida de un 75% que identifica falencias en la comunicación asertiva entre el área administrativa y operativa. Asimismo, se observa que un 70% resalta la alta rotación del personal, mientras que el 60% menciona la necesidad de fortalecer el servicio al cliente y un 50% considera que los procesos de inducción actuales son insuficientes para la adaptación al cargo.

Al relacionar estas categorías, se identifica un patrón donde la ausencia de una formación continua e inducciones robustas debilita la adaptación técnica y psicosocial del personal operativo. Existe una concentración de problemáticas en la dimensión del desarrollo humano, sugiriendo que las deficiencias comunicativas y la reactividad de las capacitaciones actúan como factores desencadenantes de la alta rotación, dificultando la consolidación de equipos de trabajo estables y comprometidos con la excelencia en el servicio.

Desde los lineamientos teóricos de Chiavenato sobre la gestión del talento humano, estos resultados indican que el sistema organizacional de 361 Seguridad presenta una desarticulación en sus procesos de retención y desarrollo. La percepción de un vacío formativo significa que los colaboradores enfrentan las exigencias y riesgos psicosociales propios de la vigilancia privada sin los recursos conductuales adecuados. En consecuencia, se justifica imperativamente la necesidad de implementar una intervención preventiva, sistemática y virtual que dote al personal de herramientas para gestionar el estrés, comunicarse asertivamente y fortalecer el sentido de pertenencia institucional.

Resultados del Diseño de la Propuesta de Intervención

En respuesta a las necesidades diagnosticadas, se estructuró el diseño curricular del plan de formación "Líderes un paso adelante en seguridad". Este diseño contempló la creación de diez módulos de aprendizaje dinámico orientados a cerrar las brechas existentes entre las competencias requeridas por los cargos y las habilidades reales del personal, garantizando el cumplimiento normativo exigido al sector de vigilancia.

Módulo Formativo	Temática Específica Abordada	Competencia a Fortalecer
1. Excelencia en el servicio	Atención al cliente, empatía y optimización de la interacción con los usuarios.	Competencia conductual (Servicio).
2. Comunicación asertiva	Transmisión efectiva de información, escucha activa y comunicación interna fluida.	Competencia conductual e interpersonal.
3. Resolución de conflictos	Técnicas de mediación, manejo de usuarios difíciles	Competencia conductual (Negociación).

	y prevención de escalamiento.	
4. Cultura organizacional	Apropiación de la misión, visión, valores corporativos y sentido de pertenencia.	Competencia organizacional.
5. Imagen y presentación	Cumplimiento estricto de normativas sobre el uso del uniforme y postura profesional.	Competencia técnica y organizacional.
6. Trabajo en equipo	Fomento de la cooperación, apoyo mutuo y desarrollo de un clima colaborativo.	Competencia interpersonal.
7. Inteligencia emocional	Autocontrol, regulación de emociones e impulsos ante situaciones de crisis o riesgo.	Competencia conductual (Intrapersonal).
8. Manejo del estrés	Técnicas de afrontamiento para mitigar el desgaste	Competencia conductual (Bienestar).

	profesional y riesgo psicosocial.	
9. Gestión del tiempo	Organización de rutinas operativas, sentido de responsabilidad y productividad.	Competencia técnica.
10. Identificación de riesgos	Identificación proactiva de amenazas para estandarizar la respuesta operativa.	Competencia técnica (Seguridad).

Tabla 2. Estructura temática y competencias del Plan de Formación "Líderes un paso adelante en seguridad"

La Tabla 2 presenta la composición de los diez módulos que conforman el plan de capacitación, detallando para cada uno la temática específica abordada y el tipo de competencia a fortalecer. Se observa una distribución que incluye el desarrollo de habilidades de servicio al cliente, comunicación y mediación de conflictos (módulos 1 al 3); el fortalecimiento de la cultura e imagen institucional (módulos 4 y 5); el fomento del trabajo en equipo (módulo 6); el abordaje del bienestar psicológico a través de la inteligencia emocional y manejo del estrés (módulos 7 y 8); y finalmente, la optimización de habilidades operativas como la gestión del tiempo y la prevención de riesgos (módulos 9 y 10).

Esta estructura refleja una progresión formativa integral que transita desde la dimensión interpersonal (interacción con usuarios y compañeros), pasando por la apropiación corporativa, hasta llegar a la dimensión intrapersonal y técnica. El diseño evidencia un contraste positivo frente a las prácticas anteriores de la organización, al reemplazar las capacitaciones esporádicas y reactivas por un modelo estructurado que articula equilibradamente el saber hacer (protocolos y riesgos) con el saber ser (regulación emocional y asertividad).

De acuerdo con el enfoque por competencias propuesto por Martha Alles, el diseño de este programa significa un avance estratégico para 361 Seguridad, pues reconoce que el desempeño operativo en el sector de la vigilancia no depende exclusivamente del adiestramiento técnico, sino del desarrollo robusto de competencias conductuales blandas. La inclusión explícita de módulos orientados a la gestión del estrés y el autocontrol demuestra una comprensión profunda de los factores de riesgo psicosocial identificados. En consecuencia, la implementación futura de este plan aportará a la organización una herramienta sostenible y alineada con los requisitos del Decreto 1072, capaz de mejorar el clima laboral, estandarizar la calidad del servicio y actuar como un factor protector para la salud mental de los colaboradores.

Conclusiones

El desarrollo del proyecto de pasantía permitió identificar diversas necesidades organizacionales presentes en la organización 361 Seguridad Limitada, especialmente en los procesos relacionados con la gestión humana, la comunicación interna y el fortalecimiento de competencias conductuales y organizacionales del personal operativo y administrativo. A través del diagnóstico organizacional, la matriz DOFA y las entrevistas semiestructuradas, fue posible reconocer

problemáticas que afectan directamente el clima laboral, el desempeño de los colaboradores y la calidad del servicio prestado por la organización.

Los resultados obtenidos evidenciaron que una de las principales debilidades de la empresa corresponde a la ausencia de procesos de capacitación estructurados y continuos, ya que las formaciones existentes se desarrollaban de manera reactiva frente a las necesidades inmediatas de la organización. Esta situación limitaba el fortalecimiento de habilidades blandas necesarias para el adecuado desempeño laboral, especialmente en aspectos relacionados con la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el servicio al cliente.

Asimismo, se identificó que las falencias en la comunicación interna entre el área administrativa y operativa generan dificultades en la transmisión de la información, afectando la coordinación de procesos y el clima organizacional. Del mismo modo, la alta rotación del personal operativo evidenció la necesidad de fortalecer los procesos de inducción, adaptación al cargo y sentido de pertenencia institucional, con el fin de favorecer la permanencia y el compromiso de los colaboradores dentro de la organización.

A partir de estas necesidades, se diseñó el plan de formación “Líderes un paso adelante en seguridad”, estructurado en 10 módulos orientados al fortalecimiento de competencias técnicas, comunicativas, conductuales e interpersonales. El diseño permitió establecer una estrategia formativa organizada, preventiva y alineada con las necesidades identificadas durante el proceso diagnóstico.

Aunque el plan de formación no pudo ser implementado debido a las limitaciones de tiempo del periodo de pasantía, se logró consolidar una propuesta metodológica y temática sustentada en la evidencia obtenida dentro de la organización. En este sentido, el proyecto permitió dejar una herramienta estructurada que puede ser ejecutada y fortalecida posteriormente por el área de

gestión humana, contribuyendo al mejoramiento del clima organizacional, la calidad del servicio y el bienestar laboral de los colaboradores.

Finalmente, desde la psicología organizacional, este proyecto evidenció la importancia de intervenir no solo en las competencias técnicas del personal, sino también en los factores psicosociales y emocionales que influyen en el desempeño laboral. El fortalecimiento de habilidades blandas, la comunicación efectiva y el bienestar emocional representan elementos fundamentales para promover organizaciones más saludables, eficientes y orientadas al desarrollo humano.

Recomendaciones

- Implementar el plan de formación “Líderes un paso adelante en seguridad” de manera progresiva, iniciando por los módulos priorizados en el diagnóstico organizacional, especialmente en comunicación asertiva, servicio al cliente y cultura organizacional, debido a su impacto directo en el clima laboral y la calidad del servicio.
- Establecer un cronograma anual de capacitaciones que permitan desarrollar procesos formativos continuos y estructurados, evitando capacitaciones reactivas o improvisadas frente a las problemáticas organizacionales.
- Realizar procesos de seguimiento y evaluación posteriores a cada capacitación mediante formularios, retroalimentaciones y medición e indicadores organizacionales, con el fin de verificar el impacto de las estrategias implementadas sobre el desempeño laboral y el clima organizacional.

- Fortalecer los procesos de inducción y reinducción del personal operativo y administrativo, incorporando información relacionada con funciones del cargo, protocolos organizacionales, cultura institucional y habilidades de comunicación, favoreciendo así la adaptación y permanencia de los colaboradores.
- Diseñar estrategias de comunicación interna que permitan mejorar la relación entre el área administrativa y operativa, promoviendo canales de comunicación claros, oportunos y asertivos.
- Desarrollar acciones orientadas al fortalecimiento del sentido de pertenencia y compromiso organizacional, mediante actividades de reconocimiento, participación e integración que favorecen la motivación y disminuyan la rotación de personal.
- Incluir dentro de los procesos de formación espacios orientados al manejo del estrés, regulación emocional y prevención de riesgos psicosociales, considerando las exigencias emocionales propias del sector de seguridad privada.
- Realizar actualizaciones periódicas del plan de formación de acuerdo con las necesidades cambiantes de la organización, los resultados de desempeño y las exigencias normativas del sector de vigilancia y seguridad privada.
- Fortalecer el área de gestión humana mediante herramientas de seguimiento y organización documental que faciliten la planeación, ejecución y evaluación de los procesos de formación y bienestar laboral.
- Continuar desarrollando estrategias desde la psicología organizacional que favorezcan el bienestar integral de los colaboradores, reconociendo que el fortalecimiento de las habilidades blandas y el clima laboral impacta positivamente la productividad, la estabilidad del personal y la calidad del servicio ofrecido por la organización

Referencias

- Alles, M. A. (2002). *Desempeño por competencias: evaluación de 360o*. Ediciones Granica SA.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *GESTION DEL TALENTO HUMNANO*. MCGRAW-HILL PUBLISHING CO.
- Congreso de la República de Colombia. (2025). *Ley 2454 de 2025*. Gestor Normativo – Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=259616>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Ministerio del Trabajo. (2022). *Resolución 2764 de 2022*. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124>
- Ramírez, (2023). *Factores del clima organizacional que influyen en el ausentismo del personal operativo de una empresa de seguridad privada en Barranquilla*. Repositorio Institucional Bonga.
- Salamanca & Porras, (2020). *Riesgos psicosociales intra y extra laborales en una empresa de seguridad privada de Bogotá*.
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (s.f.). *Inicio*. Recuperado el 18 de abril de 2026, de <https://supervigilancia.gov.co/>
- Universidad CES. (2025). *Factores intralaborales y riesgo psicosocial en trabajadores de seguridad privada: Una propuesta de intervención social*. Repositorio Institucional CES. }

Anexos

Anexo 1. Preguntas de la entrevista realizada a Gerente de gestión humana

1. ¿Cómo describiría actualmente el proceso de reclutamiento y selección dentro de la organización?
2. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia en el proceso de vinculación del personal operativo o administrativo?
3. ¿Considera que el proceso de inducción permite que los nuevos colaboradores comprendan claramente sus funciones y la cultura organizacional? ¿Por qué?
4. ¿Cómo se planifican actualmente las capacitaciones dentro de la empresa?
5. ¿Qué competencias considera que necesitan fortalecerse en los colaboradores?
6. ¿Qué consecuencias se han presentado en la organización cuando los colaboradores no cuentan con la capacitación necesaria?
7. ¿Cómo describiría la comunicación entre el área administrativa y el personal operativo?
8. ¿Qué situaciones afectan el clima organizacional dentro de la empresa?
9. ¿Cómo se gestiona actualmente la documentación del personal y qué retos se presentan en este proceso?
10. Desde su perspectiva, ¿cuáles son las principales necesidades que debería atender el área de gestión humana en este momento?

Anexo 2. Links de modulos del plan de formación “Lideres en seguridad un paso adelante”

2.1. Modulo 1

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdFfvkcgw0LyZcFYWTZNRRxCHe6Mn4NzNiOzu7HyhKygEmPPw/viewform?usp=header>

Modulo 1 - Servicio al cliente guardas

El presente formulario tiene como finalidad evaluar los conocimientos adquiridos en el **Módulo 1: "El poder del buen servicio en seguridad"**, así como fortalecer la comprensión de las buenas prácticas en la atención y relación con los usuarios. A través de este instrumento, se busca identificar el nivel de apropiación de los contenidos abordados y promover la mejora continua en la calidad del servicio prestado por los colaboradores.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines formativos y de seguimiento al proceso de capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de competencias en atención al cliente dentro de la organización.

Autorización de tratamiento de datos personales

Al diligenciar este formulario, usted autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. La información suministrada será utilizada únicamente para fines relacionados con el proceso de formación, evaluación y mejora del servicio, garantizando la confidencialidad y el uso adecuado de los datos.

Nombre *

Texto de respuesta breve

MÓDULO 1: SERVICIO AL CLIENTE

Presentación automática, por favor poner atención.



2.2. Modulo 2

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd_A_2GX0NUXGxQsIe8mxWPwbtLyxhqMH8KyHOr9cHTeAxUIg/viewform?usp=header

Modulo 2 - Capacitación de comunicación asertiva

El presente formulario tiene como finalidad evaluar los conocimientos adquiridos en el **Módulo 2: "Asertividad en el servicio de seguridad"**, así como fortalecer la comprensión de las buenas prácticas en la atención y relación con los usuarios. A través de este instrumento, se busca identificar el nivel de apropiación de los contenidos abordados y promover la mejora continua en la calidad del servicio prestado por los colaboradores.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines formativos y de seguimiento al proceso de capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de competencias en atención al cliente dentro de la organización.

Autorización de tratamiento de datos personales

Al diligenciar este formulario, usted autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. La información suministrada será utilizada únicamente para fines relacionados con el proceso de formación, evaluación y mejora del servicio, garantizando la confidencialidad y el uso adecuado de los datos.

Nombre *

Texto de respuesta breve

MÓDULO 2: COMUNICACIÓN ASERTIVA

Presentación automática, por favor poner atención.



2.3. Modulo 3

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdUg5L_QiNyiQL_ZiZa1GEW_ZdAwr2u6YMS3hzBESl8YoI0Dg/viewform?usp=header

Modulo 3 - Presentación Personal y Uso del Uniforme

El presente formulario tiene como finalidad evaluar los conocimientos adquiridos en el **Módulo 3: "Presentación Personal y Uso del Uniforme"**, así como fortalecer la comprensión de las buenas prácticas en la atención y relación con los usuarios. A través de este instrumento, se busca identificar el nivel de apropiación de los contenidos abordados y promover la mejora continua en la calidad del servicio prestado por los colaboradores.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines formativos y de seguimiento al proceso de capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de competencias en atención al cliente dentro de la organización.

Autorización de tratamiento de datos personales

Al diligenciar este formulario, usted autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. La información suministrada será utilizada únicamente para fines relacionados con el proceso de formación, evaluación y mejora del servicio, garantizando la confidencialidad y el uso adecuado de los datos.

Modulo 3: Presentación Personal y Uso del Uniforme



2.4. Modulo 4

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScG_IYkkcrNc07Z_i7NiGeJHKOW85ynO

[4aZhEXKW4DINqQolw/viewform?usp=header](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScG_IYkkcrNc07Z_i7NiGeJHKOW85ynO/4aZhEXKW4DINqQolw/viewform?usp=header)

Modulo 4 - Cultura Organizacional

El presente formulario tiene como finalidad evaluar los conocimientos adquiridos en el **Módulo 4: "Cultura Organizacional"**, así como fortalecer la comprensión de las buenas prácticas en la atención y relación con los usuarios. A través de este instrumento, se busca identificar el nivel de apropiación de los contenidos abordados y promover la mejora continua en la calidad del servicio prestado por los colaboradores.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines formativos y de seguimiento al proceso de capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de competencias en atención al cliente dentro de la organización.

Autorización de tratamiento de datos personales

Al diligenciar este formulario, usted autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. La información suministrada será utilizada únicamente para fines relacionados con el proceso de formación, evaluación y mejora del servicio, garantizando la confidencialidad y el uso adecuado de los datos.

Modulo 4: Cultura Organizacional



2.5. Modulo 5

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd5Qk0->

[ReG9p_M4NH4ICLqiWamzMSgpVUfkPz1_Djyr9zrww/viewform?usp=header](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd5Qk0-ReG9p_M4NH4ICLqiWamzMSgpVUfkPz1_Djyr9zrww/viewform?usp=header)

Modulo 5 - Manejo de conflictos

El presente formulario tiene como finalidad evaluar los conocimientos adquiridos en el **Módulo 5: "Manejo de conflictos"**, así como fortalecer la comprensión de las buenas prácticas en la atención y relación con los usuarios. A través de este instrumento, se busca identificar el nivel de apropiación de los contenidos abordados y promover la mejora continua en la calidad del servicio prestado por los colaboradores.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines formativos y de seguimiento al proceso de capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de competencias en atención al cliente dentro de la organización.

Autorización de tratamiento de datos personales

Al diligenciar este formulario, usted autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. La información suministrada será utilizada únicamente para fines relacionados con el proceso de formación, evaluación y mejora del servicio, garantizando la confidencialidad y el uso adecuado de los datos.

Modulo 5: Manejo de conflictos

Presentación automática, por favor poner atención



2.6. Modulo 6

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdiQz9gKZr->

[wKDYWdDVh_QHNUIKOx0rDuErDhwLOeubdyjJ-g/viewform?usp=header](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdiQz9gKZr-wKDYWdDVh_QHNUIKOx0rDuErDhwLOeubdyjJ-g/viewform?usp=header)

Modulo 6 - Trabajo en Equipo

El presente formulario tiene como finalidad evaluar los conocimientos adquiridos en el **Módulo 6: "Trabajo en equipo"**, así como fortalecer la comprensión de las buenas prácticas en la atención y relación con los usuarios. A través de este instrumento, se busca identificar el nivel de apropiación de los contenidos abordados y promover la mejora continua en la calidad del servicio prestado por los colaboradores.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines formativos y de seguimiento al proceso de capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de competencias en atención al cliente dentro de la organización.

Autorización de tratamiento de datos personales

Al diligenciar este formulario, usted autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. La información suministrada será utilizada únicamente para fines relacionados con el proceso de formación, evaluación y mejora del servicio, garantizando la confidencialidad y el uso adecuado de los datos.

Modulo 6: Trabajo en Equipo

Presentación automática, por favor poner atención.



2.7. Modulo 7

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeLRwJ7Pt5bB4OCt0pArXfZOm55HuliCIv2ysBUjpw-GVE-3A/viewform?usp=header>

Modulo 7 - Manejo de emociones

El presente formulario tiene como finalidad evaluar los conocimientos adquiridos en el **Módulo 7: "Manejo de emociones"**, así como fortalecer la comprensión de las buenas prácticas en la atención y relación con los usuarios. A través de este instrumento, se busca identificar el nivel de apropiación de los contenidos abordados y promover la mejora continua en la calidad del servicio prestado por los colaboradores.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines formativos y de seguimiento al proceso de capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de competencias en atención al cliente dentro de la organización.

Autorización de tratamiento de datos personales

Al diligenciar este formulario, usted autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. La información suministrada será utilizada únicamente para fines relacionados con el proceso de formación, evaluación y mejora del servicio, garantizando la confidencialidad y el uso adecuado de los datos.

MÓDULO 7: Manejo de emociones

Presentación automática, por favor poner atención.



2.8. Modulo 8

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIBm0JXIDFLk6bqtUPCL3UKftIMImBjaTh1DyrpxNMun_qgA/viewform?usp=header

Modulo 8 - Responsabilidad y Cumplimiento Laboral

El presente formulario tiene como finalidad evaluar los conocimientos adquiridos en el **Módulo 8: "Responsabilidad y Cumplimiento Laboral"**, así como fortalecer la comprensión de las buenas prácticas en la atención y relación con los usuarios. A través de este instrumento, se busca identificar el nivel de apropiación de los contenidos abordados y promover la mejora continua en la calidad del servicio prestado por los colaboradores.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines formativos y de seguimiento al proceso de capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de competencias en atención al cliente dentro de la organización.

Autorización de tratamiento de datos personales

Al diligenciar este formulario, usted autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. La información suministrada será utilizada únicamente para fines relacionados con el proceso de formación, evaluación y mejora del servicio, garantizando la confidencialidad y el uso adecuado de los datos.

MÓDULO 8: Responsabilidad y Cumplimiento Laboral
Presentación automática, por favor poner atención.



2.9. Modulo 9

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfx3lRWpIMUxEdu7BeZxXPN6ZLMiMSo>

[An-bXTmIYzogFvCnA/viewform?usp=header](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfx3lRWpIMUxEdu7BeZxXPN6ZLMiMSo/viewform?usp=header)

Modulo 9 - Manejo del Tiempo

El presente formulario tiene como finalidad evaluar los conocimientos adquiridos en el **Módulo 9: "Manejo del tiempo"**, así como fortalecer la comprensión de las buenas prácticas en la atención y relación con los usuarios. A través de este instrumento, se busca identificar el nivel de apropiación de los contenidos abordados y promover la mejora continua en la calidad del servicio prestado por los colaboradores.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines formativos y de seguimiento al proceso de capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de competencias en atención al cliente dentro de la organización.

Autorización de tratamiento de datos personales

Al diligenciar este formulario, usted autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. La información suministrada será utilizada únicamente para fines relacionados con el proceso de formación, evaluación y mejora del servicio, garantizando la confidencialidad y el uso adecuado de los datos.

Modulo 9: Manejo del Tiempo

Presentación automática, por favor prestar atención.



2.10. Modulo 10

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScrQHv5KjJuUyw4Zr3iVRMo3mmHuhqW4DG3Ii6OOENklCUYBA/viewform?usp=header>

Modulo 10 - Seguridad en el Servicio

El presente formulario tiene como finalidad evaluar los conocimientos adquiridos en el **Módulo 10: "Seguridad en el servicio"**, así como fortalecer la comprensión de las buenas prácticas en la atención y relación con los usuarios. A través de este instrumento, se busca identificar el nivel de apropiación de los contenidos abordados y promover la mejora continua en la calidad del servicio prestado por los colaboradores.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines formativos y de seguimiento al proceso de capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de competencias en atención al cliente dentro de la organización.

Autorización de tratamiento de datos personales

Al diligenciar este formulario, usted autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. La información suministrada será utilizada únicamente para fines relacionados con el proceso de formación, evaluación y mejora del servicio, garantizando la confidencialidad y el uso adecuado de los datos.

Modulo 10: Seguridad en el Servicio

Presentación automática, por favor prestar atención.

Introducción

La prevención salva vidas y evita accidentes. Cada decisión que tomas marca la diferencia.

Cada uno de nosotros es clave para mantener un entorno seguro. Tu compromiso protege a compañeros y clientes.

Objetivo de esta capacitación: conocer los riesgos laborales y aprender a actuar correctamente ante cualquier situación.