

**ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD
EN LA PANDEMIA POR EL VIRUS COVID-19**



Autor

LADY NATHALIA VEGA MOLANO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de

INGENIERO INDUSTRIAL

Director

DELIO ALEXANDER BALCÁZAR CAMACHO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

BOGOTÁ, JUNIO 2022



Proyecto ABP

Lady Nathalia Vega Molano

Código: 6201500

Universidad Militar Nueva Granada

Facultad De Estudios a Distancia

Ingeniería Industrial

Bogotá, D.C.

2022

Contenido

INDICE DE FIGURAS.....	4
INDICE DE CUADROS.....	5
RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
OBJETIVOS	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos	13
MÉTODO.....	14
ANÁLISIS DE RESULTADOS	18
Solución Propuesta	28
CONCLUSIONES	30
RECOMENDACIONES	32
BIBLIOGRAFÍA	33

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
1 Modelo de la London Business School	15
2 teoría de la expectativa Vroom	17
3 Histograma y polígono de frecuencias, muestra del porcentaje de personas empleadas por grupos clasificados por sus edades y el porcentaje de la población afectada actualmente por el virus COVID-19.	21
4 Lluvia de ideas para verificar los problemas de rendimiento laboral de los trabajadores de seguridad durante la pandemia del COVID-19.	23

INDICE DE CUADROS

	Pág.
11 Encuesta de empresas de seguridad en empresas mineras en Tausa Cundinamarca.	19
22 Tabulación de encuesta de empresas de seguridad en empresas mineras en Tausa Cundinamarca.	20
33 Clasificación por rango de edades y posibilidades de contagio.	20

RESUMEN

El inicio de pandemia ocasionó que muchos sectores se vieran obligados a trabajar desde casa, a comparación de otros, que debido a su actividad económica requerían de manera obligatoria la presencia de sus trabajadores, como se realizó en el sector de seguridad y en el sector minero. El análisis que se realizó estuvo enfocado en el personal de seguridad que labora en las empresas de carbón y coque en el municipio de Tausa, Cundinamarca. Por medio de un estudio en la actividad laboral del personal de seguridad, se desarrolló esta investigación planteando un cambio en las acciones de los trabajadores, mejorándoles las condiciones laborales, para así lograr un rendimiento laboral más óptimo en el personal de vigilancia que labora en el sector minero.

Dentro de los análisis, se estudiaron las actividades, horarios y número de personas que se encontraban de manera activa laborando, lo cual generó diferentes propuestas que ayudó a aumentar el rendimiento en el trabajo y mejorar las condiciones laborales del personal. De las propuestas que se plantearon, esta mejorar las jornadas laborales, incremento de personal, motivación y capacitaciones de diferentes temas relacionados a su actividad.

Palabras claves: Vigilancia privada, Pandemia, Rendimiento laboral.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfocó en mejorar el rendimiento laboral del personal de seguridad que trabaja en el sector minero, en el cual se realizó un análisis que enfocaba la actividad laboral en acopios mineros en el municipio de Tausa Cundinamarca. El sector de seguridad privada cuenta con un grupo grande de trabajadores, de los cuales un gran porcentaje son personas mayores de edad, el cual han tenido que dejar su actividad laboral por las restricciones establecidas por el gobierno, ya que la pandemia ha afectado a personas mayores que cuentan con antecedentes médicos y son propensos a adquirir el virus. Por esta razón el número de trabajadores que cumplieron de manera presencial fueron pocos, lo cual se busca aumentar el rendimiento por medio de propuestas en mejoras de personal, liderazgos, tiempo laboral, motivación, capacitación, entre otros.

Por medio del análisis se buscaron tres (3) diferentes empresas de seguridad, que estuvieran trabajando en las empresas de minería reconocidas en la zona, se buscó darle mejora al rendimiento laboral, fortaleciendo los puntos débiles que se tienen, mejorando la estabilidad laboral en las empresas y realizando un seguimiento a los trabajadores, mejorándoles las condiciones laborales.

Uno de los puntos importantes fue de capacitar al personal de manera continua, ya que son las personas que generan la estabilidad de este sector, se les debe recalcar la importancia de cuidarse y cuidar a los demás que están en el entorno, de igual manera acatar los reglamentos que se imparten en sus lugares de trabajo y darles a conocer mejoras que le ayuda a disminuir la carga laboral, por medio de equipos tecnológicos, haciendo un trabajo más seguro.

En este sentido, este documento presenta las siguientes secciones:

- **Planteamiento del problema:** se exponen las causas, dificultades y condiciones que crearon un impacto socioeconómico del sector de vigilancia en tiempos de pandemia.
- **Objetivos:** se presentan los objetivos establecidos dentro del proyecto, con lo que se formuló y se alcanzó una solución dentro del proyecto.
- **Método:** se describen las técnicas utilizadas para la resolución del problema.
- **Aplicación de Solución:** se presentan los resultados de cada objetivo específico en particular, trabajando con enfoque del objetivo principal. Así mismo, se elabora un plan de acción para minimizar los cambios que ha generado la pandemia en los trabajadores del sector de vigilancia en acopios mineros en el municipio de Tausa Cundinamarca.
- **Conclusiones:** se describe brevemente un resumen de lo aplicado para tratar de resolver el problema planteado, donde se evidencia la idea principal obtenida que permite dar resolución al objetivo planteado.
- **Recomendaciones:** se ofrece alguna que otra sugerencia para la realización de un trabajo similar al realizado en este ABP.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La pandemia generada por el virus COVID-19 se ha convertido en uno de los eventos más disruptivos en la historia más reciente del hombre. A nivel mundial, se han generado cambios sociales y económicos que han afectado al normal desenvolvimiento del hombre en estos días. Ya, con la generación de esta pandemia, no solamente Colombia ha tenido que acostumbrarse a nuevas rutinas que han provocado nuevas sensaciones y nuevos efectos en las labores de cada uno de los sectores que soportan a la economía de una nación.

El ser humano se expone a afectar su salud o afectar la salud de otras personas, en el que se generó un miedo como lo menciona el escritor científico David Robson (s.f.), “que el miedo al contagio nos hace más conformistas y menos receptivos a la excentricidad. Nuestros juicios morales se vuelven más estrictos”, esto genera una aceptación de otros medios de trabajo que varias empresas u organizaciones han tenido que adoptar, como el trabajo en casa sin afectar las operaciones del trabajo.

No obstante, “estos cambios han de suscitar una crisis económica sin precedentes, donde Colombia ha obtenido una tasa de desempleo de registros jamás obtenidos” (Morales, et al. 2021). Por tanto, la economía colombiana tuvo un alto impacto negativo en los primeros meses del 2020, cuando apenas se sabía algo sobre la potencia de este virus. En los meses posteriores, los actores de la economía colombiana se trataron de adaptar a la nueva dinámica mundial.

Ahora bien, una de las medidas que fueron aplicadas a nivel mundial, en diferentes países, entre ellos el gobierno colombiano, fue la política de restricción a la movilidad. En Colombia, la restricción fue dada a partir del decreto 457 de 2020, donde se especificó una lista de actividades que debían seguir esta restricción, así como aquellas actividades que

estaban exceptuadas. Ello se hizo para tratar de frenar el decaimiento de la economía, por un lado, y mitigar el ritmo del contagio de la pandemia. Estas restricciones son variadas e incluyeron cuarentenas generalizadas o parciales donde se permiten, entre otras, excepciones a las restricciones de movilidad para trabajadores en sectores económicos específicos. (Portal de Investigaciones Económicas, 2020)

“A partir de los servicios de seguridad privada, el sector de vigilancia y seguridad se ha posicionado en un transformador de sociedades y en un medio para alcanzar objetivos de desarrollo social y económico de toda una sociedad” (Bautista, 2020). Pero su desenvolvimiento este sector hacia parte de las excepciones durante el aislamiento originadas por la pandemia, como lo menciona el decreto 749 del 28 de mayo de 2020, artículo 3, “se permite la actividad del funcionamiento de la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada”.

Las empresas de seguridad en Colombia representan un lugar importante dentro de la economía del país, ya que ellas tienen la función de resguardar las propiedades de las distintas instalaciones de empresas públicas y privadas. En nuestra nación, las compañías privadas y entes del Estado deben subcontratar a empresas especializadas en seguridad. Por lo tanto, “los trabajadores deben trabajar por medio de una entidad de vigilancia privada debidamente autorizada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada” (Gerencie.com, 2019). De esta manera, la empresa contratante evita tener que enfrentarse con el manejo y selección de personal.

Centrado en el sector minero, que ha estado activo constantemente, en el municipio de Tausa Cundinamarca que ha sido uno de los municipios en el que existe diversas empresas mineras con sus acopios de carbón y hornos de coque, en el que se adaptan para iniciar el proceso de exportación por medio logístico que se envía el material triturado o separado dependiendo su granulometría para su exportación en puertos. La exportación de carbón y coque ha crecido en los

últimos años, que ha generado un crecimiento en la región, con la llegada de nuevas empresas y la construcción de varias baterías de coque, este producto ha sido un fuerte en el tema de exportación como lo menciona el presidente de Fenalcarbón, Carlos Cante (2022)

El coque llegó a ser el quinto producto de exportación nacional durante 2021, superando en valores FOB a exportaciones tradicionales como flores y ferroníquel, además de impulsar el desarrollo de sectores como la cadena de transporte, logística y puertos, con una facturación de más US\$250 millones. (larepublica.com)

Es bueno citar que, en los acopios mineros en el municipio de Tausa Cundinamarca, las empresas de seguridad que se han destacado por el trabajo en diversos acopios mineros se deben a tres empresas de seguridad privada, que deben estar monitoreando los lugares de diversos horarios, control de ingreso y salida de personal, control de cámaras, control y verificación de equipos.

Las empresas de seguridad que se encuentran en los acopios mineros en el municipio de Tausa Cundinamarca aumentaron la producción y generaron un bajo rendimiento y ausentismo laboral de sus integrantes durante la época de pandemia. Por medio de un sondeo que se realizó a las tres empresas anteriormente mencionadas, se confirmó que aproximadamente el cincuenta por ciento (50 %) de la población se compone de adultos mayores de sesenta y cinco (65) años, los cuales se encuentran en la tasa más alta de personas que se pueden contagiar de este virus como se menciona en el documento de las Naciones Unidas “El impacto de la COVID-19 en las personas mayores sugiere que esto puede ser debido a condiciones subyacentes que afectan al 66% de las personas mayores de 70 años.” (Organización panamericana de la salud. 2020).

Sin embargo, el Ministerio de Salud ha decretado que los ciudadanos sean vacunados en las etapas 1, 2, 3 y la de refuerzo.

Junto a los del sector salud, los integrantes de dicho gremio laboran en primera línea y, por lo tanto, su riesgo al contagio es muy elevado. De aceptarse dicha demanda en el gobierno del país, se daría prioridad a la vacunación de unos 380.000 hombres y mujeres del sector de la vigilancia y seguridad privada en el país. (José Saavedra, presidente de (ECOS) Empresas Colombianas de Seguridad Privada, 2021).

Uno de los efectos que ocasionó la pandemia en los actores del sector es el llamado fenómeno del ausentismo laboral. A propósito de ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la define como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, quedando excluida los periodos vacacionales y las huelgas”. “Se trata del producto negativo entre el tiempo para el cual un trabajador fue contratado y el tiempo que realmente desarrolló su tarea” (Sánchez, 2015; Porret, 2012), ya que se ha presentado que varios trabajadores falten algunos días a trabajar solicitan un tiempo laboral más corto, o no cumplen sus obligaciones adecuadamente.

Por tal motivo, las empresas de seguridad privada buscaron aumentar un rendimiento laboral en los trabajadores, evitando que el miedo o las condiciones que han de surgir de la pandemia puedan desmejorar el trabajo.

Por lo cual surgieron las preguntas:

¿Qué condiciones laborales hace que los trabajadores de seguridad privada disminuyan su rendimiento?

¿Cómo se disminuyen los factores que alteran la salud física y mental de los trabajadores?

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar estrategias que aumenten el rendimiento laboral, evaluando las condiciones de trabajo del personal de seguridad privada durante la pandemia.

Objetivos Específicos

- Identificar el bajo rendimiento de los trabajadores de seguridad privada en el sector minero de Tausa Cundinamarca.
- Evaluar las condiciones laborales que afectan el estado de salud físico y mental de los trabajadores de seguridad privada.
- Exponer medidas para obtener un ambiente laboral apto, evitando los contagios del virus Covid-19.

MÉTODO

A fin de desarrollar una solución al problema planteado, Se realizó el análisis de rendimiento laboral del personal de seguridad durante la pandemia por el virus covid-19, de los que se enfocó en gerencia del cambio y de talento humano, con la orientación de un aumento el rendimiento laboral.

En las siguientes líneas, se hace especificación de las distintas fuentes tratadas en cuanto al rendimiento laboral del personal de seguridad. La investigación que se planteo es cualitativa ya que por medio de esa investigación se conoció la visión del comportamiento de los trabajadores durante la pandemia y se visualizó las ideas para una solución a la problemática; se realizó por medio de una recopilación de información de manera experimental, por medio de instrumentos como encuestas, entrevistas grupales y métodos de observación cualitativa. De esta manera se especifica que de un 100 % de trabajadores, se realizaron preguntas y las encuestas a un 75% de los trabajadores, que eran las personas que se encontraban laborando en sus diferentes puntos laborales.

El enfoque de este análisis lo dieron en los objetivos que se mencionaron, de los cuales se buscó aumentar el rendimiento de los trabajadores, mejorando las condiciones de salud física y mental, obteniendo un el ambiente laboral agradable. Para lograr el aumento del rendimiento laboral, se encamino en los temas de liderazgo, inteligencia emocional y motivación.

Una de las opciones que aumento el rendimiento de los trabajadores, fue por medio de una distribución de personal, en la que se destacó un líder, con la capacidad de crear estrategias que funcionen y se logren dar cumplimiento de manera oportuna, como se presenta en la **Figura 1**.

Como se menciona en el artículo liderazgo para tiempos turbulentos “se debe buscar una solución adecuada en momentos de tensión, en el que el tiempo cumple una función importante y darle cumplimiento en procesos organizados para su ejecución” (Cabanna, Parry, s.f., p.4).

“Para lograr el cambio, fue necesario generar ideas, estrategias, propuestas innovadoras que se evidenciaron un cambio en la operación, para esto una guía fue el modelo de la London Business School” (Chiesa, Coughlan y Voss 1996), en la que demuestra por qué deben tener nuevos conceptos, trabajarlos, corregir los procesos y uso de tecnología.

Figura 1.

Modelo de la London Business School.



Fuente: Chiesa, Coughlan y Voss (1996)

El liderazgo asertivo se resalta la comunicación, generando confianza en el personal y llevando un cambio estratégico en operaciones, como afirmaba el filósofo griego, Heráclito de Éfeso (540-470 a.c) “No hay nada permanente, solamente el Cambio, estamos en permanente Cambio”. Esto dio la idea, en que se aprovechó las herramientas que se tenían para mejorar el estilo laboral sin que afectara la integridad física y mental de los trabajadores. El desarrollo de competencias básicas se enfocó en la comunicación que debe ser un factor muy importante, para lograr así empatía y confianza entre el personal, logrando ideas, puntos de vistas, propuestas de

mejoras y lograr iniciativas de cambio, con las competencias específicas y habilidades de cada trabajador se observó en lo cognitivo, técnico y metodológico; que fue fundamental conocer el fuerte de cada trabajador y ubicarlo en áreas que se puedan desempeñar mejor.

La inteligencia emocional en los trabajadores, aunque no parezca importante es un factor fundamental, ya que trabajándolo se le puede dar manejo de identidades y gustos similares entre ellos, esto da a que se mejoren las relaciones interpersonales, se puedan crear grupos de trabajo que se complementen, teniendo un clima laboral agradable, productivo y obteniendo mejores estados de ánimo, teniendo en cuenta las emociones plasmadas por el trabajador.

Entre mayor sea el coeficiente emocional, será mayor el rendimiento laboral de los trabajadores, ya que al tener capacidad para reconocer y expresar sus emociones de manera asertiva esto beneficiara de forma positiva el clima laboral lo que facilitará un mejor desempeño (Enrique et al. 2014, pág.25)

Como se muestra en la **Figura 2**, la motivación es un factor importante, en la que muestra como por medio de un esfuerzo y dedicación se logra tener un desempeño, u obtener un logro que se tenía previsto, esto es una secuencia de un trabajo arduo en el que se finaliza en una recompensa, que se puede generar por medio de bonos, mejora de pagos, días libres, aumento de puesto, entre otras, para recompensar el esfuerzo y dedicación, que teniendo personalmente logros seguidos, esa mejora se logra con metas personales, que aumenta a medida de su progreso. (Vroom, 1964, teoría de la expectativa)

Figura 2.
teoría de la expectativa Vroom.



Fuente: tomado de aiteco, teoria de las expectativas.

Para lograr el aumento de rendimiento, se realizó varias técnicas de análisis a los trabajadores, iniciando se observaron las problemáticas y las causas que les afectó, se tomó información a los trabajadores por medio de una encuesta sobre mejoras o cambios en las empresas de seguridad, en las que se evaluó sus procedimientos para que el personal pudiera laborar en condiciones adecuadas. Las encuestas generadas, es de diferentes empresas y se generó una tabulación general, ya que el personal estaba en los diferentes acopios mineros del municipio de Tausa como lo es TRANCORA, IPM, FORTIA; estas empresas requieren personal de seguridad en tiempo completo durante sus jornadas laborales, otra técnica de análisis fue la lluvia de ideas, en las que se aportaron ideas que implementaron el aumento en el rendimiento laboral.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para construcción del análisis de rendimiento, se realizó una encuesta a los trabajadores de tres empresas diferentes que operan en la zona de Tausa Cundinamarca. Con la encuesta se buscó establecer las medidas en las que los trabajadores se vieron afectados por la pandemia covid-19, en la que se buscó comprobar los porcentajes de edad de cada trabajador, si son de la zona, cumplimiento de protocolo y cuidados ante la pandemia del covid-19, como se observa en el *Cuadro 1*.

Por otro lado, se realizó una lluvia de ideas, de las afectaciones psicosociales que dejó la pandemia en las personas, generando ideas o propuestas que ayudaron a mitigar y mejorar esos aspectos en el personal de seguridad privada. Se presenta la encuesta que se realiza a las empresas y la tabulación de resultados inventados.

Cuadro 1.

Encuesta de empresas de seguridad en empresas mineras en Tausa Cundinamarca.

ENCUESTAS EMPRESAS SEGURIDAD PRIVADA ACOPIOS TAUSA CUNDINAMARCA				
NOMBRES				
EMPRESA SEGURIDAD	SEPECOL	PAKINT	EV7	
ACOPIO MINERO	Trancora	IPM SAS	Fortia	
EDAD	18-35	36-50	51-65	66>
Preguntas	Si	No	Tal vez	No opina
1. ¿se ha visto afectado laboralmente por el covid-19?				
2. ¿considera que su rendimiento laboral es igual?				
3. ¿cree que esta arriesgando su salud por su actividad laboral?				
4. ¿conoce los protocolos de seguridad?				
5. ¿existe una buena relacion con sus compañeros?				
6. ¿la empresa le exige protocolos de seguridad en jornadas laborales?				
7. ¿cumple con los protocolos de bioseguridad?				
8. ¿la empresa de seguridad los capacita sobre el tema?				
9. ¿Cuándo excede las 8 horas, le realizan el pago de horas extras?				
10. Cual es su esquema de vacunación	1 Dosis	2 Dosis	3 Dosis	Refuerzo

Fuente: elaboración propia (2022)

Cuadro 2.

Tabulación de encuesta de empresas de seguridad en empresas mineras en Tausa Cundinamarca.

TABULACION ENCUESTA SEGURIDAD PRIVADA TAUSA					
EMPRESAS	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 4	TOTAL TRABAJADORES
	18-35	36-50	51-65	66 +	
EV7	4	8	18	20	50
PAKINT	3	8	12	22	45
SEPECOL	3	9	7	23	42
EMPRESAS	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 4	
	18-35	36-50	51-65	66 +	
EV7	8 %	16 %	36 %	40 %	
PAKINT	7 %	18 %	27 %	49 %	
SEPECOL	7 %	21 %	17 %	55 %	
PROMEDIO	8 %	18 %	26 %	48 %	
POR EDAD					

Fuente: elaboración propia (2022)

Cuadro 3.

Clasificación por rango de edades y posibilidades de contagio.

Grupo	Rango de Edades	% Empleado	Posibilidad de Contagio
Grupo 1	18 – 35	8%	6 %
Grupo 2	36 – 50	18%	28 %
Grupo 3	51 – 65	26%	25 %
Grupo 4	66 y más	48%	41 %

Fuente: elaboración propia (2022)

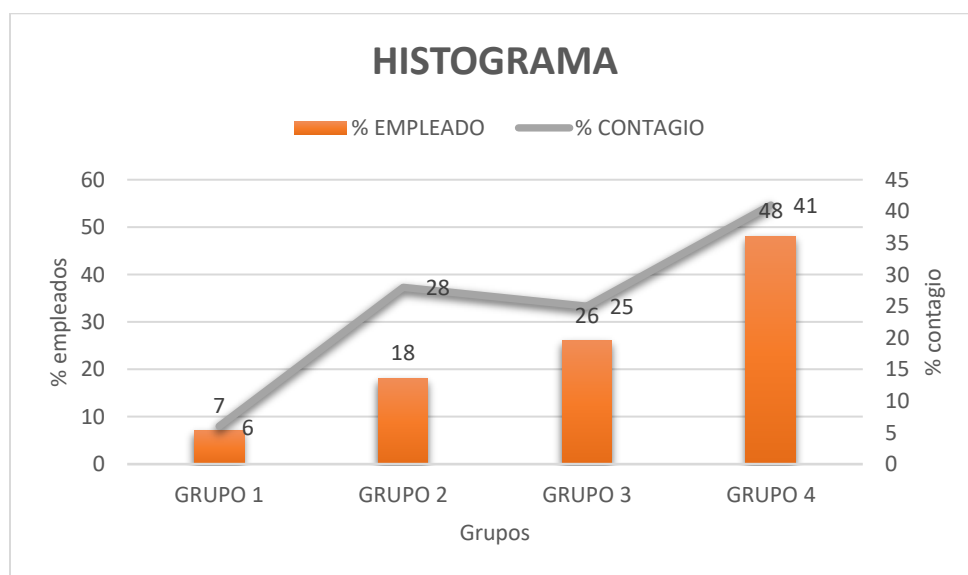
Lo presentado en el **cuadro 2**, evidencia que la mayor parte del personal que labora en este sector es mayor a 50 años inclusive, teniendo información del numero de que se encuentran en cada grupo, en la parte inferior del mismo cuadro muestra con porcentaje la distribución por grupos, según la edad de los trabajadores y la relación que tiene cada empresa.

Conociendo porcentualmente la información de trabajadores por cada empresa, se implemente las posibilidades de contagio, en las que se evidencio que las personas mayores son las mas vulnerables y las cuales en todas las empresas, representan un gran porcentaje de trabajadores, esta información está en el **cuadro 3** y es representado gráficamente en la **figura 3**.

una etapa en la vida donde las defensas del hombre tienden a estar bajas en cuanto al contagio de enfermedades virales. Esto pone en evidencia que el personal de este sector es muy sensible al contagio del virus. Para una mejor visualización al respecto, se presenta la siguiente Figura, como resumen del cuadro anterior.

Figura 3.

Histograma y polígono de frecuencias, muestra del porcentaje de personas empleadas por grupos clasificados por sus edades y el porcentaje de la población afectada actualmente por el virus COVID-19.



Fuente: elaboración propia (2022)

Analizando y observando las estadísticas, se puede decir que la mayoría de los empleados de las empresas de seguridad en el municipio de Tausa Cundinamarca, representan el grupo 3 y 4 del histograma (**Figura 3**) las cuales son personas de alto riesgo para contraer y padecer el virus COVID-19, además, se le debe sumar que algunos pueden presentar otros factores de riesgos como son enfermedades tales como diabetes, hipertensión, obesidad, entre otras. Generando así, un desbalance al momento de contratar personas para cumplir su rol, ya que los más jóvenes carecen de experiencia y capacitación, por lo tanto, las empresas deben tener en cuenta que para mejorar sus servicios deben implementar nuevas ideas de forma organizativa, garantizando sus servicios al público, el cual es el más afectado ya que Colombia es un país donde los índices de delincuencia y terrorismo ha aumentado en las últimas décadas.

Por lo cual, la vacunación y el aporte de elementos de bioseguridad siguen siendo el principal objetivo para evitar el contagio y la propagación del virus COVID-19. A pesar de que han pasado dos años desde el inicio de la pandemia, muchas personas no han tomado con seriedad el asunto y se sigue propagando el virus COVID-19.

El rendimiento y ausentismo laboral por parte de los trabajadores de vigilancia va en ascenso ya que la falta de capacitación y utilización de elementos de bioseguridad no está siendo prioridad, el 62,8 % de la población contratada son mayores de 66 años, siendo esta la población más vulnerable a padecer el virus COVID-19. (Bautista, 2020)

Además, se busco establecer las causas que generaron un bajo nivel laboral de los trabajadores, las cuales se observan en la siguiente lluvia de ideas, **Figura 4**.

Figura 4.

Lluvia de ideas para verificar los problemas de rendimiento laboral de los trabajadores de seguridad durante la pandemia del COVID-19.



Fuente: elaboración propia (2022)

Tal como se evidencia en la **Figura 4**, existen cuatro criterios importantes que son consecuencias de los efectos de la pandemia en el sector seguridad privada en acopios mineros en Tausa Cundinamarca. Estos factores se presentan a continuación:

1. **Baja remuneración:** uno de los grandes problemas en la utilización de muchos trabajadores en el sector reside en que el personal contratado tiene una baja remuneración. Esto genera en una alta rotación del personal, que apenas un sueldo superior al salario mínimo nacional.

2. **Ausentismo laboral:** existen tres causas que pueden incidir en estas características y estas se presentan a continuación:

- a. Problemas de traslados: el personal de este sector generalmente pertenece a zonas populares y su traslado desde sus hogares a los sitios de trabajo, comúnmente ubicados en zonas comerciales, es cuantioso o de difícil acceso por la cantidad de transporte a abordar.
- b. Problemas de salud por contagio de COVID-19: el virus no es discriminatorio, puede contagiar a cualquier persona. Aquellas personas que se enferman del virus deberán permanecer aislados, lo que influye en el ausentismo laboral.
- c. Desconocimiento del protocolo para evitar el contagio del COVID-19: en los primeros días de la pandemia, mucha parte de la población tenía desconocimiento de cómo prevenir su contagio. El personal de seguridad no escapa de esta realidad. Aunado a esto, la vigilancia privada a veces se hace en lugares solitarios y los ejecutores de esta actividad no toman en cuenta las medidas de seguridad cuando se encuentran con personas a atender.

3. **Bajo rendimiento laboral:** existen otras tres causas que son los promotores de este factor, los cuales se describen a continuación:

- a. Poca posibilidad de crecimiento: las pirámides organizacionales aplicadas a estas empresas casi siempre son estáticas. Aquel trabajador que comienza como vigilante privado, tiene muy pocas expectativas de crecimiento. Generalmente esa es la razón de tener un personal de alta edad en estos puestos de trabajo.
- b. Falta de capacitación del personal en manejo de atención al público: no se promueve la capacitación en esta clase de personal. Se limita su círculo de

amistades y no se le da importancia, por parte de sus supervisores, al trato con el cliente o con el personal en general.

4. **Largas jornadas de trabajo:** estos trabajadores están expuestos a tener guardias de trabajo superiores a ocho horas, por lo general, lo que motiva el cansancio de los trabajadores en aplicar horarios extendidos.

La etapa de emergencia del COVID-19 revela como la pandemia ha obligado a las instituciones de seguridad a definir prioridades y racionar recursos limitados. Sin embargo, esto ha afectado al rendimiento de estos trabajadores. En las empresas de vigilancia, con el fin de reducir el contagio en su plantilla, se han visto en la necesidad de reducir el personal dispuesto a realizar actividades de vigilancia y otras acciones operativas. (Alvarado et al. 2020; pág. 31)

El control de las medidas de cuarentena influyo contundentemente en la capacidad de respuesta de algunos sectores de la vigilancia. La pandemia afecto el traslado del personal desde sus hogares hacia los sitios de trabajo y viceversa. Estos cambios generaron dificultad y retrasado el proceso de contratación y de aceptación de los trabajadores.

Al hacer énfasis en el sector minero, la interacción social fue alta para el personal de seguridad, en el ingreso contantemente personal de laboratorios de calidad, trabajadores, conductores, etc., siendo muy significativo la labor que se realizó porque es el momento que más se puede estar expuesto, si no se aplican los protocolos de bioseguridad.

Se afirmo que existe un impacto directo en la salud de los distintos trabajadores, no solo del sector de vigilancia sino de los trabajadores en general. En respuesta a las medidas de aislamiento adoptadas por el gobierno colombiano, los trabajadores debieron asumir la resiliencia, a fin de promover la supervivencia de las empresas y de la economía del país.

La participación y cooperación de los trabajadores del sector vigilancia debió incluir las mismas medidas que los trabajadores de los demás sectores, con el uso de equipos de protección personal adecuados. Según la OIT, los trabajadores de este sector se encuentran en la primera línea de respuesta, atendiendo con su presencia en las empresas en su resguardo mientras continúan con todas las responsabilidades de mantenimiento de la seguridad pública.

Los servicios esenciales para la población que permanecen en sus lugares de trabajo, incluso habiendo visto aumentadas sus actividades: entre otros, comercio, transporte, agricultura, alimentación, recolección de residuos, limpieza, agua, luz, comunicaciones, así como policía, fuerzas armadas y otros servicios públicos.

La depresión por aislamiento, estrés por sobrecarga de trabajo, temor a perder emprendimientos, el trabajo e inseguridad respecto al futuro de las relaciones laborales, miedo al contagio, problemas de conciliación y agotamiento emocional. Esto puede generar enfermedades mentales que podrían perdurar más allá de los efectos de la pandemia. (OIT, 2020; pág. 2 - 3).

En la evaluación de impacto social que se generó durante la pandemia del covid-19, con cambios en las rutinas y actividades, ya que la mayoría por la edad se vio afectado por el rendimiento, tiempos, compromisos, los cuales se presentaron problemas de miedos, problemas de salud personal y a sus familiares.

Las grandes empresas han optado también a incentivar en la capacitación de sus trabajadores para aceptar esta nueva vuelta tecnológica. Esto representa un nuevo reto dinámico para las empresas, con el desafío es potenciar a cada uno de los actores dedicados a la actividad de la vigilancia y la seguridad privada a través de la capacitación de nuevas competencias de su

recurso humano. Concluye que “la inclusión de las nuevas tecnologías presenta oportunidades como desafíos para el sector. Uno de los retos consiste en el posible efecto negativo del nivel de empleo, pues en estas épocas los índices de desempleo han crecido gradualmente” Mejía (2021).

Solución Propuesta

Se destaco la solución de la propuesta, que enfoco un mejor rendimiento con los cambios que le realizaron al personal de seguridad, con las mejoras realizadas en las condiciones labores.

Durante la pandemia, se generó varios cambios laborales en los trabajadores del sector de vigilancia privada, uno de los cuales es el personal de mayor edad, como es evidenciado en el grupo 4 (**Figura 3**), durante la pandemia estas personas no pudieron cumplir sus jornadas laborales igual que los demás trabajadores, motivo por el cual se capacito a todo el personal y se les brindaron herramientas tecnologías, en el que pueden brindar un mejor servicio.

El impacto social que se generó por pandemia afecto no solo al trabajador si no para los integrantes de la familia de cada uno, por tal motivo, las empresas tienen la opción de tener al personal motivado, ya que generaron una eficiencia laboral y un cumplimiento de actividades afectivas, incentivando a los trabajadores por medio de bonificaciones, aumento de salario o disminución de horas laboradas, con el fin de que la recarga laboral no afecte al trabajador directamente, ni llegue a afectar el ambiente laboral o familiar. Las empresas adquirieron compromiso de generar capacitaciones, actividades o salida lúdicas en las que los trabajadores se adaptaran a los nuevos aprendizajes, que les facilito la jornada laboral.

El compromiso de las empresas de seguridad fue velar por el estado de salud de cada uno, haciéndoles cumplir los protocolos de seguridad y teniendo un esquema de vacunación completo para evitar algún contratiempo, no solo estado físico, sino también mental, en la que se le disminuye la jornada laboral al personal de seguridad, generándole horarios y turnos flexibles.

Otra de las opciones es el reconocimiento laboral, en que enalteció el trabajo y motivo a los demás a lograr ese mérito.

Esas son las opciones para se usaron con las que se mejoró el rendimiento por medio de personal de seguridad, las otras maneras para obtener una mejora laboral, cumpliéndole a los trabajadores y dejándoles en mejores condiciones, generando herramientas tecnológicas como lo es cámaras, plataformas de control de personal, radios o equipos de comunicación, para tener información clara de quienes están autorizados a ingresar y dar cumplimiento a lo que establezca la empresa. De igual manera se logró dar un lugar de trabajo con condiciones aptas, en lugares que se pudo prestar el servicio de la mejor manera.

CONCLUSIONES

De acuerdo con lo anterior se deduce que por medio de las estrategias utilizadas se puede cambiar la perspectiva de la situación, más cuando se inicia a trabajar con personal, siendo que cada uno requiere trabajar por sus intereses personales, y es una necesidad de cada trabajador cuidar y mantenerse en su puesto de trabajo; de esta manera se buscó una motivación laboral que satisficiera a cada trabajador, dando lo mejor durante su jornada.

Las empresas manejan un módulo de capacitaciones para el personal, en el que se les da a conocer por pandemia temas de auto cuidado, protección y mitigación del virus, pero, además temas tecnológicos y de inteligencia emocional. Generando la oportunidad de mejorar los rendimientos laborales, en un trabajo en equipo, llevado por un buen liderazgo que los lleven a obtener logros, manejando respeto, interacción y comunicación, ya que, siendo un trabajo en equipo se logran ideas innovadoras y buenas propuestas.

Por medio del diplomado de alta gerencia, se puede aprender a analizar la operación, trabajando en cambios innovadores, generando estrategias se puede cambiar los ambientes laborales, pero el más importante es por medio del personal, conociéndole sus fuertes, sus tipos de liderazgos, las competencias de cada uno. Gracias a esto se puede fortalecer las habilidades gerenciales que puede dar solución a las problemáticas y las enfocarse en el personal, ya que son los que generan la productividad en las empresas, para lograr ser un líder y mejorar las problemáticas planteadas es fundamental gestionar correctamente los problemas, tomando decisiones que no afecte el personal, sabiendo, delegando y obtener los logros planteados.

Un ingeniero industrial, está en la capacidad de abordar una problemática y darle la mejor solución, planeando y controlando métodos que pueden ayudar a mitigar problemáticas a futuro, por medio de métodos y una buena gestión de procesos de gerenciales, se puede obtener un equipo de trabajo sólido y enfocado en sus objetivos, de esta manera lograr un alto nivel de productividad por medio de un buen liderazgo y una administrando una gerencia asertiva.

La parte positiva de la aparición de la crisis pandémica es que las grandes empresas han podido elaborar y ejecutar estrategias para la vuelta al crecimiento económico de los trabajadores del sector. Ahora se puede apreciar como una solución a la aplicación de la tecnología como parte de las labores de seguridad y la progresiva capacitación de estos trabajadores. Se recuerda que estos trabajadores deberían estar priorizados porque su principal labor es resguardar los bienes materiales de empresas públicas y privadas que sustentan la economía de la nación.

RECOMENDACIONES

Si se desea trabajar en un problema que requiere un análisis, se sugiere evaluar otras aplicaciones como diagrama causa-efecto, diagrama de Pareto, histograma, gráfico de control, diagrama de flujo, (lluvia de ideas), encuestas, entrevistas, hipótesis, entre otras. Con el resultado obtenido, se puede comparar con los resultados obtenidos en esta investigación y producir un resultado más cercano a la realidad con los trabajadores del sector.

Por otro lado, se sugiere trabajar otro aspecto como es el efecto positivo que tienen los trabajadores del sector, en el cuidado y resguardo de los bienes de empresas en tiempos de pandemia. Es importante tener a todos los trabajadores bajo un control médico física y mentalmente, los trabajadores deben contar con un esquema completo de vacunación, y cumpliendo los protocolos de bioseguridad planteados en las instalaciones, es fundamental que tengan la actitud, ya que por medio de las encuestas y sugerencias, se evidencia alguna desmejora del servicio, por tal motivo se crean grupos de trabajo, que puedan quedar organizados, tener horas libres y no estar en un ambiente laboral muy recargado.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarado, N.; Laborda, L. y Sutton, H. (2020, 25 de junio). Policía y COVID-19: ¿Cómo respondieron las agencias policiales a la pandemia? *Banco Interamericano de Desarrollo*.
<https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/policia-y-covid-19-como-respondieron-las-agencias-policiales-a-la-pandemia/>

Alvarado, N.; Norza, E.; Pérez-Vincent, S. M.; Tobón, S. y Vanegas-Arias, M. (2020, 2 octubre). Evolución de la seguridad ciudadana en Colombia en tiempos del COVID-19. *Sector de Instituciones para el Desarrollo División de Innovación para Servir al Ciudadano Nota Técnica* N° IDB-TN- 2034.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evolucion-de-la-seguridad-ciudadana-en-Colombia-en-tiempos-del-COVID-19.pdf>

Álvarez Castañón, L. D. C., & Bolaños Evia, G. R. (2014). Innovación y Estrategia: dos conceptos aparentemente contradictorios. *Nova Scientia*, 3(5), 118.
<https://doi.org/10.21640/ns.v3i5.203>

Batista Espinoza, J. A. (2020). Análisis integral del impacto social del sector de vigilancia y seguridad privada. *Universidad Militar Nueva Granada*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/36198>

BBC News Mundo. (2020, 12 abril). *Coronavirus: cómo el miedo a la enfermedad covid-19 está cambiando nuestra psicología*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-52191660>

Caputo, S., & Pérez Gaudio, J. M. (2021). Liderazgo y educación Reflexiones en tiempos de pandemia. *Diálogos Pedagógicos*, 19(38). [https://doi.org/10.22529/dp.2021.19\(38\)06](https://doi.org/10.22529/dp.2021.19(38)06)

Editorial La República S.A.S. (2022, 20 enero). *Exportación de coque marcó récord el año pasado y creció 26% frente a 2020*. Diario La República. <https://www.larepublica.co/economia/exportacion-de-m-marco-nuevo-record-el-ano-pasado-y-crecio-26-frente-a-2020-3289566#:~:text=El%20presidente%20de%20Fenalcarbon%2C%20Carlos,log%C3%ADstica%20y%20puertos%2C%20con%20una>

Efectos of the Covid-19 Pandémica on the Colombia Labor Market: Disentangling the Effect of Sector-Specific Mobility Restrictions | *Portal de Investigaciones Económicas*. (2020, 3 septiembre). Banco de La República de Colombia. <https://investiga.banrep.gov.co/en/be-1129>

Enríquez E, Martínez J. Guevara L. Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*. 2015; 3(11):41-46

Fabio Morales, L.; Bonilla-Mejía, L.; Pulido, J.; Flórez, L. A.; Hermida, D.; Pulido-Mahecha, K. L. y Lasso-Valderrama, F. (2021, 1 octubre). Efectos de la pandemia por Covid-19 en el mercado laboral colombiano: identificando el impacto de las restricciones sectoriales a la

movilidad. *Banco de la República*. <https://www.banrep.gov.co/es/borrador-1129>

Gerencie.com (2019). *Jornada laboral en celadores, vigilantes y escoltas*.
<https://www.gerencie.com/jornada-laboral-en-celadores-y-vigilantes.html>

Gómez Hoyos, D. (s. f.). *Derecho laboral del trabajador en Colombia, en época del COVID-19*.
 Universidad de La Sabana. <https://www.unisabana.edu.co/portaldenoticias/al-dia/derecho-laboral-del-trabajador-en-colombia-en-epoca-del-covid-19/>

Habilidades gerenciales: 12 claves para el éxito empresarial. (2022, 11 marzo). psicología y mente. <https://psicologiaymente.com/empresas/habilidades-gerenciales>

Kairuz correa, g. D. (2004). *Documentación para la implantación de un sistema de gestión de calidad, en la empresa tecnologías integrales de seguridad de Colombia – tecniseg -*.
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7196/tesis54.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Las personas mayores de 60 años han sido las más afectadas por la COVID-19 en las Américas.
 (s. f.). OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud.
<https://www.paho.org/es/noticias/30-9-2020-personas-mayores-60-anos-han-sido-mas-afectadas-por-covid-19-americas>

Ley 1616 de 2013 - Salud Mental. (s. f.). Así Vamos en Salud - indicadores en salud normatividad derechos. <https://www.asivamosensalud.org/politicas-publicas/normatividad-leyes/salud-publica/ley-1616-de-2013-salud-mental#:~:text=El%20objeto%20de%20la%20presente,en%20el%20%C3%A1mbito%20del%20Sistema>

Mejía Lozano, L. A. (2021). Los retos de la seguridad privada frente a la pandemia en 2021. *Segurilatam.com*. https://www.segurilatam.com/tecnologias-y-servicios/servicios-de-vigilancia/los-retos-de-la-seguridad-privada-frente-a-la-pandemiaen2021_20210115.html

Mesa virtual de diálogo de OIT en América Latina (2020, 28 abril). Seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia. *Organización Internacional del Trabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---Américas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms_742469.pdf

Minsalud adelanta estudio sobre impacto de la pandemia en trabajadores de la salud. (2021). <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minsalud-adelanta-estudio-sobre-impacto-de-la-pandemia-en-trabajadores-de-la-salud.aspx>

Morales, L. F., Bonilla Mejía, L., Pulido, J., Flórez, L. A., & K.L.P. (2020). *de la pandemia por Covid-19 en el mercado laboral colombiano: identificando el impacto de las restricciones sectoriales a la movilidad*. Banco de La Republica Colombia. <https://www.banrep.gov.co/es/borrador-1129>

Plataforma, N. (s. f.). *Decreto 356 de 1994 - Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.*

<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/211/decreto-356-de-1994---estatuto-de-vigilancia-y-seguridad-privada/>

Porret GM. El absentismo laboral en la empresa privada española. *Revista Técnico Laboral*. 2012; 34:5-81

Presidencia de la República de Colombia. (mayo 28, 2020). Decreto 749 de 2020. Decreto "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público.
<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/>

S.M.W.D.M.E.L.A. La motivación de los sujetos en la nueva gestión de recursos humanos. *Dialnet*. Vol. 2, Nº. 14, 2015, pág. 2160-2237

Sánchez, D. C. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque* (5) 1. 43-54.
<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/RSB/article/view/182/114>

U. (2017, 28 marzo). *La inteligencia emocional y el éxito organizacional*. Universidad Benito Juárez G. <https://www.ubjonline.mx/la-inteligencia-emocional-exito-organizacional/>

Utel, I. (2021, 1 noviembre). *Competencias básicas, genéricas y específicas*. BLOG | UTEL.

<https://utel.edu.mx/blog/rol-personal/competencias-basicas-genericas-y-especificas/>