

**PLAN ESTRATÉGICO QUE MEJORE LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA
ANGELUS SEGURIDAD LTDA**

AUTORES:

**MARIA VICTORIA FLOREZ SUESCUM
KAROLL JULIETH SALAS PEREZ
MARÍA ANTONIA VILLAMIZAR RIVERA
MIKE HARRISON CÁRDENAS ARAGON
STEVEN ESTID JAIMES GARCÍA**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

2021

**PLAN ESTRATÉGICO QUE MEJORE LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA
ANGELUS SEGURIDAD LTDA**

AUTORES:

MARIA VICTORIA FLOREZ SUESCUM

COD.1062813766

KAROLL JULIETH SALAS PEREZ

COD. 1094279092

MARÍA ANTONIA VILLAMIZAR RIVERA

COD. 60265425

MIKE HARRISON CÁRDENAS ARAGON

COD. 1120576501

STEVEN ESTID JAIMES GARCÍA

COD. 1095933445

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

2021

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
OBJETIVOS.....	7
1. PRESENTACION EMPRESA CONSULTORA.....	8
1.1. Quienes Somos	8
1.2. Contacto	8
1.3. Misión	9
1.4. Visión.....	9
1.5. Portafolio de servicios.....	9
1.6. Equipo consultor	10
2. Presentación de la empresa.....	11
2.1. Reseña histórica de la empresa	11
2.2. Valores.....	12
2.3. Presentación de la Misión y Visión actuales.....	13
2.3.1. Misión.....	13
2.3.2. Visión	13
2.4. Objetivo corporativo actual	14
2.5. Logo.....	14
2.6. Servicios ofrecidos por la empresa.....	14
3. MARCO CONCEPTUAL.....	16
4. ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO	21
5. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS.....	27
6. ANALISIS DE LAS AREAS FUNCIONALES DE LA EMPRESA	29
6.1. Análisis Area de Talento Humano	29
6.1.1. Funciones del personal	31
6.2. Análisis del área de Mercadeo.....	35
6.3. Análisis área financiera.....	36
6.4. Análisis y diseño del servicio ofrecidos por la empresa.....	39
6.4.1. Diseño ergonómico de puesto de trabajo.....	40
6.4.2. Localización	43

6.4.3.	Distribución de la planta	45
6.4.4.	Productividad y competitividad dentro y fuera de la empresa	46
6.4.5.	Análisis de la competencia	47
6.4.6.	Percepciones del cliente en el servicio.....	49
6.4.7.	Enfoque de procesos	50
6.4.8.	Enfoque del servicio	51
6.4.9.	Sistema de gestión de calidad	51
7.	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS.....	55
8.	ANÁLISIS DE OPCIONES MACRO ESTRATÉGICAS	57
8.1.	Matriz FODA.....	57
8.2.	Matriz Interna y Externa.....	59
8.3.	Matriz PEYEA	60
8.4.	Plano directo MICMAC	61
8.5.	Matriz del Perfil Competitivo	63
9.	REDEFINICIÓN DE LA VISIÓN Y LA MISIÓN.....	65
9.1.	MISIÓN.....	65
9.2.	VISIÓN.....	65
10.	PLAN DE ACCION A LA EMPRESA ANGELUS SEGURIDAD LTDA.	65
	CONCLUSIONES.....	74
	RECOMENDACIONES.....	75
	BIBLIOGRAFÍA.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Identificación de la empresa	11
Tabla 2 Matriz EFE	27
Tabla 3 Matriz EFI.....	55
Tabla 4 Matriz FODA	57
Tabla 5 Matriz Interna y Externa (I-E).....	59
Tabla 6 Matriz PEYEA	60
Tabla 7 plano directo MICMAC	61
Tabla 8 Matriz Del Perfil Competitivo (MPC)	63

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Logo GRUPO CONSULTOR S.A.S	8
Ilustración 2 Portafolio de servicios GRUPO CONSULTOR S.A.S	9
Ilustración 3 Logo ANGELUS SEGURIDAD LTDA.	14
Ilustración 4 Participación en el mercado	25
Ilustración 5 Equipo administrativo ANGELUS SEGURIDAD LTDA.	30
Ilustración 6 Empresas con pérdidas en el año	39
Ilustración 7 Vigilantes	40
Ilustración 8 Imagen de referencias	42
Ilustración 9 Imagen de referencia.....	42
Ilustración 10 Imagen de referencia.....	43
Ilustración 11 Ubicación ANGELUS SEGURIDAD LTDA.	44
Ilustración 12 Plano Distribución de Planta.....	45
Ilustración 13 Políticas de Gestión.....	52

INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica busca mejorar las competencias de las empresas, agregando y combinando valores, para con esto ser más competitivos.

Cabe mencionar que el presente trabajo se ha llevado a cabo asumiendo el reto con seriedad y veracidad, ya que los datos se han obtenido en fuentes con credibilidad, con el propósito de mejorar y plantear estrategias para generar un crecimiento, desarrollo económico y mayor competitividad de la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA. En este trabajo se presentan diferentes matrices de planeación estratégica las cuales dan soporte al esfuerzo realizado y son de ayuda para el desarrollo de las estrategias propuestas, para el desarrollo de este trabajo se hizo un acercamiento a la empresa, también cabe resaltar que la elaboración de este es el resultado de un proceso de aprendizaje y experiencias previas que hemos adquirido a lo largo del diplomado en Alta Gerencia.

El plan estratégico se enmarca en un contexto regional en Santander, donde se evalúa y se hace seguimiento al sector servicios y a cada una de las áreas funcionales de la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA, conociendo como se encuentra realizando un diagnóstico y con ello apoyarnos de mejor manera para la ejecución de este trabajo. El siguiente trabajo sirve como base para la empresa para abordar e implementar las diversas estrategias propuestas.

OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar un plan estratégico que mejore la competitividad de la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA

Objetivos Específicos

- Diagnosticar las áreas funcionales de la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA.
- Diseñar estrategias de fortalecimiento del bienestar laboral a la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA.
- Presentar el respectivo plan de acción con la asignación de presupuesto para cada actividad a la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA.

1. PRESENTACION EMPRESA CONSULTORA

1.1. Quienes Somos

Brindamos nuestros conocimientos y capacidades entregando soluciones optimas a las diferentes necesidades de nuestros clientes, en las áreas funcionales de la empresa mejorando e implementando nuevos procesos para la mejora continua a través de estrategias, herramientas competitivas y altamente diferenciales.

1.2. Contacto

ubicados en centro comercial el recreo Calle 6 # 5-55 Pamplona Norte de Santander

- Teléfono: 3123610529
- Correo: Grupoconsultor@gmail.com

Ilustración 1
Logo GRUPO CONSULTOR S.A.S



“Crecemos contigo”

1.3. Misión

Somos una empresa colombiana dedicada a la prestación del servicio de consultoría empresarial en las diferentes áreas funcionales, comprometidos con el desarrollo y crecimiento brindando soluciones optimas en la gestión de su negocio.

1.4. Visión

Para el año 2026 el grupo consultor S.A.S empresarial estará consolidado como líderes a nivel nacional en consultoría, en la ejecución de soluciones integrales en el desarrollo de su empresa, permitiendo el mejoramiento sustentable de las organizaciones.

1.5. Portafolio de servicios

Ilustración 2
Portafolio de servicios GRUPO CONSULTOR S.A.S



1.6. Equipo consultor

Karoll Julieth Salas



Maria Victoria Florez



María Antonia Villamizar



Steven Estid Jaimes



Mike Harrison Cárdenas



2. Presentación de la empresa

Tabla 1
Identificación de la empresa

NIT	900.292.854-1
Sector económico	Servicios
Actividad económica	Angelus Seguridad LTDA, empresa de vigilancia y seguridad privada.
Ciudad departamento	Bucaramanga, Santander
Dirección	Carrera 30 # 58-29
Teléfono	6473030 - 3138863740
Representante legal	Marcos Cadavid

2.1. Reseña histórica de la empresa

Angelus Seguridad LTDA fue creada en el año 2008 en la ciudad de Bucaramanga Santander, por una sociedad entre los señores Daniel Fernando Arenas, Emiro Ortiz Fernández, Lucí patricia Herrera para ofertar servicios de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego, razón por la cual se realiza la gestión para obtener los permisos ante los entes reguladores.

Según Resolución 005516 de 28 de diciembre de 2008, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, autoriza la constitución de Angelus Seguridad LTDA y de acuerdo con la Resolución 00388 de 26 de enero de 2010 la licencia de funcionamiento e inicia su operación con quince empleados, contando con clientes como TISA y CAMPOLLO.

Durante su trayectoria ha ido creciendo brindando sus servicios en distintas ciudades del país como Bogotá, Barranquilla, Valledupar entre otras, logrando

mejorar sus procesos que a día de hoy cuenta con ciento diez empleados con el fin de ofertar un servicio basado en la experiencia y satisfacción del cliente, cumpliendo con altos estándares de desempeño y excelente respaldo.

2.2. Valores

- **Respeto:** Fomentamos el respeto entre los integrantes de la empresa, clientes y proveedores; aceptando y valorando las diferencias individuales como la herramienta eficaz para alcanzar un ambiente de trabajo afable.
- **Orientación al cliente:** Trabajamos por y para ellos, y por ellos nos esforzamos constantemente para conocer en todo momento qué necesitan y qué sienten. Que todos nuestros clientes estén satisfechos con nosotros es el principal objetivo, y su seguridad la gran motivación que nos inspira en cada momento.
- **Excelencia:** La excelencia es la sincera voluntad de servir y atender a nuestros clientes, sabiendo que podemos mejorar continuamente y que trabajamos constantemente para conseguirlo. La excelencia, más que un objetivo en sí mismo, es una actitud personal, una manera permanente de ser, de hacer todas las cosas bien, desde el principio hasta el final. Desde las más pequeñas a las más grandes.
- **Trabajo en equipo:** Todos sumamos, todos nos necesitamos, todos somos protagonistas de un mismo proyecto y una misma historia. Somos miles de personas en todo el mundo, cada una diferente, con aptitudes diferentes, con

conocimientos y responsabilidades diferentes, que trabajan juntas y comparten el compromiso de alcanzar un objetivo común.

- **Ética:** El comportamiento de los miembros de la empresa, se basa en la honestidad, la integridad, la justicia y la lealtad.

2.3. Presentación de la Misión y Visión actuales

2.3.1. Misión

Angelus Seguridad LTDA. Es una empresa dedicada a prestar servicios de vigilancia fija, vigilancia móvil, escolta a personas, vehículos y mercancías, con o sin la utilización de armas de fuego; teniendo como prioridad la prevención y detención de las posibles perturbaciones a la seguridad y tranquilidad de nuestros clientes, cubriendo todo el territorio nacional.

2.3.2. Visión

Para el año 2025, Angelus Seguridad LTDA, será una empresa posicionada en el sector de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional, con clientes en los sectores residencial, comercial, bancario, portuario y petrolero, complementando los servicios actualmente ofrecidos, con el servicio de vigilancia con medios tecnológicos, compitiendo siempre con cumplimiento y credibilidad, garantizando la protección y satisfacción de nuestros clientes.

2.4. Objetivo corporativo actual

Tiene como objetivo principal, brindar un servicio de calidad enfocado en salvaguardar la seguridad del cliente y sus propiedades, así como la seguridad de nuestro personal en todo el territorio nacional, implementando altos estándares en los procesos y que aseguran la satisfacción de nuestros clientes.

2.5. Logo

Ilustración 3
Logo ANGELUS SEGURIDAD LTDA.



2.6. Servicios ofrecidos por la empresa

- Vigilancia Fija
- Vigilancia Móvil
- Escolta a persona
- Escolta Vehículos
- Escolta Mercancías

Angelus Seguridad LTDA, está en la capacidad y cuenta con la autorización de la Superintendencia de Vigilancia para ofertar los servicios:

- Sin arma de fuego
- Con arma de fuego

3. MARCO CONCEPTUAL

Muchos autores han modificado y ampliado las frases y términos para enfatizar los diferentes conceptos que a mercadotecnia se refiere, entre los cuales se mencionan los siguientes conceptos. Según la (American Marketing Association, 1960) la mercadotecnia es la realización de actividades empresariales que dirigen el flujo de bienes y servicios desde el productor hasta el consumidor o usuario.

Por otra parte (McCarthy, 1964) Define el marketing como el “resultado de la actividad de las empresas que dirige el flujo de bienes y servicios desde el productor hasta el consumidor o usuario, con la pretensión de satisfacer a los consumidores y permitir alcanzar los objetivos de las empresas”

(Philip Kotler, 1996) la mercadotecnia es un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes.

Para (Koontz y Weihrich, 1994) La planeación estratégica es engañosamente sencilla: analiza la situación actual y la que se espera para el futuro, determina la dirección de la empresa y desarrolla medios para lograr la misión.

Por otra parte, (Jimenez , 2002) la planificación estratégica es el proceso a través del cual el administrador o gerente se orienta a la selección y desarrollo del mejor curso de acción posible entre diferentes alternativas establecidas, a los fines de lograr el objetivo. Posteriormente (Cuervo, 2013) indica que la planificación, bajo el enfoque estratégico, es concebida como “un proceso mediante la cual los decisores en una organización analizan y procesan información de su entorno interno y

externo, evaluando las diferentes situaciones vinculadas a la ejecutoria organizacional para prever y decidir sobre la direccionalidad futura.

Según (Chiavenato, 2009) “Las organizaciones son auténticos seres vivos” .- Las organizaciones pueden ser comerciales, industriales, de servicios, financieras, universidades, hospitales ya sean públicas o privadas, se encuentran en constante cambio a fin de enfrentar el mundo competitivo y globalizado del siglo XXI, donde son las personas quienes forjan el futuro de las organizaciones siendo el pilar fundamental para que estas pueda alcanzar el éxito, separar el trabajo de las personas resulta difícil ; puesto que el trabajo dignifica al hombre y mucho más cuando se trata de un talento proactivo, innovador, generador de conocimiento, y con calidad humana, en consecuencia las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos ya sean personales o colectivos y por otro lado las organizaciones dependen de las personas, para lograr los objetivos estratégicos.

(Chiavenato, 2009) define la Gestión del Talento Humano como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

Por su parte, (Rodriguez , 2007), añade que “los recursos humanos los forman las personas que trabajan para una institución, quienes poseen habilidades y conocimientos acerca del sistema de trabajo, por lo que son de gran valor para los administradores”.

(Chiavenato, 2000) afirma que “las personas planean, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe organización, de modo que toda organización está compuesta por personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener su continuidad”.

Según (Nash, 1989) “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett, 1992) “es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible” Al respecto el autor (Chiavenato, 1994) establece que: Los beneficios sociales son aquellas facilidades, conveniencias, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados, orientados a ahorrarles esfuerzos y preocupaciones.

El área de producción tiene un objeto claro: atender las necesidades de los clientes de la forma más eficiente y menos costosa, dentro de unos estándares de calidad. Para ello se deberá decidir el plan de producción en función de las previsiones de ventas. Esto supone adecuar la capacidad de producción (limitada por la

maquinaria, las materias primas y los operarios) para abastecer correctamente a los clientes. (Camara de Comercio, 2020)

El término gestión de Operaciones está relacionado directamente con la producción de bienes y servicios. En la mayor parte de los casos el origen o razón de ser de cualquier bien o servicio surge por las necesidades del hombre. Para producir esos bienes o prestar los servicios se requiere de una inversión de capital para adquirir los insumos, maquinarias, tecnología y la parte más importante que es el talento humano. De esta manera se conforman las empresas, dentro de la sociedad comunitaria, para satisfacer las necesidades. (Caba Villalobos)

La dirección de las Operaciones se ocupa de la producción de bienes y servicios que la gente compra y usa todos los días. Es la función que permite a las organizaciones alcanzar las metas mediante la eficiente adquisición y utilización de recursos. (Carro & González)

Según (Chauvel, 1993) “se entiende por producción la adición de valor a un bien (producto o servicio) por efecto de una transformación. Producir es extraer o modificar los bienes con el objeto de volverlos aptos para satisfacer ciertas necesidades.”

Según (Buffa, 1983) "La producción es un proceso de transformación (gobernado por los hombres o en cuya realización tienen interés los hombres) en el que ciertas cosas (mercancías o servicios) se integran en un proceso durante el cual pierden su identidad y caduca su anterior forma de ser, mientras que otras cosas (también

mercancías o bienes) nacen del proceso. Las primeras se llaman factores de producción, las segundas productos."

Según (Kotler & Hayes) "definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico."

Según (Economiapedia, s.f.) "Se dice que un servicio es heterogéneo debido a que, atendiendo a diferentes factores, raramente suelen coincidir entre sí y usualmente son diseñados y realizados en atención a cada cliente individualmente. En otras palabras, no existen cadenas de producción en masa como sí sucede en la fabricación de bienes."

Según (Etzel & Walker) definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades."

4. ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO

Formal y con una gama de servicios en ascenso. En un contexto de alta violencia y crimen organizado, su existencia es relevante dado el papel que juega en la seguridad y la lucha contra la delincuencia.

El crecimiento de la industria de la seguridad armada ha estado en línea con el aumento de la violencia en muchos países en desarrollo entre los que se destaca América Latina y el Caribe. Aunque cada contexto es diferente y las generalizaciones deben ser tratadas con precaución, sobre el curso de la última década, la violencia ha crecido y como se mencionó anteriormente, también ha aumentado la demanda por seguridad y por ende las empresas prestadoras de este servicio (Enterritorio, 2020). Se estima que existen más de 16.000 Empresas Militares y de Seguridad Privadas, que emplean a 2,4 millones de personas aproximadamente.

Descripción global del sector. Su importancia en términos de contribución al PIB, empleo generado, tasa de crecimiento.

- El crecimiento anual de los ingresos del sector de seguridad y vigilancia privada fue de 10% entre 2009 y 2017.
- Al 31 de diciembre de 2017, el sector reportó \$9,2 billones de pesos en ventas, equivalentes a 1% del PIB del mismo año.
- Empresas concuerdan en que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada debe fortalecer su capacidad de gestión.

- La adecuada regulación de la seguridad privada es crítica, pues por su naturaleza, el sector implica riesgos tanto para los usuarios como para los prestadores del servicio.
- La normatividad que rige al sector presenta un rezago importante. Su vigencia data de hace 20 años.

Un estudio realizado por Fedesarrollo hace por primera vez una radiografía completa del sector de seguridad y vigilancia privada en Colombia. El cual evidencia, no solo la importancia de éste para la economía nacional, sino los retos y oportunidades que enfrenta de cara a un probable repunte del crecimiento económico previsto para los próximos años en el país, y que llevaría a que la demanda de estos servicios crezca.

El informe, liderado por la actual subdirectora del centro de investigación, Camila Pérez, explica que el sector se mueve al ritmo de la economía. Por tal razón, en los últimos 2 años la significativa reducción en la tasa de crecimiento de Colombia, producto de la caída del precio del petróleo, que se tradujo en una fuerte contracción de las exportaciones, la devaluación del peso y una reducción de la inversión extranjera. Esto generó una importante disminución en el número de servicios prestados de seguridad y vigilancia privada.

Los bajos resultados de los últimos años van en contravía con la tendencia mundial e incluso con los números recogidos en Colombia durante la última década, cuando el crecimiento anual de los ingresos del sector fue cercano al 10%. Para el 31 de

diciembre de 2017 las empresas de vigilancia y seguridad privada habían reportado \$9,2 billones de pesos en ventas, con un crecimiento de 7% frente al año anterior.

Sin embargo, según la investigación, que cuenta con componentes cuantitativos y cualitativos, con la dinamización en el mediano plazo del crecimiento del sector de la construcción, especialmente el componente de obras civiles, del sector agrícola y de la minería. Es de esperar que la demanda de servicios de seguridad y vigilancia privada se recupere, pero con tasas de crecimiento inferiores a las observadas a comienzos de esta década. Así mismo, el proceso de urbanización y crecimiento de las ciudades en el país impulsarán la demanda del servicio hacia futuro.

Crecimiento del PIB vs. Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada

“El sector cuenta con importantes retos, especialmente en materia regulatoria, por lo que la actualización del marco normativo debería ser una prioridad”, resalta Pérez. En efecto, hoy en Colombia no existe una regulación adaptada a los cambios tecnológicos (seguridad electrónica, drones, armas no letales, por mencionar algunas) que permita que el sector avance y ofrezca una mayor gama de servicios. Así mismo, deben llenarse algunos “vacíos” legales que llevan a la existencia de servicios como el transporte de valores en motos, que no cumplen con los estándares de calidad ni de seguridad adecuados.

A pesar de que el sector de seguridad privada tuvo origen en Colombia hace más de 50 años, su legislación fue posterior. Los primeros pasos para su formalización

se dieron en la década de los sesenta y es hasta 1994, con el decreto 356, que se implementa un marco regulatorio específico que aún sigue vigente.

“Aun cuando se han expedido más de 50 decretos reglamentarios y resoluciones de la Superintendencia con el fin de modificar o complementar la normatividad existente, ésta no alcanza a cubrir los cambios que se presentan en el mercado, y varias de las numerosas propuestas radicadas en el Congreso han sido archivadas”, explica Pérez (Supervigilancia, 2021).

Así mismo, destaca el informe, el fortalecimiento institucional de la Supervigilancia debe ser prioritario, toda vez que resulta fundamental mejorar los sistemas de reporte y procesamiento de información del sector, los cuales están desactualizados y presentan inconsistencias. Del mismo modo, es importante simplificar y racionalizar los trámites de licencias y capacitaciones que deben surtir las empresas del sector y procurar que éstos sirvan para mejorar el servicio que brindan.

➤ Percepción del sector

Con el objetivo de conocer la percepción sobre la situación actual del sector, en el marco de la investigación, Fedesarrollo realizó una encuesta dirigida a empresas dedicadas a la prestación de servicios de vigilancia, transporte de valores, blindadoras y seguridad electrónica. La encuesta se envió a 1.000 empresas, de las cuales 187 diligenciaron el formulario. Dentro de los resultados más destacados se resalta que las empresas tienen la percepción de que existen dificultades para la

contratación de servicios de seguridad con el Estado, principalmente por temas relacionados con falta de transparencia en los procesos

Ilustración 4
Participación en el mercado



Por otro lado, se encontró que el ingreso básico de los trabajadores del área operativa es mayor a un salario mínimo en el 75% de las empresas encuestadas. Además, el 78% de ellas ofrece beneficios extralegales. Al clasificar por tamaño de empresas, las microempresas son las que presentan unos salarios más bajos para quienes prestan el servicio de vigilancia y seguridad.

En cuanto al marco normativo, existe una inclinación de los encuestados a que la tarifa de los servicios de vigilancia y seguridad privada continúe siendo regulada. Un porcentaje importante de empresas considera que toda la normatividad dificulta la prestación de su servicio y todos los encuestados coinciden en que una nueva normatividad debe convertirse en la principal misión del sector.

Igualmente, uno de los hallazgos identificados en las encuestas es que existe una percepción de las empresas de que la Superintendencia de Vigilancia cuenta con poca capacidad de gestión, lo que perjudica el correcto desarrollo del sector. Igualmente, se evidenció que esta entidad debería ejercer más control sobre aquellas empresas que no funcionan legalmente en lugar de enfocarse sobre aquellas que sí lo hacen (Supervigilancia, 2021).

Se demanda una adecuada regulación de la seguridad privada en el país, ya que es un sector que necesita y se está modernizando constantemente. “El marco normativo tiene hoy más de 20 años de vigencia, aun cuando las necesidades y alcances del sector se han transformado con el tiempo y nuevos elementos como la tecnología han entrado a jugar un papel relevante en la gama de servicios que se ofrecen. La adecuación de la regulación requiere de especial atención”, concluye Pérez. (Perez, 2018)

5. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS

Las oportunidades constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría. Las amenazas son lo contrario de lo anterior, y representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales. (Talancón, 2006). La matriz EFE permite resumir y evaluar las oportunidades y amenazas más importantes de los factores externos que afectan a la empresa.

Tabla 2
Matriz EFE

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS				
Factores determinantes		Ponderación	Calificación	Producto
0,77	OPORTUNIDADES			
O1	Mayor demanda por parte de los sectores residencial y comercial	0,06	4	0,24
O2	Posibilidad de alianzas estratégicas	0,07	3	0,21
O3	Alternativas de apoyo tecnológicas (Cámaras, detectores de movimientos, alarmas)	0,11	4	0,44
O4	Necesidad de servicios de seguridad debido a la delincuencia y vandalismo en el país	0,09	4	0,36
O5	Reglamentación por parte de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada	0,08	3	0,24
O6	Instituciones de acreditación de seguridad de vigilancia	0,07	4	0,28
O7	Crecimiento del mercado	0,06	4	0,24

0,23	AMENAZAS			
A1	Crisis sanitaria covid-19	0,06	3	0,18
A2	Aumento de competencia en el mercado	0,04	2	0,08
A3	Riesgo al cual se exponen los empleados ante un evento no deseado o inesperado	0,05	1	0,05
A4	Competencia desleal por el manejo inadecuado de las tarifas establecidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	0,03	2	0,06
A5	El sector de Seguridad privada crece y ahora incluye vigilancia y seguridad electrónica. Algunas empresas se preparan para atender a clientes más exigentes	0,05	3	0,15
SUMA		1,00		2,55

Análisis de resultados

El resultado obtenido fue de 2,53 para la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA. Lo que indica que la empresa está aprovechando al máximo las oportunidades inmersas en su entorno, condiciones claves para posicionarse en el mercado de los servicios de seguridad privada, representados en respuestas positivas en: Mayor demanda por parte de los sectores residencial y comercial, alternativas de apoyo tecnológicas, necesidad de servicios de seguridad debido a la delincuencia y vandalismo en el país, también se observó que las variables; crisis sanitaria covid-19, riesgo al cual se exponen los empleados ante un evento no deseado o inesperado están afectando el funcionamiento normal de la empresa en términos del servicio que presta.

6. ANALISIS DE LAS AREAS FUNCIONALES DE LA EMPRESA

6.1. Análisis Area de Talento Humano

El departamento de talento humano debe ser el primero en detectar las necesidades del entorno y las de cada departamento para así brindar respuestas adecuadas a los colaboradores los cuales están llamados hacer profesionales destacados en esta área de la organización. Expuesto lo anterior en la empresa de vigilancia ANGELUS LTDA se evidencia que no cuenta con un departamento de talento humano que se encargue de administrar la gestión de la empresa y sus trabajadores, notando claramente una ausencia de gran importancia en la organización.

Analizando la empresa de vigilancia junto con las funciones de cada uno de los colaboradores de los procesos como reclutar, seleccionar, capacitar y brindar un seguimiento del personal, no cuenta con una persona encargada, sino que es el Gerente, Coordinador Administrativo y Auxiliar Administrativo los encargados de repartirse estas funciones.

Finalizado el análisis se identificó de igual forma que no hay establecidos programas como los estipulados dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, bienestar laboral y plan de incentivos.

Dentro de nuestro aporte como consultores lo que entregamos a la empresa de vigilancia ANGELUS LTDA es una herramienta donde se plantean las actividades a

realizar titulado Manual De Bienestar Laboral, con la que se pretende mejorar la calidad de vida del colaborador tanto personal como física y mental.

Cuenta con personal calificado con gran experiencia en el sector, y altamente comprometido con el servicio, gracias a la estabilidad laboral y el desarrollo personal que ANGELUS SEGURIDAD LTDA brinda a sus colaboradores, y que permite desempeñar sus funciones de forma eficiente. Cuenta además con un staff administrativo que garantiza los recursos y el control operativo, con el interés de brindar a nuestros clientes un servicio de calidad, oportuno y confiable.

Ilustración 5

Equipo administrativo ANGELUS SEGURIDAD LTDA.

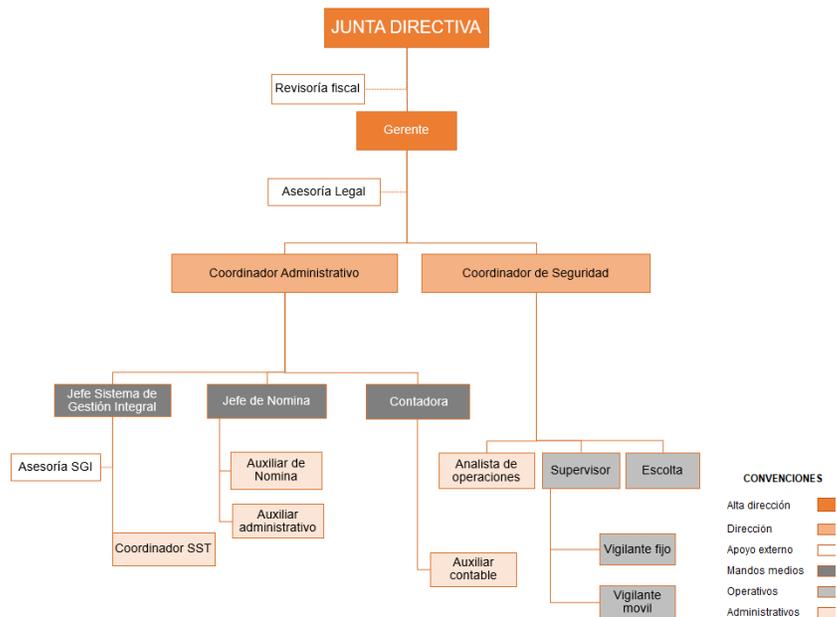


Adicionalmente en ANGELUS SEGURIDAD LTDA. Está comprometida con el desarrollo y mejora de las competencias y habilidades de su personal, por lo que se realizan actividades que incluyen inducción, capacitación, talleres teóricos y prácticos, enfocados en la prevención de los riesgos tanto en Seguridad y Salud en el Trabajo, como aquellos que afectan la Cadena de suministro, entre otros se

contempla en el Sistema de Gestión, logrando en sus trabajadores su desarrollo personal, psicológico y laboral.

Cuenta con personal calificado y certificado para la prestación del servicio, y en continuo desarrollo y formación de nuestro talento humano. Actualmente la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA cuenta con 110 empleados distribuidos de la siguiente manera: 10 personal administrativo y 100 personal operativo.

Figura 1
Organigrama ANGELUS SEGURIDAD LTDA



6.1.1. Funciones del personal

➤ Gerente

- Comprometer, firmar y ejecutar todos los actos y contratos acordes con la naturaleza del cargo y que se relacionen especialmente con el giro de los negocios sociales.
- Hacer uso de la Razón Social.

- Designar los empleados que requiera el normal funcionamiento de la Compañía y señalarles la remuneración, excepto cuando se trate de aquellos que por ley o por estatutos deban ser designados por la junta general de socios.
- Coordinador de seguridad
 - Evitar operaciones sospechosas, fuga de información, sustracción de elementos y equipos de la empresa.
 - Responder a requerimientos de autoridades civiles, judiciales, militares, policivas o internas en la empresa en materia de hechos de inseguridad e ilícitos.
 - Supervisar y coordinar todas las actividades realizadas por los supervisores de la operación.
 - Hacer visitas periódicas a las zonas de operaciones.
- Jefe de Sistema de Gestión Integral
 - Asegurarse del diseño, implementación, mantenimiento, documentación y mejora del Sistema de Gestión Integral.
 - Asegurarse del diseño, implementación, mantenimiento, documentación y mejora del Sistema de Gestión Integral.
 - Planificar, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión Integral y como mínimo una vez al año realizar su evaluación y actualización conforme a los resultados obtenidos.
- Jefe de nómina
 - Publicación de las vacantes de la empresa.

- Verificación de la documentación de los empleados nuevos.
 - Entrega de listado de documentos, alistamiento del personal nuevo y manejo de los documentos de ingreso y retiro.
 - Afiliaciones y retiro del personal de EPS, AFP, Caja de compensación, servicios fúnebres y fondo de empleados.
 - Elaboración de contratos del personal nuevo.
- Auxiliar administrativo
 - Publicación de las vacantes de la empresa.
 - Verificación de la documentación de los empleados nuevos.
 - Entrega de listado de documentos, alistamiento del personal nuevo y manejo de los documentos de ingreso y retiro.
- Contador
 - Elaboración y presentación de impuestos nacionales y municipales
 - Mantener los registros actualizados y vigentes de Industria y comercio donde se perciban ingresos.
 - Elaboración y presentación de Informes Financieros a la Supervigilancia
 - Elaboración de Estados Financieros
 - Manejo de los libros de contabilidad
- Supervisor
 - Verificar que el vigilante porte adecuadamente el uniforme y mantenga un correcto estado de presentación personal.
 - Verificar que el vigilante realice las funciones que le fueron asignadas.

- Mantener en perfectas condiciones la moto de la empresa y en caso de presentarse alguna novedad, debe ser notificada de manera inmediata al Coordinador de Seguridad.

➤ Escolta

- Verificar la adecuada tenencia del arma con su respectivo salvoconducto.
- Verificar la adecuada tenencia y el funcionamiento de los elementos de trabajo
- Verificar la adecuada tenencia y el funcionamiento correcto de los elementos de protección personal.
- Informar a la central y al Coordinador de Seguridad toda novedad que se observe
- Mantener en perfectas condiciones la moto de la empresa y en caso de presentarse alguna novedad, debe ser notificada de manera inmediata al Coordinador de Seguridad.

➤ Vigilante

- Cumplir con los procedimientos establecidos para el control de correspondencia, mercancías y equipos.
- Controlar e identificar las personas que ingresan a las instalaciones vigiladas.
- Impedir el ingreso de personas armadas a las oficinas que vigila.
- Efectuar el control al ingreso y salida de visitantes y a la salida de elementos de propiedad de la empresa o cliente, impidiendo su salida sin previa autorización escrita.

6.2. Análisis del área de Mercadeo

La empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA no cuenta con un departamento de mercadeo, la persona encargada de manejar la parte comercial es el gerente, el conocimiento adquirido a lo largo de su trayectoria ha permitido aumentar el reconocimiento de la empresa a través del “voz a voz” el cual, ha generado el aumento significativo de clientes, sin embargo, es importante implementar un el área comercial con un profesional encargado el cual, identifique nuevos clientes potenciales, conocer la competencia y tomando decisiones acertadas que le permitan a la empresa ser más competitiva consolidarse mejor en el mercado.

Sin embargo, los clientes que maneja la empresa son comerciales e industrial, pero tiene capacidad para atender todo tipo de sectores. La mayoría de sus puestos de servicio se encuentran ubicados en la zona Bucaramanga y Zona Caribe

Análisis de las 4p del Marketing en la empresa

➤ Producto/ servicio

Servicio de vigilancia y Seguridad Privada los cuales consta de cuatro servicios que son vigilancia fija, vigilancia móvil, escolta a personas, escolta a vehículos, y escolta a mercancías, se realiza el servicio teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente y las tendencias del mercado siendo el más demandado el servicio de vigilancia fija

➤ Precio del servicio

El precio es acorde al estándar del mercado, las cuales están estipuladas por La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

➤ Plaza

La empresa cuenta con instalaciones adecuadas y se encuentran en un buen sector comercial en donde se lleva a cabo todos sus deberes para dar cumplimiento a la prestación de sus servicios de seguridad privada para sus diferentes usuarios.

➤ Promoción

La empresa no realiza ningún tipo de promoción solo cuenta con una página web la cual cuenta con información de la empresa, pero no es alimentada, tampoco cuenta con redes sociales ni se realizan ningún tipo de publicidad por ningún medio.

6.3. Análisis área financiera

➤ Estado de la Situación Financiera en 2020

- La tasa de crecimiento promedio (5 años) del patrimonio ha sido 6.14%. En 2020 fue de 0.56%.
- La tasa de crecimiento promedio (5 años) del activo ha sido 6.55%. En 2020 fue de 2.49%.
- La tasa de crecimiento promedio (5 años) del pasivo ha sido 7.08%. En 2020 fue de 4.67%.

- La razón de apalancamiento se encuentra en 0.9 en promedio, lo que sugiere que las empresas están usando más patrimonio (54%) que pasivo (46%), para solventar sus activos.
- Estado de Resultado Integral en 2020
- Los ingresos operacionales presentaron una variación de -7.6% en 2020; así mismo, la utilidad (Ganancia/Pérdida) varió en -34.1% en el mismo periodo.
- Rentabilidad en 2019
- La rentabilidad del patrimonio, ROE, ha sido 9.9% en promedio en los últimos cinco años y cerró 2020 en 7.6%.
 - La rentabilidad del activo, ROA, ha sido 5.3% en promedio en los últimos cinco años y cerró 2020 en 4%.
 - El margen neto ha sido 8.2% en promedio en los últimos cinco años y cerró 2020 en 6.5%. Esto significa que, en consolidado, por cada \$100 de ingresos se obtienen \$6 de ganancia.
 - Las pérdidas reportadas se ubicaron en \$15.2 billones en 2020, lo cual significó un incremento de \$3.1 billones entre 2019 y 2020. Además, se incrementó en 36 el número de empresas que las declaran, pues pasó de 172 en 2019 a 208 en 2020.

➤ Sobre el PIB

- Los activos de las 1.000 empresas más grandes totalizaron \$1.139 billones, \$136 más que el PIB de 2020 que se ubicó en \$1.003 billones.
- En total se reportaron \$697 billones en ingresos operacionales, lo que equivale a 70% del PIB, mientras que las ganancias alcanzaron \$45 billones (5% del PIB).

Otros datos de interés

➤ Regiones

- En la región Bogotá - Cundinamarca se domicilian 528 empresas, estas aportan 61.6% (\$429.3 billones) del total de ingresos operacionales. En Antioquia se domicilian 183 empresas que aportan 16.9% (\$117.5 billones) de ingresos operacionales.
- Los activos de las empresas de Bogotá - Cundinamarca y Antioquia suman \$941 billones y su patrimonio \$511 billones.

➤ Sectores

- Los macrosectores servicios y comercio aportan la mayoría de los ingresos operacionales \$215 y \$205 billones, respectivamente, un total de 30.8% servicios y 29.4% comercio.
- La mayor rentabilidad por patrimonio y activos se presenta en el sector servicios con 11.9% y 6.4%, respectivamente.

- El sector servicios es el más grande por activos con \$468 billones y presenta el margen más alto, por cada \$100 de ingresos obtiene \$14.1 en ganancias.

➤ Pérdidas

- 208 empresas pasaron a tener pérdidas por un total de \$15.2 billones de pesos, en el año 2019 eran 172 empresas con \$12.1 billones de pesos en pérdidas. La siguiente tabla muestra las pérdidas por macro sector (Supersociedades, 2021).

Ilustración 6
Empresas con pérdidas en el año

Macrosector	Número de Empresas	Suma de Pérdidas 2020	Participación
AGROPECUARIO	11	-0.31	2.0%
COMERCIO	53	-1.46	9.7%
CONSTRUCCIÓN	9	-0.25	1.7%
MANUFACTURA	66	-2.90	19.1%
MINERO-HIDROCARBUROS	18	-6.26	41.3%
SERVICIOS	51	-3.97	26.2%
Total general	208	-15.15	100.0%

6.4. Análisis y diseño del servicio ofrecidos por la empresa

Busca ofrecer soluciones efectivas para Empresas y personas, a través de la eficiencia, especialización y una transparencia de conocimientos de entidades e individuos expertos en seguridad. Angelus, se ha destacado por construir un servicio diferenciador por su gran desempeño y experiencia, para nuestros clientes aportando confiabilidad en el proceso.

Ilustración 7
Vigilantes



6.4.1. Diseño ergonómico de puesto de trabajo

Se define como el proceso de determinación, mediante la observación y el estudio, de los elementos componentes de un puesto específico, estableciéndose las responsabilidades, capacidades, relaciones, requisitos físicos y psicológicos que se exigen, los riesgos que se comportan y las condiciones ambientales en las que se desarrolla el puesto. (Fernández López, 2004).

Se realizó el Análisis y Descripción de los 15 puestos de trabajo de la Organización, a partir de la aplicación de un procedimiento propio para el diseño de los puestos de trabajo. Se realizó el análisis de correspondencia entre el ocupante actual y el profesiograma del cargo, lográndose una mayor organización y satisfacción del ocupante en el puesto.

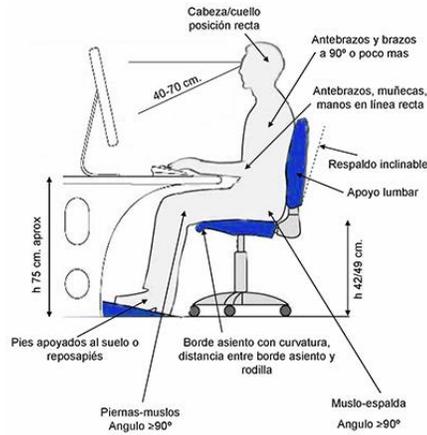
- Recepción: Se encuentra compuesto por un mueble con estantería, una silla ergonómica para el (la) recepcionista, una sala de espera con 4 sillas metálicas.
- Baños mixtos: Cuentan con un sanitario y un lavamanos.
- Escaleras: Existe una escalera hacia el segundo piso

- Oficina de operación: Cuentan con dos escritorios y dos sillas metálicas, para los vigilantes y escoltas que realizan informes administrativos.
- Bodega de suministros: Se encuentra almacenado la dotación de equipos, armas, herramientas y uniformes, ubicados en lockers y estantes.
- Oficina de nómina y contratación: Se encuentran dos escritorios dobles con cuatros sillas ergonómicas, para cuatros puestos de trabajo.
- Junta directiva: No cuenta con una sala especifica donde se reúnan periódicamente, y a raíz de esto la realizan en conjunto con la oficina de la gerencia
- Gerencia: Se encuentra compuesto por un escritorio, una silla ergonómica para el gerente, una mesa para la junta directiva y seis sillas ergonómicas.
- Coordinación administrativa: Cuentan con tres escritorios personales y tres sillas ergonómicas, para tres puestos de trabajo
- Contabilidad y SGI: Cuentan con tres escritorios dobles y seis sillas ergonómicas, para seis puestos de trabajo.

De acuerdo a la información obtenida del diagnóstico general de la organización se proponen realizar las siguientes estrategias.

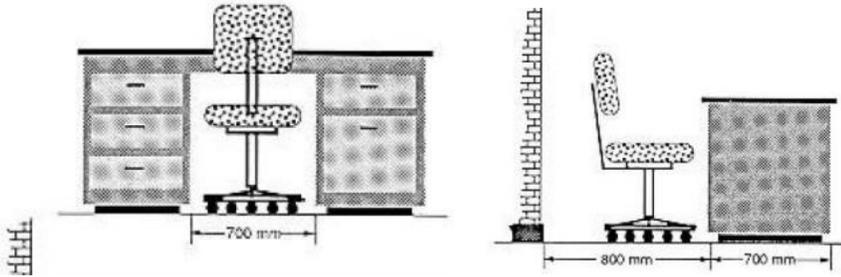
- Altura del plano de trabajo: En los trabajos de oficina, la altura del plano de trabajo debe ser igual a la altura del codo, para no sobrecargar la espalda, los hombros y el cuello. Tanto una altura excesiva del plano de trabajo como una por defecto provocan serios problemas de salud en los trabajadores, afectando ambas a la zona de la espalda.

Ilustración 8
Imagen de referencias



- Espacio reservado para las piernas Este concepto hace referencia al mínimo espacio necesario para asegurar el confort postural de todo trabajador en su puesto habitual.

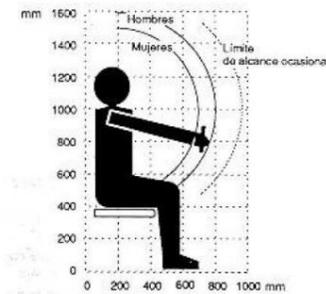
Ilustración 9
Imagen de referencia



- Zonas de alcance óptimas del área de trabajo: Es muy importante tener en cuenta que no solo es necesario el confort postural estático, sino aquel que nos permita alcanzar los objetos cercanos con los que debemos trabajar

habitualmente, todo ello sin forzarnos a mantener posturas inadecuadas, como pueden ser los movimientos forzados de tronco.

Ilustración 10
Imagen de referencia

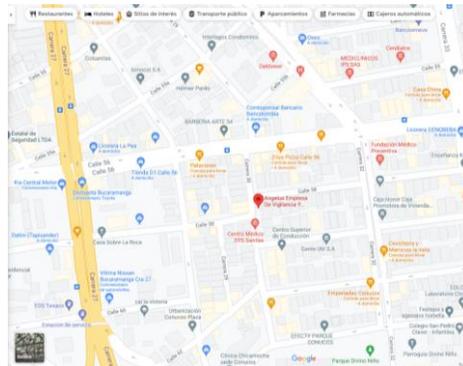


6.4.2. Localización

ANGELUS SEGURIDAD LTDA, se encuentra ubicada en la Carrera 30 No. 58 – 29 en la Ciudad de Bucaramanga – Santander, sede en la cual opera desde hace 12 años.

La empresa cuenta con la infraestructura tecnológica y suficiente para la prestación del servicio, implementando medios de comunicación de acuerdo con las necesidades del cliente.

Ilustración 11
Ubicación ANGELUS SEGURIDAD LTDA.



Angelus se ubica en una de las zonas de mayor comercio y crecimiento de la ciudad de Bucaramanga, Santander y cerca de la avenida General Próspero Pinzón, la cual es una de las más concurrentes de la ciudad. Esto es fundamental puesto que genera mayor visibilidad de la empresa al encontrarse en dicha zona, impulsa la atracción y retención de clientes, optimiza la imagen de la marca.

Vivimos en una época en la que “todo entra por los ojos” y la oficina puede emitir una señal de éxito y confianza. Por eso, para los clientes, socios y proveedores resulta de suma importancia saber que las oficinas de la empresa se encuentran en una zona de prestigio dentro del espacio empresarial.

6.4.3. Distribución de la planta

Ilustración 12
Plano Distribución de Planta



Los puestos de trabajo actualmente dentro de la organización se encuentran organizados en dos plantas de la siguiente manera: En el primer piso se encuentra establecido la recepción con su respectiva sala de espera compuesta por 4 sillas y un sillón, un baño mixto, una oficina de operaciones, una bodega de suministros, una cafetería, una oficina para nómina y un patio; en el segundo piso se encuentran la oficina de gerencia, dos baños independientes, oficina de coordinación administrativa, oficina de contabilidad y SGI, y por último una oficina de servidores computacionales.

De acuerdo a la información obtenida del diagnóstico general de la empresa se pudo observar que la distribución de la planta no es necesario realizar grandes cambios puesto que se encuentran distribuidos de manera eficiente y proponen realizar las siguientes estrategias para fortalecer y mejorar dicha distribución:

- Crear una política “Cero accidentes es posible”, premisa asumida con la ayuda de los siguientes compromisos: – Lo más importante son las personas. – Todos somos iguales (internos y externos). – Todos los accidentes son evitables. – Todos garantizamos nuestra seguridad (cumplimos normas y obligaciones). – Medios técnicos y económicos: planificación preventiva.
- Proponer un espacio asignado para las reuniones de la junta directiva, puesto que en este se toman las decisiones importantes de la empresa y no cuentan con espacio específico para esto.

Optimizar la distribución del área recursos humanos y servicios auxiliares, de manera que el valor creado por el sistema de seguridad sea elevado al máximo.

6.4.4. Productividad y competitividad dentro y fuera de la empresa

La mayor capacidad de prestación del servicio de seguridad y vigilancia se presta en la ciudad de Bucaramanga, Santander puesto que se encuentra la mayor demanda de clientes potenciales. En este aspecto se detalla que Angelus Seguridad LTDA, realiza estrategias de productividad dentro y fuera de la empresa a través de acciones orientadas al uso eficiente de los recursos y a la maximización de la rentabilidad del servicio. Se enfoca en el cumplimiento de los protocolos y los procedimientos de seguridad asociados al servicio, mantener la capacidad operativa requerida para la prestación del servicio, asegurar el cumplimiento de las características del servicio contratado y aumentar la competencia del personal para la ejecución de tareas de forma segura y con calidad.

6.4.5. Análisis de la competencia

El estudio de competidores es una prueba que permite identificar la posición estratégica de las empresas. El mercado de seguridad privada, se caracteriza por una rivalidad entre los competidores, y se determina que tiene una posición media.

Entre estas empresas competidoras se destaca:

- **ESTATAL SEGURIDAD LTDA:** Es una empresa dedicada a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada ubicada en la Cra. 23 #55-54, Bucaramanga, Santander, basada en una correcta administración y gestión del riesgo que permite dar cumplimiento a los requisitos establecidos por el sistema integrado de gestión, procurando obtener la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas garantizando la salvaguarda de los mismos. Para lograr éste propósito, ESTATAL DE SEGURIDAD LTDA cuenta con un talento humano competente, con condiciones de trabajo seguras y saludables, comprometido y alineado con los objetivos estratégicos de la organización, adquiriendo con ello el compromiso de mejora continua, integridad en los procesos, prevención de la contaminación y el óptimo desempeño ambiental. (ESTATAL SEGURIDAD LTDA, 2021). Los servicios que ofrece esta empresa son los siguientes: Tecnología en seguridad, seguridad en obra, seguridad canina, seguridad humana, seguridad móvil, consultoría, asesoría e investigación y servicio de escolta.
- **GLOBAL SECURITY LTDA:** Es una empresa santandereana ubicada en la Avenida 88 # 23 - 70 Diamante II, líder en la prestación de servicios de

vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad fija, móvil, escoltas a vehículos y mercancías, con y sin armas de fuego, con competente talento humano y modernos equipos, que ofrece necesidades de protección, enmarcados dentro de los más grandes estándares de calidad, seguridad y salud ocupacional logrando así satisfacer a nuestros clientes y asociados de negocios. Global Security Ltda, se compromete a cumplir las necesidades y expectativas de sus clientes asociados de negocios mediante la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en las modalidades fija, móvil, escoltas a vehículos y mercancías, con o sin medio armado y medios tecnológicos, ofreciendo tranquilidad y confiabilidad. Los servicios que ofrece esta empresa son los siguientes: Seguridad física, seguridad canina, escoltaje y seguridad electrónica. (Global Security Ltda, 2021).

- **SEGURIDAD ACROPOLIS LDTA:** Es una empresa de seguridad ubicada en la Cl. 19 #29-07, Bucaramanga - Santander, que se encarga de garantizar protección, confianza, sostenibilidad y seguridad a las personas y sus bienes a nivel nacional de manera continua y permanente, propendiendo satisfacer las necesidades de las partes interesadas a través de la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada con procesos certificados de calidad. (Seguridad Acrópolis Ltda, 2021). Los servicios que ofrece esta empresa son los siguientes: Seguridad física, consultoría, seguridad móvil, medios tecnológicos, escoltas y vigilancia canina.

Un agente de competitividad en el mercado de la seguridad privada, existen empresas que venden un servicio similar a menor costo con actividades relacionadas a la consultoría, investigaciones, seguridad en obra, electrónica. Debido a la gran competencia que tiene la Seguridad Privada en la ciudad de Bucaramanga Santander, Angelus busca diversas estrategias para competir en este mercado y lo manifiestan en sus ofertas comerciales otorgando beneficios adicionales, haciendo que la misma empresa tenga transición, adaptabilidad y sea sostenible en el transcurso del tiempo.

6.4.6. Percepciones del cliente en el servicio

En Angelus Seguridad LTDA, todo gira en torno a la calidad y la satisfacción basada en la percepción por parte de los clientes acerca del servicio. Por lo tanto, la percepción del cliente es necesario en tiempos donde valorar las relaciones es la clave, también es relevante que los clientes elijan nuestra marca porque nos hace más competitivos en el mercado. Asimismo, para Angelus es importante tener contacto con el cliente y tener claro lo que se quiere transmitir, además de la capacidad para identificar sus necesidades y brindarle el mejor servicio. Estas son algunas de las expectativas del cliente en el servicio:

- Calidad total en los servicios
- Eficiencia y eficacia en el servicio
- Precios competitivos
- Objetivos enfocados en la satisfacción a los clientes, la calidad y garantía de los servicios

De acuerdo al análisis realizado se proponen las siguientes estrategias para mejorar la comunicación con el cliente:

- Realizar encuestas de satisfacción del cliente para conocer la percepción del servicio prestado
- Recopilar retroalimentación sobre el servicio prestado
- Proponer auditorías externas constantes con las empresas, buscando con este tipo de procesos de análisis o evaluaciones un punto de vista externo y profesionalizado acerca del servicio ofrecido
- Realizar una recopilación de lecciones aprendidas y aplicarlas según la metodología del PMBOK, pues así los errores y aciertos de los convenios quedan registrados para ser usados en futuras iniciativas, y de esta manera la organización aprenda y mejore continuamente.

6.4.7. Enfoque de procesos

La empresa Angelus Seguridad LTDA, realiza un enfoque basado en procesos porque es una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente y otras partes interesadas. Así mismo, la empresa tiene definida sus políticas, objetivos, actividades dentro del proceso y los recursos necesarios.

Además, la empresa implementa los procesos y sus actividades, realiza las mediciones, el seguimiento y los controles tal como se planearon, identifica las oportunidades de mejora del proceso.

6.4.8. Enfoque del servicio

Angelus Seguridad Ltda. optimiza las actividades que realizamos en la empresa y como consecuencia nos hace ser más eficaces, más rentables y más competitivos. Cabe resaltar que se ve reflejado en la empresa en su forma de operar, mejorando la gestión de cada proceso y del conjunto de procesos, para optimizar las prestaciones hacia los clientes internos y externos.

Además, la empresa establece ciertas características y consideraciones que tienen en cuenta para establecer el enfoque adecuado para lograr una entrega del servicio eficiente y efectiva. Consideran el cronograma establecido para la entrega y operación del servicio, asignación de responsabilidades en la solución, revisión y control de las peticiones de servicio y comunicación con el personal de operación, dirección, clientes y usuarios. Adicionalmente la empresa establece métodos y herramientas requeridos, la forma en que se interrelaciona y participa con el cliente, los mecanismos para solicitar el servicio, las diferentes categorías que existen y como se recolecta, distribuye y analiza la información en relación con el servicio.

6.4.9. Sistema de gestión de calidad

En la actualidad las empresas para alcanzar diferentes niveles de desarrollo y competitividad necesitan demostrar su competencia y capacidad, para la satisfacción plena de clientes y el resto de las partes interesadas, para conseguirlo Angelus Seguridad LTDA, implementa un sistema de gestión de la calidad realizando una medición y mejora continua de los procesos y del propio sistema en

general. con el propósito de medir la eficacia de los procesos del sistema de gestión de la calidad, la empresa cuenta con las siguientes certificaciones y políticas:

Ilustración 13
Políticas de Gestión



- CALIDAD (ISO 9001): Disponibilidad de la capacidad operativa necesaria para la realización de los requerimientos del servicio. Satisfacción de nuestros clientes, a través del cumplimiento de las características de los servicios contratados y monitoreo de oportunidades de negocio y control de las estrategias comerciales.
- CONTROL Y SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO (BASC - ISO 28000): Prevención de las actividades ilícitas, corrupción y soborno dentro de la organización o en su interacción con la cadena de suministro y partes interesadas/asociados de negocio. Prevención del riesgo del lavado de activos y financiación del terrorismo. Adopción de prácticas seguras y

efectivas, con el fin de mitigar la posibilidad de ataque a la cadena de suministro. Disponibilidad de la capacidad operativa necesaria para la realización de los requerimientos del servicio. Compromiso para mantener la integridad de los procesos.

Gestión adecuada de las amenazas y riesgos de la seguridad general de la organización y de sus operaciones y protección de la información relevante de la organización.

- **POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN, SEGURIDAD DIGITAL Y CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN:** Proteger, preservar y administrar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad de la información, así como la seguridad digital y la gestión de la continuidad de la operación, conforme al mapa de procesos y en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

Para prevenir incidentes mediante la gestión de riesgos integrales en seguridad y privacidad de la información y seguridad digital, con la implementación de controles de seguridad físicos y digitales, orientados a la mejora continua en la gestión y el alto desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

- **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (ISO 45001):** Eliminar los peligros y reducir los riesgos para la salud y seguridad en el trabajo con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestro personal, y prioritariamente los riesgos asociados a la prevención del riesgo público, biomecánico, auditivo, así como la adopción de estilos de vida saludables.

Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y el deterioro de la salud relacionadas con el trabajo y promover y asegurar la consulta y participación de los trabajadores y de los representantes de los trabajadores.

- AMBIENTAL (ISO 14001): Compromiso con la protección del medio ambiente incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.

7. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS

Una fortaleza de la organización es alguna función que ésta realiza de manera correcta, como son ciertas habilidades y capacidades del personal. Por el contrario, una debilidad de una organización se define como un factor considerado vulnerable en cuanto a su organización o simplemente una actividad que la empresa realiza en forma deficiente (Talancón, 2006)

Tabla 3
Matriz EFI

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS				
Factores determinantes		Ponderación	Calificación	Producto
0,43	FORTALEZAS			
F1	Cuenta con capacidad de endeudamiento	0,10	4	0,40
F2	Prestación del servicio en diferentes modalidades	0,11	4	0,44
F3	Capacitación continua para mejorar la destreza del personal de seguridad	0,09	4	0,36
F4	Cuenta con estructura organizacional	0,08	3	0,24
F5	Tarifas de precios definidas	0,05	3	0,15
0,57	DEBILIDADES			
D1	No se realiza promoción de sus servicios, a pesar que tiene herramientas como página web	0,08	1	0,08
D2	No se encuentra especificada en la empresa el área de talento humano	0,08	1	0,08
D3	No dispone de programa de motivación al personal	0,05	2	0,10
D4	No se realiza descuentos para la atracción de clientes	0,08	2	0,16
D5	Alta rotación del personal	0,09	2	0,18
D6	No cuentan con redes sociales	0,08	1	0,08

D7	Constante renovación de licencias de funcionamiento	0,06	2	0,12
D8	Las instalaciones no son propias	0,05	1	0,05
Suma		1,00		2,44

Análisis de resultados

El resultado interno fue de 2,44 de la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA. Lo que indica que la empresa posee más debilidades que fortalezas las cuales internamente debe minimizar el impacto de debilidades mayores que posee las cuales son: no se realiza promoción de sus servicios, a pesar que tiene herramientas como página web, no dispone de programa de motivación al personal, no se encuentra especificada en la empresa el área de talento humano. No obstante, cuenta con fortalezas que a futuro pueden aprovechar para incidir al éxito de la empresa como lo son: Cuenta con capacidad de endeudamiento, Prestación del servicio en diferentes modalidades, y capacitación continua para mejorar la destreza del personal de seguridad.

8. ANÁLISIS DE OPCIONES MACRO ESTRATÉGICAS

8.1. Matriz FODA

Proviene del acrónimo en inglés SWOT, en español las siglas son FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada (Thompson y Strikland, 1998).

Tabla 4
Matriz FODA

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Cuenta con capacidad de endeudamiento	D1	No se realiza promoción de sus servicios, a pesar que tiene herramientas como página web
F2	Prestación del servicio en diferentes modalidades	D2	No se encuentra especificada en la empresa el área de talento humano
F3	Capacitación continua para mejorar la destreza del personal de seguridad	D3	No dispone de programa de motivación al personal
F4	Cuenta con estructura organizacional	D4	No se realiza descuentos para la atracción de clientes
F5	Tarifas de precios definidas	D5	Alta rotación del personal
		D6	No cuentan con redes sociales

		D7	Constante renovación de licencias de funcionamiento
		D8	Las instalaciones no son propias
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Mayor demanda por parte de los sectores residencial y comercial	A1	Crisis sanitaria covid-19
O2	Posibilidad de alianzas estratégicas	A2	Aumento de competencia en el mercado
O3	Alternativas de apoyo tecnológicas	A3	Riesgo al cual se exponen los empleados ante un evento no deseado o inesperado
O4	Necesidad de servicios de seguridad debido a la delincuencia y vandalismo en el país	A4	Competencia desleal por el manejo inadecuado de las tarifas establecidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
O5	Reglamentación por parte de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada	A5	El sector de Seguridad privada crece y ahora incluye vigilancia y seguridad electrónica. Algunas empresas se preparan para atender a clientes más exigentes
O6	Instituciones de acreditación de seguridad de vigilancia		
O7	Crecimiento del mercado		

Análisis de resultados

Aplicando el modelo FODA, nos dio como resultado que se deben aplicar las siguientes estrategias:

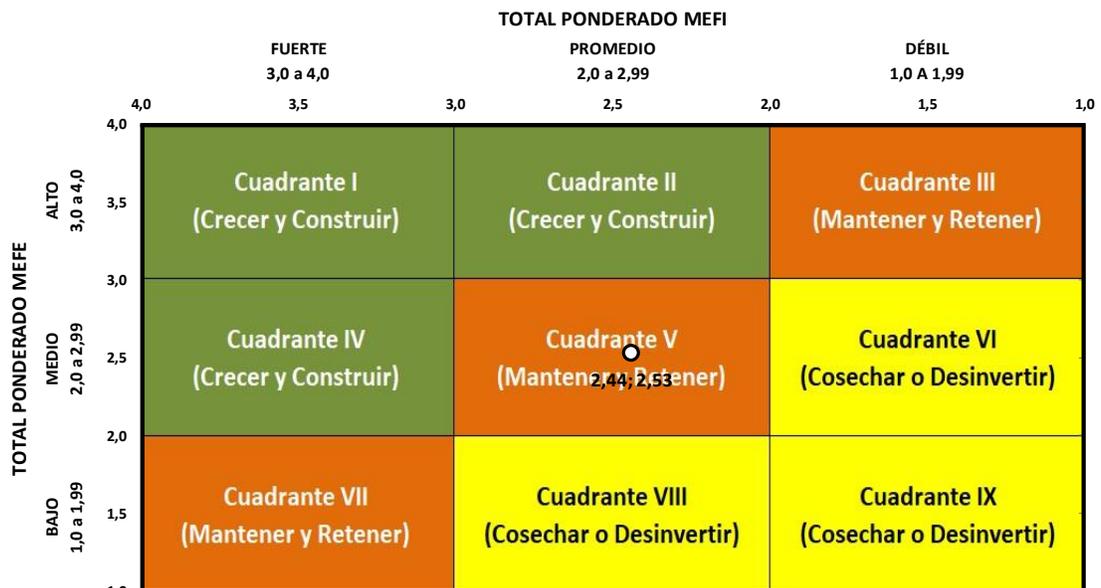
- Desarrolló del mercado: La empresa dada su capacidad y su experiencia en el sector puede cubrir otras áreas del territorio nacional como los llanos orientales

- Desarrollo del producto: La empresa debe comenzar a implementar el servicio de la seguridad de valores
- Desarrollo Interno: La empresa aumenta la capacidad del servicios en este caso aplica estrategia de diversificación

8.2. Matriz Interna y Externa

La matriz Interna Externa representa una herramienta para evaluar a una organización, tomando en cuenta sus Factores Internos (Fortalezas y Debilidades) y sus Factores Externos (Oportunidades y Amenazas), cuantificando un índice que se puede graficar y ubicar en uno de los 9 cuadrantes de dicha matriz (Castellanos, 2015).

Tabla 5
Matriz Interna y Externa (I-E)



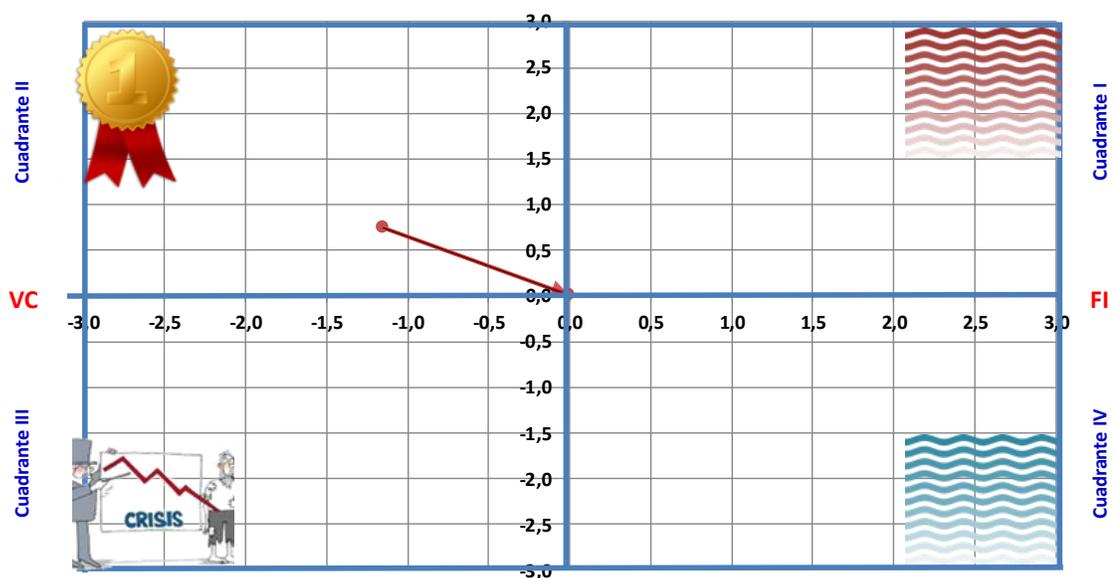
Análisis de resultados

El análisis de resultado para la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA. utilizando el modelo (I-E) fue que la empresa se encuentra en el cuadrante V de (Crecer retener) por lo que se aconseja utilizar una estrategia de Selectividad que, para el caso, según el portafolio de servicios con el que se cuenta, la seguridad fija es el servicio que está más posicionado en la línea de servicios, por ello se debe invertir y especializar para un crecimiento sostenible de la organización.

8.3. Matriz PEYEA

Esta matriz permite definir si una estrategia activa, conservadora, defensiva o competitiva es la más adecuada para una organización dada. Los ejes de la matriz representan dos dimensiones internas (fuerza financiera y ventaja competitiva) y dos externas (fuerza de la industria y estabilidad del ambiente). (Talancón, 2006)

Tabla 6
Matriz PEYEA

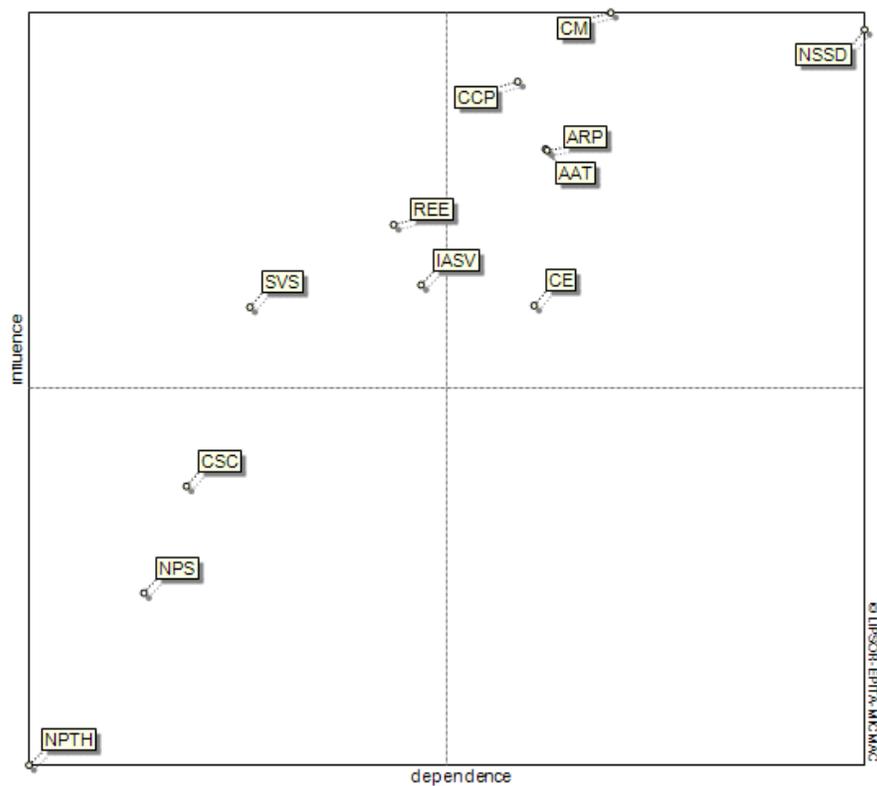


Análisis de resultado

Aplicando el modelo PEYEA el vector se ubica en el cuadrante conservadoras, por lo que las estrategias recomendadas a aplicar son: Desarrollo interno, intensivas, diversificación relacionada y enfoque de diferenciación.

8.4. Plano directo MICMAC

Tabla 7
plano directo MICMAC



Análisis de resultado

Aplicando el análisis estructural del MICMAC en el plano directo podemos observar que de las doce variables para evaluar seis variables pertenecen al cuadrante de enlace que son: Necesidad de servicios de seguridad debido a la

delincuencia y vandalismo en el país, Crecimiento del Mercado, Capacitación continua para mejorar la destreza del personal de seguridad, Alternativas de apoyo tecnológicas, Alta rotación del personal y capacidad de endeudamiento, permitirán el desarrollo y crecimiento de la empresa al 2030. Además, en el cuadrante de entrada se pueden observar las variables; Instituciones de acreditación de seguridad de vigilancia, Riesgo al cual se exponen los empleados, y Reglamentación por parte de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, lo cual quiere decir que a futuro entraran a apoyar a las otras variables en el cuadrante general.

Del mismo modo, en el cuadrante de obstáculos encontramos variables como: La crisis sanitaria covid-19, No se realiza promoción de sus servicios, No se encuentra especificada en la empresa el área de talento humano impacta negativamente, por lo tanto, la empresa deberá generar estrategias que minimicen su impacto negativo.

En conclusión, en relación al grafico directo la variable necesidad de servicios de seguridad debido a la delincuencia y vandalismo en el país, se articula con seis variables lo que la hace la más importante y sobre la cual se construirá la empresa en el futuro.

8.5. Matriz del Perfil Competitivo

Esta matriz permite identificar plenamente a los competidores de una organización determinada a través de determinados aspectos o factores internos, que bien pueden constituir fortalezas o debilidades (Ponce Talancón, H. , 2006).

Para realizar esta matriz es necesario obtener información de las empresas competidoras que serán incluidas en la matriz, Se enlistan los aspectos o factores a considerarse, Se le asigna un peso ponderado a cada uno de estos factores, y por último se califica siendo 1 debilidad, 2 menor debilidad, 3 menor fuerza y 4 mayor fuerza.

Tabla 8
Matriz Del Perfil Competitivo (MPC)

Matriz de Perfil Competitivo								
Factor clave para el éxito empresarial	Ponderación	Organización (10%)		Competidor 1 (20%)		Competidor 2 (15%)		
		Calificación	Producto	Calificación	Producto	Calificación	Producto	
C1	Reconocimiento de empresa	0,20	4	0,80	4	0,80	3	0,60
C2	Certificaciones y reconocimiento	0,18	4	0,72	3	0,54	3	0,54
C3	Experiencia en el mercado	0,15	4	0,60	4	0,60	3	0,45
C4	Precio	0,12	2	0,24	2	0,24	2	0,24
C5	Talento humano capacitado	0,11	3	0,33	3	0,33	3	0,33
C6	Portafolio de servicios	0,08	3	0,24	3	0,24	2	0,16
C7	Lealtad del cliente	0,06	3	0,18	2	0,12	2	0,12
C8	Tectología	0,05	2	0,10	3	0,15	3	0,15
C9	Mercadeo	0,03	2	0,06	3	0,09	2	0,06
C10	Posición financiera	0,02	3	0,06	4	0,08	3	0,06
Total		1,00		3,33		3,19		2,71

Análisis de resultado

De acuerdo con la matriz de perfil competitivo se observa que la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA. presentan un mayor desempeño en las variables evaluadas con un total de 3,33 Esto no significa que sea mejor que las otro si no que muestra su valor diferenciador ante la competencia. Seguido se encuentra el competidor 1 con un total de 3,19 y el competidor 2 con la calificación más baja de 2,71. Con ello se puede concluir que los competidores según las variables establecidas están en igualdad de condiciones, de lo cual la empresa Angelus tendrá que aprovechar su posición para diferenciarse ante la competencia.

9. REDEFINICIÓN DE LA VISIÓN Y LA MISIÓN

9.1. MISIÓN

ÁNGELUS SEGURIDAD LTDA es una empresa dedicada a prestación servicios integrales de Seguridad a las entidades, personas y bienes que le sean confiados, mediante la optimización de los recursos, implementación de tecnología de punta y el mejoramiento continuo. Trabajamos con responsabilidad ofreciendo un servicio de calidad contando con personal debidamente capacitado y confiable para el servicio

9.2. VISIÓN

Para el año 2025, ANGELUS SEGURIDAD LTDA será una empresa referente en soluciones integrales y especializadas de seguridad con plena cobertura Nacional, contando con un talento humano altamente competente, con el apoyo de procesos innovadores y tecnología, manteniendo nuestro compromiso con la honestidad, responsabilidad y continuo mejoramiento del servicio, logrando la satisfacción de los clientes, el bienestar de sus empleados y sus familias.

10. PLAN DE ACCION A LA EMPRESA ANGELUS SEGURIDAD LTDA.

PLAN DE BIENESTAR LABORAL



ANGELUS SEGURIDAD LTDA.

1. OBJETIVO

Estructurar y llevar a cabo actividades recreativas, culturales, deportivas, educativas, de salud con el fin de mejorar la calidad de vida personal, familiar, social y laboral a todos los colaboradores de la empresa de vigilancia ANGELUS LTDA a través del Plan Anual de Bienestar Laboral.

2. ALCANCE

El programa de bienestar e incentivos de la empresa de vigilancia ANGELUS LTDA está orientado a la consolidación del equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, y el trabajo eficiente y eficaz de los colaboradores. El alcance del presente Plan se extiende a todo el personal que labora en la empresa de vigilancia.

3. DEFINICION DEL PLAN DE BIENESTAR ANGELUS

El Plan de Bienestar Laboral para la empresa ANGELUS LTDA es un instrumento donde se detalla una serie de actividades a realizar durante la vigencia 2022, buscando como objetivo mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, buscando el aumento de la satisfacción laboral.

4. MARCO CONCEPTUAL

Bienestar Laboral: Es un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Personal Operativo y administrativos, en el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a sus empleados.

Estímulos e Incentivos: Son todas las medidas empresariales planificadas que motivan a los empleados de servicios generales y la parte administrativa para alcanzar por voluntad propia determinados objetivos y les estimula a ejercer una mayor actividad y a obtener mejores resultados en su labor.

Caja de Compensación Familiar: Es una entidad privada (sin ánimo de lucro), que funciona como socio estratégico para mejorar la calidad de vida de las familias de las(los) funcionarias(os), mediante la gestión y entrega, en subsidios y servicios que da a conocer a sus afiliados a través de sus portafolios que buscan satisfacer las necesidades básicas de

los las(los) funcionarias(os) y su núcleo familiar promoviendo el desarrollo integral del ser humano.

Clima laboral: Conjunto de percepciones y sentimientos compartidos que los funcionarios desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como las políticas, prácticas y procedimientos formales e informales y las condiciones de la misma, como por ejemplo el estilo de dirección, horarios, autonomía, calidad de la capacitación, relaciones laborales, estrategias organizacionales, estilos de comunicación, procedimientos administrativos, condiciones físicas del lugar de trabajo, ambiente laboral en general; elementos que la distinguen de otras entidades y que influyen en su comportamiento. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2004).

5. MARCO LEGAL

El Plan de Bienestar Social Laboral y el Plan de Incentivos responden a lineamientos legales contemplados en:

Decreto 614 de 1984:

Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el País.

Ley 100 de 1993:

Crea el sistema de seguridad social integral, para la protección y servicios sociales a los habitantes del territorio nacional.

Decreto 2504 de 1998:

Dicta otras disposiciones y aclaraciones sobre Planes de Incentivos.

Decreto Ley 1227 de 2005.

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998. En el capítulo II del título V, artículos 69 al 85, se refiere al sistema de estímulos, el cual debe implementarse en las entidades a través de programas de bienestar social.

Ley 1010 de 2006:

Adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo

Decreto 1083 de 2015.

A su vez el Decreto 1083 del 2015 en su artículo 2.2.10.1 dispone que las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño y el compromiso de sus empleados. Los estímulos se implementarán a través de programas de bienestar social.

Resolución 312 de 2019:

Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Ministerio de Trabajo Alicia Victoria Arango Olmos, 2019), en esta resolución nos dan los mínimos que una empresa cualquiera que sea su naturaleza debe implementar para salvaguardar la salud, la estabilidad de los colaboradores y va muy enfocada a la prevención de enfermedades y accidentes laborales.

6. CONTENIDO

AREAS A TRABAJAR	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	POBLACION OBJETIVO	MES DE EJECUCION
CULTURAL	Desarrollar aptitudes artísticas y actitudes culturales que permitan al empleado expresar libremente sus ideas y sentimientos con el fin de integrar compañeros de trabajo y familias.	Talleres sobre manualidades, pintura, lectura	Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Todo el personal de la empresa y su grupo familiar	Julio Noviembre
RECREATIVA	Realizar eventos y actividades que involucren a la parte operativa y administrativa con el fin de lograr espacios de integración. Estos eventos también se pueden integrar a los hijos de los empleados.	Jornadas de integración a nivel administrativo y operativo (Paseos, carreras de observación)	Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Todo el personal	Junio
		Publicación de las fechas de los cumpleaños con en las carteleras informativas, correo electrónico o grupo de Whatsapp		Todo el personal	Enero a Diciembre
		Celebración Día del niño y realizar concurso de disfraces		Todo el personal e hijos de los empleados	Abril Octubre
		En el mes del Amor y la Amistad (Realizar una actividad de		Todo el personal	Septiembre

		integración fuera de la empresa y jugar al amigo secreto)			
		Realización y participación de la novena navideña		Todo el personal	Diciembre
		Realizar actividad de Despedida de Fin de Año		Todo el personal	Diciembre
DEPORTIVA	Fomentar la práctica deportiva mediante actividades que generen integración entre compañeros de trabajo	Realización de campeonatos internos a nivel de empresa (Futbol, Baloncesto, Tejo, Voleibol, tenis de mesa, ajedrez entre otros)	Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Todo el personal	Mayo
PREVENTIVA	Inculcar la importancia de la salud en el entorno laboral.	Celebración de la semana de la salud con Jornadas de salud integral	Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Todo el personal	Abril
EDUCATIVA	Realizar charlas y talleres orientados a temas importantes en la empresa.	Curso-Taller sobre Trabajo en equipo, liderazgo y donde se apliquen los valores de la organización y generar un sentido de pertenencia con la empresa	Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Todo el personal	Enero a Diciembre
		Orientación en programas de vivienda		Todo el personal	Enero a Diciembre
		Reconocimiento público a la labor meritoria con constancia en su hoja de vida			
		Posibilidad de recibir ascensos			Junio Diciembre

INCENTIVOS	En busca de alcanzar niveles altos de motivación, se utilizarán incentivos para aumentar la satisfacción y la productividad	Reconocimiento al empleado del mes en los medios de información de la empresa	Gerencia, Coordinación Administrativa, Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Todo el personal	Enero a Diciembre
		Generar alianzas con empresas con el fin de recibir bonos o tarjeta regalos y sean obsequiados a los empleados por medio de premios	Gerencia Coordinación Administrativa	Todo el personal	Diciembre
		Otorgar los días de la familia a cada empleado como corresponde anualmente de acuerdo a la normatividad vigente	Coordinación Administrativa Analista de Operaciones	Todo el personal	Enero a Diciembre

7. PRESUPUESTO

GASTOS ACTIVIDAD CULTURAL			
Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
vinilos	400	1200	480.000
papel bon	400	300	120.000
TOTAL			600.000

GASTOS ACTIVIDAD RECREATIVA			
Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Hidratación	120	800	96000
cartulina	20	800	16000
decoración día del niño			50000
bolsa de dulces	5	3000	15000
torta	8	50000	400000

obsequios niños	120	2000	240000
platos navideños	120	8000	960000
bebidas			200000
bonos redimibles	3	50000	150000
TOTAL			2.127.000

GASTOS ACTIVIDAD PREVENTIVA
Esta actividad no genera costo alguno ya que la idea es solicitar estas charlas y demás apoyados de la ARL

GASTOS ACTIVIDAD EDUCATIVA			
Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
papel bon	200	300	60.000
servicio de fotocopias			50.000

Para este tipo de actividad se gestionará el apoyo de estudiantes de último semestre del programa en SST, lo cual tampoco generará mayor inversión.

GASTOS ACTIVIDAD: INCENTIVOS			
Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
bonos redimibles	5	60000	300000

TOTAL, DE INVERSION PARA EL PLAN DE BIENSTAR LABORAL EMPRESA DE VIGILANCIA ANGELUS LTDA \$3.077.000
--

8. EVALUACION Y CONTROL

Nos permite medir los resultados del Plan de Bienestar laboral en la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA y sirve como acción de mejora para el siguiente año.

El Indicador que se desea aplicar con el fin de evaluar el nivel de participación y cumplimiento de las actividades es:

$$\text{Cumplimiento Plan Bienestar Laboral} = \frac{\text{N}^\circ \text{ Actividades Realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ Total de actividades programadas}} * 100$$

La evaluación por parte de los trabajadores y control del Plan de Bienestar laboral se realizará por medio de:

- PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) mediante el formato C-FT-01 QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES establecido por la empresa ANGELUS SEGURIDAD LTDA en el cual se evaluarán las actividades realizadas durante el año.

	QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CODIGO C-FT-01
		VERSION 1
		PAGINA 1 de 1

FECHA: _____	No. _____	
NOMBRE DEL CLIENTE: _____		
QUEJA <input type="checkbox"/>	FELICITACION <input type="checkbox"/>	SUGERENCIA <input type="checkbox"/>
DESCRIPCION DE LA SITUACION		
<div style="text-align: center; opacity: 0.5;">  </div>		
CAUSAS QUE GENERARON LA QUEJA - FELICITACION - SUGERENCIA		
AMERITA DAR TRATAMIENTO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
<small>(Si la respuesta es Si se procede a determinar el plan de acciones, si no amerita dar tratamiento se archiva el formato)</small>		
PLAN DE CORRECCION A EMPRENDER <small>Si la queja requiere de una acción correctiva o preventiva, remitirse al los procedimientos de acciones correctivas y preventivas.</small>		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
1		
2		
3		
COMUNICACION AL CLIENTE		
RESPONSABLE _____	FECHA _____	
SEGUIMIENTO A LA CORRECCION REALIZADA		
FECHA DE CIERRE: _____		
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO:		
NOMBRE: _____	CARGO: _____	
FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION _____		

CONCLUSIONES

- El diagnóstico de la organización teniendo en cuenta cada una de sus áreas es fundamental para la identificación de aspectos a mejorar. Brevemente, se determina el desarrollo de estrategias de fortalecimiento del bienestar laboral, donde se tiene como meta de la organización es mejorar y mantener las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los colaboradores. Se establece que la planificación y posterior presentación de un plan de acción es una forma coordinada en la organización para gestionar las actividades estratégicas planteadas dando cumplimiento a los objetivos.
- La investigación realizada nos permitió conocer datos relevantes, que fueron de apoyo para dar cumplimiento de los objetivos planteados durante el proceso, se utilizaron herramientas como la FODA, entre otras; donde se identificaron factores internos y externos que afectan el sector donde incursiona la empresa, con base a esto se plantearon estrategias que permiten a la empresa ser más competitiva, productiva y sumando a su valor agregado, además de incrementar y fortalecer sus resultados positivos a través del tiempo.

RECOMENDACIONES

- Una vez realizada la consultoría en la empresa de Vigilancia ANGELUS LTDA se evidencio que no cuenta con un Área de Talento Humano establecida, por lo que se sugiere la contratación de una persona para esta área, de esta manera se logra una mayor integración en la empresa logrando cumplir con sus objetivos esperados velando por mantener un nivel alto de efectividad en el entorno laboral logrando ser competitiva.
- Se recomienda a la empresa iniciar con la implementación del programa de bienestar laboral a fin de generar un fortalecimiento en los lazos con los guardas de seguridad, la alta dirección, familias de los empleados mediante actividades recreativas, espacios de formación entre otros, logrando generar mayor sentido de pertenencia con la empresa.
- También, debe implementar el uso de las redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, con el fin de aprovechar las nuevas tecnologías, para posicionarse en el mercado. Y generar un vínculo más cercano y eficaz entre la empresa y sus clientes. Y obtener una fuente de inspiración gracias a comentarios de los clientes, ayudando así a la empresa a descubrir nuevas líneas de acción o intereses.
- Los planes elaborados dentro del diseño de la planeación son la herramienta necesaria para cumplir los objetivos estratégicos definidos para la empresa, por lo tanto, se recomienda llevar a cabo la ejecución de los planes

estratégicos, realizando cada una de las actividades planteadas y teniendo en cuenta la potencialidad del indicador respecto a cada objetivo.

BIBLIOGRAFÍA

- American Marketing Association. (1960). Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942516002.pdf>
- Buffa, E. S. (1983). *Modern Production/Operations Management (7th edition)*. New York: John Wiley & Sons.
- Caba Villalobos, C. A. (n.d.). *Gestión de la producción y Operaciones*.
- Camara de Comercio. (2020). *Camaratenerife.com*. Retrieved from <https://www.camaratenerife.com/servicios/emprendimiento/creacion-empresas/asesorate/plan-de-viabilidad/produccion-y-operaciones>
- Carro, R., & González, D. (n.d.). *El Sistema de Producción y Operaciones*.
- Castellanos, L. (2015). *Estrategia y planificación estratégica*. Retrieved from <https://lcestrategia.wordpress.com/2015/01/25/05-1-matriz-interna-externa-ie/>
- Chauvel, T. (1993). *Producción*.
- Chiavenato. (1994). *Gestión del Talento Humano 2a. Edición*. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano 3ra. Edición*. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Cuervo. (2013). *Planificación estratégica*. Retrieved from <http://planiniciaci.blogspot.com/2016/07/planificacionestrategica-segun-autores.html>
- Drovett, S. (1992). *Diccionario de la Salud*. Buenos Aires: Editorial Maechi.
- Economiapedia*. (n.d.). Retrieved from Economiapedia: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Enterritorio. (2020, Julio 27). Retrieved from <https://www.enterritorio.gov.co/web/sites/default/files/2020-08/documentos/5.%20ESTUDIO%20SECTOR%20VIGILANCIA.pdf>
- ESTATAL SEGURIDAD LTDA. (2021). *ESTATALSEGURIDAD.COM*. Retrieved from <https://www.estataldeseguridad.com/conocenos/>
- Etzel, & Walker. (n.d.).
- Fernández López, A. M. (2004). *Procedimiento para el análisis y descripción de puestos de trabajo y su validación en el CENSA*.

- Global Security Ltda. (2021). *Globalsecurityltda.com*. Retrieved from <https://www.globalsecurityltda.com/sobre-nosotros/>
- Jimenez . (2002). *Planificación Estatetegica* . Retrieved from <http://planinicaci.blogspot.com/2016/07/planificacionestrategica-segun-autores.html>
- Koontz y Weihrich. (1994). *Planificación Estratégica* . Retrieved from <http://planinicaci.blogspot.com/2016/07/planificacionestrategica-segun-autores.html>
- Kotler, & Hayes, B. y. (n.d.).
- McCarthy, J. (1964). Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942516002.pdf>
- Nash, M. (1989). *Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano*. Colombia: Editorial Norma.
- Perez. (2018, Julio). *el sector de seguridad y vigilancia privada su Evolución reciente y principales retos* . Retrieved from https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3689/CDF_No_65_Julio_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Philip Kotler. (1996). Dirección de Mercadotecnia Análisis, Planeación, Implementación, y Control. In P. Kotler, *Dirección de Mercadotecnia Análisis, Planeación, Implementación, y Control*. (p. 7). Mexico : Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Ponce Talancón, H. . (2006). "La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de. *Contribuciones a la Economía*, 7.
- Rodriguez . (2007). *Administración Moderna de Personal 7a. Edición*. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Seguridad Acrópolis Ltda. (2021). *Seguridadapolis.com*. Retrieved from <http://www.seguridadacropolis.com/>
- Supersociedades. (2021, Junio 16). *Supersociedades presenta el informe de las 1.000 empresas más grandes del país*. Retrieved from <https://www.supersociedades.gov.co/Noticias/Paginas/2021/Supersociedades-presenta-informe-1000-empresas-mas-grandes-del-pais.aspx>
- Supervigilancia. (2021, 06). *Supervigilancia* . Retrieved from <https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/8698/indicadores-financieros-del-sector-vigilancia-y-seguridad-privada-2019/>
- Talancón, H. P. (2006, Septiembre). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de*. Retrieved from <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>
- Thompson y Strikland. (1998). *Dirección y administración estratégicas. Conceptos, casos y lecturas*. . México: MacGraw-Hill Interamericana.