

**REDISEÑO DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
SEGURIDAD DEL SUR LIMITADA SUCURSAL IPIALES**

**OLGA LUCIA MORENO SOTELO
MARIA MERCEDES ROSERO NARVÁEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO**

2003

**REDISEÑO DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
SEGURIDAD DEL SUR LIMITADA SUCURSAL IPIALES**

OLGA LUCIA MORENO SOTELO

MARIA MERCEDES ROSERO NARVÁEZ

**Trabajo final del diplomado de “Alta Gerencia con Énfasis en Marketing
Internacional ” para optar al título de Administrador de Empresas**

**Asesor:
Dr. Nelson E. Arturo**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

SAN JUAN DE PASTO

2003

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN	18
1.1 TEMA	18
1.2 TÍTULO	18
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.5 COBERTURA	19
1.6 JUSTIFICACIÓN	19
1.7 OBJETIVOS	21
1.7.1 Objetivo general	21
1.7.2 Objetivos específicos	21
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	22
3. MARCO REFERENCIAL	26
3.1 ANTECEDENTES	26
3.2 RESEÑA HISTÓRICA	29
3.3 MARCO TEÓRICO	30
3.3.1 Planeación	30

3.3.2 Organización	30
3.3.3 Dirección	31
3.3.4 Control	31
3.4 MARCO LEGAL	31
4. METODOLOGÍA	33
5. SITUACIÓN ACTUAL	34
5.1 PLANEACIÓN	34
5.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	35
5.2.1 Misión	35
5.2.2 Visión	35
5.2.3 Principios	36
5.2.4 Políticas	36
5.2.5 Normas	36
5.2.6 Reglas	37
5.2.7 Procedimientos	37
5.2.8 Estrategias	41
5.2.9 Presupuestos	42
5.3 ENTORNO ORGANIZACIONAL	42
5.3.1 Clientes	42
5.3.2 Competencia	43
5.3.3 Proveedores	43

5.3.4 Cultural	43
5.3.5 Tecnología	43
5.3.6 Jurídico	44
5.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	44
5.4.1 Autoridad	44
5.4.2 Tipo de responsabilidad	45
5.4.3 Conducto regular	46
5.4.4 Unidad de mando	47
5.4.5 Líneas de comunicación	47
5.4.6 Departamentalización	47
5.4.7 Contratos	48
5.5 HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS	48
5.5.1 Manual de funciones	48
5.5.2 Manual de procedimientos	48
5.5.3 Manual de seguridad industrial	49
5.5.4 Reglamento interno de trabajo	49
5.5.5 Organigrama	50
6. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	51
6.1 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA SEGURIDAD DEL SUR LIMITADA SUCURSAL IPIALES	51
6.1.1 Clima organizacional	56

6.1.2	Estilo de dirección	56
6.1.3	Cualidades gerenciales	57
6.1.4	Canales de comunicación	58
6.1.5	Motivación	58
6.1.6	Controles de gestión	59
6.1.7	Distribución de planta física	60
6.2	CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA SEGURIDAD DEL SUR LIMITADA SUCURSAL IPIALES	
6.3	ESTRATEGIAS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	62
	7. PROPUESTA “REDISEÑO DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SEGURIDAD DEL SUR LIMITADA SUCURSAL IPIALES”	66
7.1	PRESENTACIÓN	66
7.2	OBJETIVO	66
7.3	LOGROS	67
7.4	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	67
7.4.1	Misión	67
7.4.2	Visión	68
7.5	PRINCIPIOS CORPORATIVOS	69
7.6	OBJETIVOS CORPORATIVOS	70
7.7	POLÍTICAS	72
7.8	NORMAS	73
7.9	PROCEDIMIENTOS	74

7.10 ESTRATEGIAS	75
7.11 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	77
7.11.1 Estructura	77
7.11.2 Contratos	79
7.11.3 Herramientas administrativas	79
7.11.4 Distribución física	80
7.12 DIRECCIÓN	82
7.12.1 Estilo de liderazgo	82
7.12.2 Cualidades del gerente	83
7.12.3 Canales de comunicación	84
7.12.4 Controles de gestión	85
8. CONCLUSIONES	89
9. RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	93
ANEXOS	94

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formatos de entrevistas	94
Anexo B. Organigrama general Seguridad del Sur Ltda	98
Anexo C. Organigrama Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales	99
Anexo D. Manual de funciones	100
Anexo E. Modelos de presupuesto	152
Anexo F. Portafolio de servicios Empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales.	157

GLOSARIO

APERTURA: acción en la que se procede a abrir en el horario estipulado un establecimiento o empresa.

AREA: unidad funcional en la que se divide una empresa

AUTONOMÍA: capacidad que tiene una persona para tomar decisiones y realizar actividades.

BLINDADO: revestimiento con chapas metálicas de protección

BÓVEDA: habitación destinada para la seguridad y custodia de valores y efectivo

CARGO: designa una tarea específica que debe ser ejecutada y generalmente incluye una relación entre dos o más personas.

CENTRALIZACIÓN: tendencia a restringir la delegación de la toma de decisiones en una estructura organizacional, por lo general, conservando la autoridad en la cima de la estructura o cerca de ella.

CLIENTE: persona con necesidades insatisfechas, que tiene poder adquisitivo para poder gastar y con satisfacción por la compra.

COMPETITIVIDAD: capacidad que tiene de competir y mantenerse en el mercado en cuanto a los productos o servicios que ofrece y las dimensiones de calidad.

CORPORATIVO: relativo a la empresa

CRONOGRAMA: esquema en el que se planea las actividades, se disponen los recursos y se determinan las responsabilidades.

CUSTODIA: acción de custodiar o vigilar valores, bienes y personas

DEFICIENCIA: estado de retraso o incompleto desarrollo, insuficiente

DEPENDENCIA: unidades organizadas en las que se divide la empresa (áreas)

DESEMPEÑO: medida que va orientada al desarrollo de actividades por parte de los trabajadores y sus resultados.

DIAGNÓSTICO: proceso en el que se analiza y se confronta las fortalezas y debilidades de la empresa, así mismo las oportunidades y restricciones del medio ambiente.

EFFECTIVIDAD: hacer las cosas correctamente

EFICACIA: consecución de objetivos; logro de los efectos deseados

EFICIENCIA: logro de los fines con la menor cantidad de recursos; el logro de los objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.

EMPRESA: unidad económica, productora y comercializadora de bienes y servicios con fines lucrativos.

ESCOLTA: persona que se encarga de custodiar bienes y personas

ESTADO DIARIO DE CAJA: formato de control en el que se registran las entradas y salidas del efectivo en custodia.

ESTÁNDAR: punto de referencia, es un compromiso escrito que se realiza en común acuerdo por un grupo de personas que realizan una actividad la cual se ha repetido varias veces.

FACTORES: variables o aspectos del entorno que influyen en el comportamiento de la empresa.

FILOSOFÍA: patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.

FUNCIONES: disposiciones por lo general escritas que deben ser seguidas por el trabajador para desempeñar un cargo.

GARROTE: palo grueso utilizado en la defensa

HERRAMIENTA: conjunto de medios que hacen posible el desarrollo de una actividad.

ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas

JERARQUÍA: orden y posición que ocupa una persona dentro de una empresa

MONITOREO: acción de vigilar el comportamiento de personas y equipos que están realizando una actividad.

MANUAL: documento en el que se dan especificaciones e instrucciones precisas para realizar una actividad.

ORGANIGRAMA: esquema gráfico de la estructura organizacional de una empresa

PÁNICO: acto en el que se encienden intencionalmente o no las alarmas en un establecimiento.

PERIODO FISCAL: período contable del año que va desde el primero de enero hasta el treinta y uno de diciembre.

PLAN: análisis y organización del trabajo en un determinado tiempo

PLANILLA: formato de control en que se registra distintas actividades que se realizan en la empresa.

POLÍTICA: declaraciones o interpretaciones generales que guían el pensamiento durante la toma de decisiones.

PORTAFOLIO: herramienta publicitaria y administrativa que se utiliza para presentar al público de una forma general la empresa y los servicios que presta.

PRINCIPIO: convicción sólida sobre lo que es apropiado y lo que no lo es, guía las acciones y conducta de los empleados.

PROCEDIMIENTO: planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades, consistente en secuencias cronológicas de acciones requeridas. Son guías.

PROCESO: secuencia de actividades necesarias para obtener un resultado

PROPUESTA: presentación de una idea que tiende a dar una solución a algún problema o situación.

POSICIONAMIENTO: técnica que muestra la posición que el público asigna en el mercado a las marcas actuales, a las propuestas o a ambas.

REACCIÓN: capacidad para detener o bloquear la aparición de un problema o situación crítica.

RECUESTO: acción que la que se vuelve a contar el efectivo

SUCURSAL: establecimiento que depende de una matriz u oficina principal

TULA: saco, bolsa que se utiliza en el transporte del efectivo

VIGILANCIA: servicio en el que se custodia, guarda y se vela por la seguridad tanto de bienes como de personas.

VALORES: efectivo, objetos costosos que se hayan en custodia

RESUMEN

El siguiente trabajo se realizó dada la inquietud de mejoramiento administrativo existente en el gerente de la empresa. es así como se hizo en primera instancia una presentación general de la empresa, donde se hayan definidos los diferentes aspectos administrativos y de servicio con los que cuenta y se presenta ante la sociedad de la Exprovincia de Obando. Luego se planteó un diagnóstico del proceso administrativo en el que se determina cuales de los elementos de dicho proceso son tenidos en cuenta y a la vez su conveniencia de mantenerlos, reforzarlos o modificarlos de acuerdo a los lineamientos administrativos.

Ya identificados a nivel interno los elementos administrativos, se determina también a nivel externo cuales son las oportunidades y amenazas que tiene la empresa frente a su entorno esto para realizar las diferentes estrategias de solución dentro de una propuesta planteada por el grupo de trabajo, donde se identifica claramente que la empresa no utiliza de una manera completa ni adecuada los lineamientos administrativos dispuestos para organizar y dirigir una empresa.

Es por eso que dentro de la propuesta se realizaron modificaciones y algunas observaciones para la puesta en marcha de las soluciones planteadas, que no pueden ser las más efectivas pero que le ayudarán a la empresa a realizar su actividad de una forma más organizada y de acuerdo a la política de calidad que se ha adelantado en la empresa.

ABSTRACT

The following work is designed with a purpose of administrative improvement. This is an important idea of the manager's company. In the first part, I present a general notion of the company, then, there is a definition of different administrative aspects and services, which this company counts to be presented to the "Exprovincia of Obando" society. In order to make possible the improvement of this company, I propose a diagnostic of the administrative process to determine, which are the elements of this process are kept in mind to maintain, reinforce and modify them, according to the administrative limits.

When the internal level the administrative elements are identified, I determine at the external level, which are the opportunities and threats that the company has in front of environment. That is to carry out the different solution strategies inside a proposal outlined by the work group. Where, it is identified clearly what the company doesn't use in a complete and appropriate way the administrative limits to organize and to manage a company.

For that reason I carried out some modifications and observations in the proposal to develop the outlined solutions, which can not be the most effective, but they will help to the company to carry out their activities in a more organized way, according to the politics of quality programmed by the company.

INTRODUCCIÓN

Para estar a la vanguardia de los cambios que el mundo actual exige, toda organización debe realizar diagnósticos que le permitan estar constantemente innovando y en alerta a mantener todos aquellos aspectos que son fortalezas para ser cada vez más competitivos y eficientes en su mercado.

Es por esto que se ha considerado necesario desarrollar un diagnóstico organizacional en la Empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales, donde se identifique la forma como se manejan sus aspectos administrativos, cuales de ellos existen y cuales necesitan ser implementados, a la vez que se hace una propuesta de mejoramiento de los mismos para llevar a la organización a una excelente prestación de los servicios de seguridad.

Dentro del presente trabajo se realizó una de las propuestas, que corresponde al rediseño de la estructura administrativa de la empresa, para su desarrollo se tomó como apoyo los conocimientos y experiencias en el Área de la Administración de Empresas que se imparte en nuestro claustro educativo, además la colaboración de las personas que integran la organización en estudio.

Es importante que las empresas existentes en la ciudad de Ipiales y en especial Seguridad del Sur Limitada reconozca la importancia que tiene en el desarrollo de

los objetivos y metas de la organización una adecuada estructura administrativa que condense los aspectos más importantes para lograr el crecimiento y fortalecimiento de la empresa tanto a nivel interno como a nivel externo; logrando con esto un mejoramiento de la imagen de la misma frente a la competencia y a la región en la cual presta sus servicios.

1. ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN

1.1 TEMA

Realización de un diagnóstico organizacional del área administrativa de la empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales con el propósito de presentar una propuesta a nivel administrativo que contribuya al desarrollo de la organización y mejoramiento de sus actividades.

1.2 TITULO

“Rediseño de la Estructura Administrativa de la Empresa Seguridad del Sur Limitada Sucursal Ipiales”.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los aspectos organizaciones del área administrativa que existen en la empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales, y cuáles no se han tenido en cuenta para su normal desempeño y una mejor prestación del servicio?

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Para la prestación de un excelente servicio de seguridad, la empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales, requiere de un conjunto de recursos tanto físicos como económicos, tecnológicos, de medio ambiente, de talento humano y conocimientos los cuales deben estar enmarcados en un conjunto de herramientas técnico – administrativas que permitan el desarrollo de sus actividades para su normal funcionamiento.

Los aspectos organizacionales del área administrativa son base fundamental para adelantar los procesos encaminados al logro de los objetivos institucionales para el cumplimiento de la misión y visión preestablecidos por la misma empresa.

1.5 COBERTURA

El diagnóstico que se realiza en la empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales contempla todo el ámbito del área administrativa.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Los vacíos administrativos de las organizaciones actuales, radican en un mal manejo dado a las herramientas básicas para el desenvolvimiento de los encargados de dirigir las empresas o por el simple desconocimiento de la importancia de establecer

muchos procesos y técnicas para mejorar el rol de sacar adelante la empresa a su cargo.

Por esto es de gran importancia realizar trabajos como el presente diagnóstico, que pretende identificar los aspectos de la organización que no se han tenido en cuenta o que están fallando y que desembocan en una mala prestación de servicios, y brindar a la vez propuestas de solución a los mismos.

La empresa Seguridad del Sur Limitada establecida como sucursal en la ciudad de Ipiales hace ya 8 años, reconocida y aprobada por su buen servicio a nivel regional, es una de las mejores empresas que brindan productos relacionados con seguridad y vigilancia privada.

Debido a una inquietud presentada por la gerencia de la empresa frente a la necesidad de mejorar el servicio prestado y buscar un mayor desempeño de los trabajadores, así se dio inicio al estudio para identificar cuáles eran las debilidades y fortalezas de la empresa así como analizar cuales son los factores del entorno que influyen en la misma para así poder dar soluciones de tipo administrativo que promuevan un desarrollo más efectivo de las actividades y la búsqueda de resultados que beneficien a toda la organización.

El manejo poco técnico que actualmente se le da a la administración de la empresa

Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales, conlleva a que no se tengan en cuenta aspectos organizacionales técnicamente establecidos y a no considerar que para conseguir la eficiencia y el rendimiento de la empresa se requiere de la aplicación de métodos, sistemas, herramientas y demás procedimientos legalmente aceptados por la administración de empresas.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo general. Elaborar un diagnóstico del área administrativa de la empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales para determinar que aspectos técnicos, procedimentales de uso y racionalización de recursos existen en dicha área y cuáles necesitan ser implantados para lograr una prestación de servicio de seguridad eficiente.

1.7.2 Objetivos específicos

- Establecer y precisar las carencias y falencias de las herramientas administrativas de la empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales.
- Rediseñar la estructura administrativa de la empresa en estudio
- Formular propuestas de solución a los problemas identificados en el área administrativa de la empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales, es una empresa que brinda servicios de seguridad y vigilancia la cual incluye:

- Vigilancia privada
- Transporte de valores
- Custodia de valores
- Sistema de alarmas comerciales y residenciales
- Monitoreo electrónico de alarmas
- Centro de efectivo

Además cuenta con una serie de servicios adicionales a un costo muy bajo que permite garantizar mayor confiabilidad tanto a empresas, residencias y personas que requieran de este servicio. Entre los servicios adicionales que ofrece la empresa están:

- Ronda de control a través de un censor de control
- Revisión y verificación de las instalaciones exteriores del cliente una vez en la noche o según como lo convenga el cliente y la empresa.

- Acompañamiento a las aperturas y cierres de establecimientos comerciales. Esta función es realizada por la patrulla motorizada de Seguridad del Sur limitada.
- Reacción inmediata a los abonados en casos de alarmas activadas.

Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales actualmente cuenta con 42 empleados distribuidos así:

- 1 Gerente
- 1 Jefe de bóveda
- 2 Supervisores
- 1 Secretaria
- 1 Auxiliar de bóveda
- 3 Conductores
- 3 Tripulantes
- 3 Vigilantes de consola
- 2 Personal de reacción de alarmas
- 25 Vigilantes

Se maneja un sistema de contratación a termino fijo con periodo de prueba de meses para todos los empleados; además ofrece a sus trabajadores todos los derechos laborables que la ley exige como son: Salarios, primas, vacaciones, prestaciones, indemnizaciones etc.

La sucursal de Seguridad del Sur Limitada en la ciudad de Ipiales lleva una trayectoria de ocho años y se encuentra ubicada en las instalaciones del Banco de la República en carácter de arrendamiento, ya que dicho banco cuenta con las instalaciones adecuadas para el desarrollo de la actividad de Seguridad del Sur.

Actualmente la empresa maneja los aspectos administrativos que se han determinado en la oficina principal de la ciudad de Pasto, lo cual indica que se esta fallando porque como sucursal debe implementar sus propios aspectos administrativos ajustándose a su realidad pero sin salirse de los lineamientos determinados por la oficina principal.

La empresa presenta a sus clientes un portafolio de servicios el cual tiene características de cotización de los servicios que presta la empresa, así lo encontramos de esta manera:

Seguridad del Sur Limitada, desde 1993 viene prestando los servicios de transporte de valores, centro de efectivo y vigilancia armada. A partir de 1998 fuimos autorizados mediante resolución 8868 de la **Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada** a comercializar y prestar los servicios de seguridad con medios tecnológicos logrando así ofrecer un sistema integral de seguridad que ofrece los siguientes servicios:

Seguridad y sistemas: Sistemas de protección electrónica contra incendio, atraco, intrusión, circuito cerrado de televisión, control de acceso, monitoreo de alarmas.

Servicio de monitoreo: Durante las 24 horas del día, patrullas de verificación y control, monitoreo electrónico vía telefónica, patrulla motorizada.

Otros servicios: Servicio electrónica de alarmas, comercialización de marcas y equipos importados, instalación de sistema de alarmas para el hogar, conjuntos residenciales, instituciones, grandes empresas, industria, sensores de detección como de movimiento, humo, vibración, temperatura, nivel de líquidos, ruptura de vidrios, aperturas de puertas, barreras perimétricas. Confirmación de aperturas y cierres, el acompañamiento a aperturas y cierres, rondas de control.

Nuestra Misión Ser los Número Uno en dar Seguridad, Protección y Tranquilidad a Nuestros Clientes.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 ANTECEDENTES

Desde que el hombre apareció en la tierra, después de alimentarse la primera necesidad que tuvo fue protegerse del frío, el sol, la lluvia, calor, vientos, así como también de las amenazas de hombre y las fieras, utilizando para ello sistemas de protección como empalizadas, cercas, y como piedras, garrotes y huesos. De esta manera nació el primer concepto de seguridad locativa.

De esta manera podemos observar desde las primeras etapas de la evolución de la vida del hombre primitivo nuestros antepasados siempre construía sus viviendas con un concepto de seguridad, bien sea colocando barreras u obstáculos o cualquier medida para controlar el acceso a ella.

Así también elaboran diversos utensilios para trabajar huesos con el fin de fabricar garrotes, lanzas, cuchillos y otras armas y herramientas que le proporcionen seguridad a los hombres y a sus familias.

Posteriormente cuando descubre el fuego lo utiliza como medio de defensa ahuyentando las fieras y proporcionándole sensaciones de seguridad por el calor y la luz a sus familias durante la noche.

En la historia de la humanidad la naturaleza y los animales no han sido las únicas amenazas de las cuales debió defenderse, también se han defendido del mismo hombre por esto es que para atacar o defenderse con buenos o malos propósitos los seres humanos fueron creando armas de diversa categoría y características, las cuales se mencionan sin tener en cuenta su orden de aparición o uso.

Así para la protección de su cabeza y su cuerpo el hombre fue diseñando diversos elementos como: cascos, botas o mayas, armaduras en cuero curtido y metales, las cuales también las utilizaban para proteger sus caballos y carros de combate; más tarde con el descubrimiento de la pólvora y con ello el desarrollo de las armas de fuego se revolucionó o cambió el concepto de guerra y se modificaron las tácticas y los sistemas de protección avanzaron en gran medida apareciendo las armas blindadas y a su vez se desarrollan las armas anti blindaje, estas armas cada vez más evolucionadas se utilizaron en embarcaciones de combate, trascendiendo posteriormente a la aviación.

De esta manera se modifico la cobertura de las guerras a lugares geográficos muy apartados que no eran tenidos en cuenta en las guerras anteriores.

De esta manera las armas continuaron perfeccionándose hasta alcanzar hoy día el espacio sideral, utilizando para ello misiles intercontinentales y satélites geoestacionarios dando origen a la llamada guerra sideral o de la galaxia.

Así es como el hombre a medida que va evolucionando también va conformando grupos sociales y por esta razón se organizan en clanes, tribus, poblados y luego en ciudades las cuales al verse amenazadas, se organizan para la guerra pero cuando al pasar la amenaza vuelven a sus actividades de costumbre como caza, pesca, recolección de frutos, agricultura, etc.; pero cuando la amenaza se volvió más frecuente fue también necesario organizar grupos armados en forma permanente lo que dio origen a los primeros ejércitos.

De la misma manera cuando estos grupos sociales consideraron que para mantener el orden y hacer cumplir las leyes necesarias para tener una convivencia pacífica fue necesario la organización de los primeros cuerpos de policía.

Respecto a la actividad probada a medida del desarrollo de la humanidad en los campos económico, político y social igualmente y en forma paralela fue creciendo y modernizándose la actividad delictiva, violando la ley en todas sus formas y modalidades, dada esta situación de inseguridad ha llevado a los hombres de bien a crear mecanismos de seguridad en todas sus formas, incluyendo el avance tecnológico y desarrollando la tecnificación de la ciencia de la seguridad en todos sus campos a fin de protegerse de los delitos cometidos por la delincuencia común así como también de la delincuencia subversiva en el desarrollo político, económico y social.

3.2 RESEÑA HISTÓRICA

La idea de la creación de la empresa, fue de la Familia Rosas Gavilán, quienes se reunieron y convinieron constituir una sociedad de responsabilidad limitada, denominada **Seguridad del Sur Limitada**, la cual inició con sus actividades en la ciudad de Pasto desde el año de 1993, prestando inicialmente los servicios de: Transporte de valores, centro de efectivo y vigilancia armada. A partir de 1998 se autorizó mediante resolución 8868 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada a comercializar y prestar los servicios de seguridad con medios tecnológicos logrando así ofrecer un sistema de seguridad integral.

Luego se implementó una Central de monitoreo electrónico de alarmas y se expandieron estos servicios al departamento del Cauca. Este producto se comercializaba con el nombre de “Seguridad y Sistemas”. Esta central de monitoreo puso a su servicio la tecnología más avanzada y eficiente en sistemas de protección electrónica contra incendio, atraco, circuito cerrado de televisión, control de acceso y monitoreo de alarmas.

Seguridad del Sur Limitada Sucursal Ipiales, inicia sus labores el 1 de Abril de 1995, prestando los servicios nombrados anteriormente. En la actualidad cuenta con servicios adicionales los cuales le han dado a la empresa prestigio, y posicionamiento, creando de esta manera una necesidad de protección tanto a la comunidad empresarial como particular de la ciudad de Ipiales.

Seguridad del Sur Limitada Sucursal Ipiales se encuentra ubicada en la Calle 17 N° 7 – 82; Inicialmente fue gerenciada por el señor Alonso Guzmán y actualmente por el Señor Alvaro Vesga Galindo.

3.3 MARCO TEORICO

El presente trabajo se desarrolla a partir de los elementos que se identifican en el proceso administrativo en donde se distingue de una forma general las siguientes funciones administrativas:

3.3.1 Planeación. Que implica proyectar la acción futura, es un proceso intelectual que requiere tiempo, atención y dedicación suficientes para establecer o determinar el trabajo que debe realizar el grupo para alcanzar los objetivos propuestos.

Comprende la toma de decisiones porque supone elegir entre varias alternativas, existe una planeación tanto a corto como a largo plazo o estratégica en la que se define una serie de planes o elementos como son los objetivos, misión, visión, estrategias, procedimientos, proyectos, metas, filosofías entre otras.

3.3.2 Organización. Es la función administrativa que permite coordinar e integrar las actividades de todos y cada uno de los elementos que compone una empresa para obtener el máximo aprovechamiento de los recursos en pos de alcanzar un objetivo.

Dentro de la organización se distingue para su estudio principios como la coordinación, autoridad, liderazgo, especialización, cadena de mando y responsabilidad.

3.3.3 Dirección. Es la función de la administración que se encarga de buscar estrategias para los integrantes organizados de una empresa de manera que le permita influir sobre las personas de la misma para que trabajen de una forma organizada y conjunta contribuyendo así con el logro de los objetivos planeados con anterioridad, involucra actividades como: La motivación, la comunicación, el liderazgo entre otros aspectos propios de la función.

Como elemento final del proceso administrativo encontramos el:

3.3.4 Control. Proceso a través del cual se realiza el esfuerzo orientado a comparar el rendimiento con los estándares establecidos y estar en capacidad de determinar el desempeño de los trabajadores, actividades y procesos. Todo control se realiza bajo un plan teniendo en cuenta lo programado o proyectado y lo que se está ejecutando.

3.4 MARCO LEGAL

Seguridad del Sur Limitada Sucursal Ipiales, fue inscrita en la Cámara de Comercio de Ipiales el 19 de Febrero del año 1998 bajo el N° 00869 del libro VI, la cual autoriza la apertura de la agencia en la ciudad de Ipiales.

La renovación de matrícula de la sociedad se efectuó el día 10 de Abril del año 2002.

Registrada en la DIAN (Dirección de impuestos y aduana Nacional) con el NIT. 800.085.349-1.

La entidad prestadora de servicios especializados de seguridad mencionada anteriormente cumple los requisitos exigidos por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Además cumple con aquellos requisitos de pago de impuestos de Industria y Comercio y de los demás pertinentes contemplados en el Código Tributario, Código de Comercio y Código Sustantivo de Trabajo.

La actividad de vigilancia y seguridad privada que realiza la empresa en la ciudad de Ipiales está regida bajo los estatutos de vigilancia según el Decreto 356 – del 11 de Febrero de 1994.

4. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el presente trabajo se hizo uso de la investigación analítico – descriptiva, para lo cual se tuvo en cuenta información de tipo primaria correspondiente a las declaraciones provistas por el área administrativa, y la secundaria formada por la ayuda de textos, manuales e información de archivo, documentos que respaldan las respuestas que se den a los instrumentos de investigación.

Los instrumentos metodológicos utilizados fueron:

1. Las entrevistas formales e informales que se hicieron al área administrativa de la empresa con el fin de dar respuesta a los interrogantes que se plantearon en el desarrollo del diagnóstico. (Véase Anexo A. Entrevista realizada al gerente y trabajadores)
2. La observación directa de lo que ocurre en la empresa
3. Encuestas formales para los trabajadores y directivos de la empresa

5. SITUACIÓN ACTUAL

5.1 PLANEACION

Para las empresas el proceso de planeación indica el estudio de todos los aspectos tanto físicos como operativos en la realización de una actividad, este proceso debe tener responsables y adecuarse y/o modificarse a través del tiempo. De los buenos planes nace los programas exigibles de la empresa y logran que ella tenga reconocimiento e imagen frente a otras de su mismo género y un posicionamiento ante los clientes de quienes depende su éxito empresarial.

En la empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales existe una improvisación en la forma como se organizan sus actividades sin tener en cuenta una planeación estratégica, realiza sus planes a corto plazo y a medida que estos se cumplen se van creando unos nuevos planes exclusivamente para el área operativa sin considerar las demás áreas de la empresa, como es el caso de la programación de turnos para el nivel operativo.

La empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales enmarca sus objetivos dentro de la misión y la visión sin establecer estos con mayor claridad en las diferentes áreas específicas de la empresa.

Se hace necesario que la empresa como sucursal tenga sus propios objetivos tanto administrativos, comerciales y financieros para que pueda proyectar su actividad y mejorar su servicio.

5.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

5.2.1 Misión. Es la razón de ser de toda organización, indica cual es su objetivo y para que fue creado. Es así como la empresa Seguridad del Sur limitada sucursal Ipiales ha establecido su misión la cual no se encuentra registrada en el portafolio de servicios que presenta a sus clientes y es la misma que esta implementada en la oficina principal de la ciudad de Pasto que corresponde a **“Ofrecer servicios especializados de seguridad a personas y bienes bajo parámetros de calidad. Satisface las necesidades de los clientes con personal calificado y la utilización de medios tecnológicos para generar confiabilidad económica y social”**

5.2.2 Visión. Existe una visión de la empresa enfocada al liderazgo en cuanto a la calidad y confianza en el servicio que brindan. Se encuentra expuesta a sus clientes internos en las instalaciones desde donde dirigen sus operaciones. Esta visión también es la misma que esta determinada en la oficina principal de la ciudad de Pasto y corresponde a que **“Será una empresa certificada, reconocida por su calidad en los lugares donde preste sus servicios, contará con una adecuada estructura organizacional, con personal calificado y con alto sentido de pertenencia. La tecnología utilizada generará confiabilidad en nuestros clientes, tendremos altos niveles de desempeño en gestión, rentabilidad y servicio”**.

5.2.3 Principios. El personal de la empresa reconoce la importancia de los valores y principios que se deben practicar dentro de las labores diarias de la empresa como son: Calidad, responsabilidad, honestidad, equidad, compromiso, y eficiencia; dichos principios no se encuentran establecidos por escrito en un documento que permita la formalidad de estos en la empresa. Sin embargo los trabajadores los reconocen y enmarcan sus actividades bajo dichos principios.

5.2.4 Políticas. La empresa ha diseñado una política de calidad que corresponde a **“Satisfacer las necesidades de los clientes, cumpliendo con los requisitos legales y sus estándares de calidad. Por medio de un buen clima organizacional, el reconocimiento del personal y la utilización de nuevas tecnologías busca el crecimiento y mejoramiento continuo”**. Esta política de calidad se extiende para todas las áreas y actividades que se realizan en la empresa.

Es necesario que la sucursal fije de una forma clara cuales son sus políticas de manejo en todas las áreas de la empresa esto con el fin de tener un mayor control en el desempeño y realización de sus actividades.

5.2.5 Normas. Representan las expectativas generales con carácter de exigencia, para todos quienes se involucran en la empresa durante el desempeño del trabajo. Son disposiciones de estricto cumplimiento y el no acatarlas conlleva a una sanción.

Existen normas que se incluyen en el manejo de ciertos manuales principalmente en el área operativa (Manual de vigilancia). En general las normas se conocen y se aplican a cabalidad contempladas en su mayoría en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa.

5.2.6 Reglas. Se presentan un conjunto de reglas que son claramente identificadas y seguidas por los trabajadores en cuanto a cumplimiento de horario, presentación personal, aseo de los diferentes equipos e instalaciones; entre las cuales están:

- Presentarse al servicio con 15 minutos de anticipación
- No presentarse en estado de embriaguez o con síntomas de haber ingerido licor
- No ingerir licor ni fumar en el lugar en donde se este prestando el servicio
- Respetar a sus superiores y compañeros
- Llevar el uniforme completo con sus distintivas especiales y usarlo correctamente.
- Se prohíbe la realización de actividades que no están contempladas dentro de la actividad normal de la empresa como rifas, ventas etc.
- Mantener limpias las instalaciones locativas de la empresa así como los equipos con los cuales se trabaja.

5.2.7 Procedimientos. En el área operativa cuenta con un manual en el que se

especifican cuáles son los procedimientos y pasos correctos a seguir en el desarrollo de cada una de las actividades; a nivel administrativo los procedimientos son conocidos pero no están detallados en un documento que permita el acceso a estos y facilite el desarrollo de las actividades, creando un ambiente de incertidumbre en el desarrollo de las actividades de un determinado cargo sobre todo para los empleados que llegan a trabajar por primera vez a la empresa.

Entre los procedimientos que se conocen y que están establecidos en el manual del vigilante se encuentran los siguientes:

PRESENTACIÓN DEL VIGILANTE AL TURNO

1. Presentarse al servicio con 15 minutos de anticipación, vistiendo el uniforme reglamentado.
2. Recibir el turno anterior, el arma, municiones y sistema de comunicación (radio), correspondientes verificando el número y filiación. También recibir reloj de control (si lo hay), verificando que tenga la hora correcta y colocando el disco de control, con cuerda, para garantizar las marquesinas establecidas.
3. Recibir de su superior inmediato o vigilante que se releve, las instrucciones y consignas necesarias para la prestación del servicio en forma muy clara.

4. Estará totalmente prohibido presentarse a su trabajo habiendo ingerido bebidas embriagantes.
5. En caso de no estar en condiciones de prestar el servicio, debe comunicarlo con la debida anticipación a su superior inmediato, a fin de nombrar su reemplazo.
6. Poner especial atención en la primera ronda de vigilancia, debiendo hacer una inspección total y detallada a todas las instalaciones que le han sido encomendadas, verificando su estado, así como sus sistemas de seguridad, puertas, ventanas, alumbrado.
7. Informar de las irregularidades ocurridas durante el turno de guardia con el fin de tomar acción correctiva correspondiente. Los informes deberán ser claros y concretos, limitándose a describir los hechos ocurridos.

PRESENTACIÓN DEL CONDUCTOR AL TURNO

1. Presentarse al servicio con 15 minutos de anticipación, vistiendo el uniforme reglamentado.
2. Recibir el turno anterior, teniendo en el inventario que costa del arma, municiones, equipo de radio, automotor y herramientas; verificando que lo anteriormente nombrado se encuentren en estado óptimo.

3. Recibir de su superior inmediato las instrucciones y consignas necesarias para la prestación del servicio en forma clara.
4. Estar presente en las aperturas de los establecimientos comerciales con una anticipación de 10 minutos de la hora establecida.
5. Realizar las salidas de acuerdo al servicio que se presente, anotando la hora de salida, el lugar destino, y la hora de llegada a la empresa.
6. Informar de las irregularidades ocurridas durante el servicio con el fin de tomar acción correctiva correspondiente. Los informes deberán ser claros y concretos, limitándose a describir los hechos ocurridos.
7. Entregar el automotor lavado y en perfecto estado, así mismo hacer la entrega del inventario de las herramientas y equipos a su cargo.

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE COMUNICACIONES

Radio. Es un transmisor receptor portátil, que debe permanecer en perfectas condiciones, esto es lejos del calor, del polvo, evitar dejarlos caer, no golpearlos y mantener cargada la batería.

1. Siempre que hable por radio no olvide oprimir el interruptor
2. No acerque demasiado el radio a la boca
3. Hable por periodos cortos, con frases claras; de cambio a su interlocutor para cerciorarse que esta siendo escuchado.
4. Se recomienda tener el radio terciado
5. Utilizar las palabras y claves establecidas por la empresa, o las utilizadas internacionalmente para mantener en secreto la comunicación y la imagen del profesionalismo.
6. Recuerde que hay aficionados que interceptan la señal

Teléfono

1. Utilizarlo para casos de necesidad y por periodos cortos
2. Cuando se vaya a contestar el teléfono se debe hacer en una forma amable y cortés, saludando y dando un nombre de quien habla.
3. No se debe tutear, ni contestar con palabras de confianza
4. Respetar a su interlocutor
5. No se debe dar respuesta sobre asuntos personales

5.2.8 Estrategias. Dentro del departamento operativo se han implementado estrategias que consiste en servicios especiales que los diferencia de la competencia

y permiten cumplir con las expectativas que tienen sus clientes. Estas estrategias requieren de una mayor divulgación a nivel general de la empresa con el objeto de que sirvan de apoyo en la realización y alcance de los objetivos de la misma.

5.2.9 Presupuestos. Se halla de una forma general a nivel de la oficina principal donde se destinan rubros para el funcionamiento de las sucursales, creando con esto una falta de autonomía para el desarrollo de actividades propias de la sucursal en un periodo fiscal.

5.3 ENTORNO ORGANIZACIONAL

5.3.1 Clientes. Uno de los objetivos de toda organización es la rentabilidad, objetivo que no se cumpliría sin los clientes externos que le permiten a la empresa mantenerse en el mercado. Tiene identificado cual es su cliente directo dentro de esta actividad con las siguientes características:

- Personas naturales y jurídicas dentro del sector comercial, público que requiere de servicios de seguridad privada.

- Entidades comerciales y bancarias que requieren de la custodia de valores y bienes por parte de la empresa de seguridad privada.

5.3.2 Competencia. En la ciudad de Ipiales existen empresas dedicadas al servicio de seguridad empresarial, ciudadana, de valores y locativa etc., que se constituyen en competencia directa para la empresa como:

- V.I.P. Protección Ltda.
- Covisnar Ltda.
- Tomas Greg y Sons

5.3.3 Proveedores. La empresa no tiene proveedores dentro de la ciudad de Ipiales; sin embargo todos los suministros que necesita para desarrollar el trabajo son dotados por la oficina principal de la empresa ubicada en la ciudad de Pasto.

5.3.4 Cultural. Ante la presencia de factores delincuenciales y de violencia que atraviesa la ciudad de Ipiales, se ha creado conciencia de la importancia que tienen las empresas de seguridad en la protección de las personas y los bienes económicos y materiales que estas manejan.

5.3.5 Tecnología. Para llevar a cabo sus labores diarias la empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales, utiliza equipos que están acorde con los lineamientos exigidos para las empresas prestadoras de este servicio, además la empresa se está actualizando con los avances tecnológicos que para su trabajo así lo exige, como es el caso de líneas telefónicas, internet, equipos e instrumentos de comunicación y alarmas entre otros.

5.3.6 Jurídico. Por carácter legal que tiene la empresa, esta regida por normas y leyes que le aseguran el buen funcionamiento en situaciones como: en demandas e inconvenientes de tipo legal cuenta con la asesoría jurídica a través de profesionales en derecho de la oficina principal ubicada en la ciudad de Pasto.

5.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Presenta una estructura de tipo formal ya que se encuentra preestablecida, legalmente constituida y cuenta con una organización de tipo vertical. La estructura administrativa se presenta como un esquema que ha sido determinada por la oficina principal en Pasto y no ha sido ajustado para la sucursal, encontrándose áreas, divisiones que no se presentan en las diferentes sucursales, presentándose un desconcierto en la ubicación de un determinado cargo o de un área específica.

5.4.1 Autoridad. Al gerente de la empresa le es otorgado el derecho de dirigir el trabajo de los empleados que están asignados a su responsabilidad.

- Ejerce una autoridad que es identificada y reforzada por los empleados como una autoridad tradicional, además de ejercer una autoridad legítima ya que es propia de su posición y de su cargo. La toma de decisiones se realiza en cuanto aspectos como: La selección del personal y el manejo de la caja menor de la empresa.

- Este tipo de autoridad ha llevado a la empresa a tener cierta rigidez y estricto cumplimiento frente a las normas y reglas establecidas por la empresa. Sirviéndole esto para alcanzar una imagen de disciplina que responde a la necesidad de seguridad que buscan los clientes y transmiten a la vez la confianza y el respeto por el trabajo que realizan en esta actividad.

- La autoridad fluye desde el mas alto nivel de la organización hasta el mas bajo se rinde cuentas a un supervisor.

- Los supervisores tienen la suficiente autoridad para efectuar las actividades delegadas.

- Los subordinados comprenden que son responsables de los resultados específicos

- Se comunica con claridad las actividades y los objetivos a los subordinados y se influye en ellos para que acepten la autoridad y la responsabilidad de dicha actividad.

5.4.2 Tipo de responsabilidad. Se considera similar al tipo de autoridad por su relación con esta, ya que es mayor en los niveles más altos y va disminuyendo hasta llegar al último nivel, la responsabilidad se limita al desarrollo de las tareas de cada

funcionario pero se diferencian dos tipos de responsabilidad: la general y la operacional, porque cada empleado es responsable de la ejecución de las funciones o tareas que se le encomienden y además porque existe un gerente y unos supervisores que vela por el cumplimiento de estas funciones.

Esta responsabilidad le ha servido a la empresa como parte fundamental dentro de la realización efectiva de sus actividades.

Es asumida por los empleados con respeto y como un factor que contribuye con el éxito de la organización.

5.4.3 Conducto regular. El conducto regular que se sigue en esta entidad para resolver problemas o dar respuestas a inquietudes e inconvenientes durante el desarrollo del trabajo fluye de abajo hacia arriba (de subalterno a jefe), teniendo en cuenta el organigrama de la empresa. La forma más usual de realizarlo es en forma escrita y en algunos casos verbal.

El conducto regular se ha visto afectado por la centralización que ha tenido la empresa sobre decisiones y comunicaciones importantes, creando una interferencia en la dirección en que fluye dicho proceso; provocando así dificultades en la entrega y el recibimiento oportuno de información. Al mismo tiempo por la existencia de la

estructura organizacional en la que no existe una claridad frente a la línea que se debe seguir para realizar un informe y a quien debe ser dirigido dentro de la empresa.

5.4.4 Unidad de mando. Dentro de la organización se hace dando las órdenes por línea directa que va desde el nivel superior hacia los jefes o supervisores.

La unidad de mando ha provocado que haya una notoria división entre los niveles superiores e inferiores en la empresa, ocasionando diferencias entre los intereses de unos y de otros.

5.4.5 Líneas de comunicación. Se utilizan en sentido tanto ascendente como descendente, vertical como horizontal, con retroalimentación lo que permite una mayor coordinación de actividades entre las diferentes áreas. Los canales de comunicación más utilizados son la parte interna son verbales y escritos.

5.4.6 Departamentalización. La estructura de la empresa se divide en unidades para mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades y objetivos empresariales. La empresa Seguridad del Sur limitada sucursal Ipiales está formada por las siguientes áreas:

- Operativa
- Administrativa

Lo que ha permitido una mayor coordinación y organización de las actividades en la empresa.

5.4.7 Contratos. La empresa por tener un carácter cambiante necesita ser flexible en su contratación, es por esto que adopta un sistema de contratos a término fijo renovables al término de seis (6) meses y de un (1) año. Dicha renovación depende del desempeño y las políticas internas que se den en la empresa.

5.5 HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

5.5.1 Manual de funciones. No se encuentra documentado, solo se ha dado a cada empleado una inducción verbal de las funciones a desarrollar y aquellas que se encuentran contempladas en el contrato individual de trabajo, afectando de una forma negativa el desempeño de los trabajadores que no conocen de una forma clara y total sus funciones, llevándolos a desarrollar actividades que no implica su cargo y en muchas ocasiones duplicando las funciones de un cargo a otro.

5.5.2 Manual de procedimientos. Para el área operativa en el cargo de vigilantes, se presenta un documento donde se encuentran plasmados los diferentes

procedimientos para realizar cada una de las actividades que le son asignadas en la empresa, expresados estos en un lenguaje claro y fácil de seguir por los trabajadores, dicho documento se conoce con el nombre de “Manual guía para el vigilante”.

Se hace necesario la elaboración de un manual de procedimientos que identifique los principales y los de mayor importancia para el desarrollo de una actividad en cada cargo dentro de cada una de las áreas de la empresa.

5.5.3 Manual de seguridad industrial y salud ocupacional. Cuenta con un manual de seguridad industrial y salud ocupacional actualizado y puesto en marcha en las actividades que se realizan diariamente en la empresa.

5.5.4 Reglamento interno de trabajo. Se encuentra expuesto ante el cliente interno de la empresa, lo cual permite una mayor información y conocimiento del mismo. En el se estipula la relación laboral que se presenta entre el empleador y trabajador, el periodo de prueba, contrato de trabajo, salario, prestaciones sociales, deberes y derechos tanto del empleador como del trabajador y en general todas las disposiciones necesarias para el buen desempeño de los trabajadores dentro de la empresa basado en las normas contenidas en el Código Sustantivo de Trabajo.

5.5.5 Organigrama. La empresa oficina principal Pasto posee un organigrama en el cual se conoce e identifica qué posición ocupa dentro de la empresa cada trabajador, es decir a qué nivel jerárquico pertenece el funcionario.

La empresa ha incursionado en otros servicios dentro de la seguridad que involucran cargos que no se encuentran en el organigrama actual de la empresa, de esta forma se encuentra en la ciudad de Ipiales un organigrama incompleto y que no asemeja a la realidad de la sucursal. (Véase Anexo B. Organigrama de la empresa Seguridad del Sur oficina principal)

6. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

Para la empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales es de gran importancia identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con el fin de afrontar estratégicamente factores y variables del medio ambiente que pueden influir en sus actividades, pretendiendo con esto crear una ventaja frente a empresas del mismo sector que carecen, obvian de herramientas como esta.

6.1 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA SEGURIDAD DEL SUR LIMITADA SUCURSAL IPIALES

FORTALEZAS

- La capacidad de gestión por parte del gerente hace que la empresa tenga una posición definida en el mercado.
- El liderazgo participativo utilizado por la gerencia hace que el personal de la empresa se motive y ayude en la culminación de actividades y alcance de objetivos con un gran sentido de pertenencia.
- El estar pendiente de los clientes, de sus quejas, reclamos e inquietudes da como resultado un cliente satisfecho.

- Presenta en su portafolio de servicios una variedad de actividades que permiten diferenciarse y ser líder frente a otras empresas que se encuentran dentro de esta misma actividad.
- El contar con un distintivo de calidad como es el sello ICONTEC que permite visualizar a la empresa bajo los parámetros que son exigidos por esta institución, garantizando el servicio que prestan bajo la mayor confianza y seguridad.
- El personal seleccionado y contratado por la empresa cuenta con las características necesarias para el desempeño del cargo en el cual fue contratado.
- Poseen un parque automotor con las especificaciones técnicas que son requeridas para el desarrollo de las actividades de seguridad que realiza la empresa.
- Cuenta con una buena imagen corporativa
- El estilo de liderazgo que presenta la dirección le sirve a la empresa para adaptarse a nuevas condiciones y alcanzar el éxito.
- Existe una comunicación directa que se basa en el respeto y la confianza
- Promueve el autocontrol para el desempeño de las tareas programadas para sus trabajadores.
- Comunicación continua con los clientes para conocer sus necesidades y así mejorar sus servicios.

DEBILIDADES

- La centralización es muy estricta en algunos casos, ocasionando problemas y retrasos en la toma de decisiones.
- No se realizan presupuestos específicos para las sucursales
- El diseño de un organigrama que sea acorde con las características de una sucursal
- La misión, la visión y los principios de la empresa no son comunicados de una forma efectiva a todos los colaboradores de la empresa, ni tampoco a sus clientes.
- Por el hecho de no utilizar la planeación adecuada y soportada en un documento, se deja de elaborar programas que puedan desarrollarse durante un determinado tiempo, sólo se está a la espera de que haya una situación específica para realizarlos.
- La falta de manuales de funciones, hace que sus empleados no tengan definidas exactamente sus funciones a desempeñar.
- No existe manuales de procedimientos que involucren a todos los cargos que se encuentran en la empresa.

OPORTUNIDADES

- Preferencia de los clientes hacia el servicio que ofrece la empresa por el cumplimiento y confianza que ha demostrado a lo largo de su trayectoria.
- La calidad de servicio que presta la empresa
- El reconocimiento a nivel regional de la empresa en este sector.
- El crecimiento del sector comercial y cambiario hace que se creen nuevas necesidades en materia de seguridad, hecho que olvida a que la empresa esté a la vanguardia en tecnología con el fin de satisfacer esas necesidades.
- La atención del cliente externo mediante los servicios confiables y diferenciados
- Instalaciones muy bien ubicadas y dotadas
- Inversión en tecnología para la empresa es adecuada y suficiente
- El cumplimiento de las normas legales y de salud ocupacional que exige el gobierno.

- La dolarización del vecino país del Ecuador, motiva a que halla una mayor demanda del servicio de seguridad en la ciudad de Ipiales.
- Aprovechamiento de la reactivación económica de la región.
- Aprovechar la integración fronteriza Colombo – Ecuatoriana.

AMENAZAS

- El inconformismo frente al sistema político actual ha llevado a la creación de grupos al margen de la ley, que se constituye en una amenaza latente en la prestación óptima del servicio.
- El cambio de empresas de seguridad al cabo de un año en las entidades del sector bancario.
- La presencia de competencia directa
- La reglamentación en materia de seguridad privada por parte del gobierno nacional.
- Problemas internos del país como los paros y bloqueo de vías que paralizan las actividades de la empresa.

6.1.1 Clima organizacional. La empresa pretende a través de charlas informales conocer más a los empleados y lograr con esto un acercamiento más amplio de cada uno de los funcionarios tratando con ellos inconvenientes y aspectos positivos que se presentan en el desarrollo del trabajo y su ubicación apropiada dentro de la empresa, buscando siempre el respeto de los jefes a los subalternos y viceversa.

La motivación que maneja la empresa se hace a través de incentivos económicos anuales considerados de acuerdo a su rendimiento y la situación por la cual atraviesa la empresa.

Mediante capacitación que da a sus empleados dos veces en el año pretende que sus trabajadores sean cada vez mas competentes en el desempeño de sus cargos.

Este clima organizacional tiene aspectos positivos como la interacción que existe entre subalterno y jefes de acuerdo a una relación informal y cordial, así también presenta aspectos negativos que tienen que ver con la necesidad de asignar correctamente los puestos a los individuos de acuerdo a sus características como trabajador y en cuanto al conocimiento de los diferentes aspectos de bienestar institucional con los que cuenta la empresa.

6.1.2 Estilo de dirección. Aplicado en la empresa es de carácter participativo, ya

que en lo posible se da la oportunidad de que todos aporten y ayuden a solucionar problemas, se trabaja en equipo utilizando una comunicación directa entre jefes y subalternos.

Este estilo de dirección ha sido aceptado de una forma positiva por parte de los trabajadores dado que los motiva a contribuir con sus ideas para un mejor desarrollo de la empresa a nivel de sucursal.

El estilo de liderazgo aplicado por la dirección de la empresa ha sido adecuado durante este tiempo de funcionamiento de la sucursal en la ciudad de Ipiales, su gestión ha servido para llegar a la posición que hoy ocupan en el sector de la seguridad privada de la región.

6.1.3 Cualidades gerenciales. El gerente de la empresa posee unas cualidades gerenciales como son: comunicador, ordenado, creativo, activo, responsable, tiene mucha confianza en si mismo, inteligente, ético, honesto en sus actividades además de ser un facilitador en el desarrollo de las funciones de sus colaboradores.

Cualidades que se identifican con los principios que sigue la organización y que le permiten desarrollar el estilo de liderazgo antes mencionado y obrar de una forma tal que demuestre congruencia entre lo que dice y lo que hace dentro de la organización.

6.1.4 Canales de comunicación. Los utilizados por la dirección de la empresa son: Formales, Informales, Directos e Indirectos tanto orales como escritos, pero los mas usuales son los verbales, directos y telefónicos.

Para realizar llamadas de atención o comunicar decisiones de gran peso se realizan por medio de escritos en forma de memorandos, informes, y circulares.

Dentro de una empresa de este tipo estos son los canales más usuales que permiten una mayor coordinación en cuanto a trabajo e ideas de trabajadores a jefes y viceversa. La utilización de estos canales ha dado una respuesta correcta e inmediata por parte de los trabajadores hacia sus superiores y viceversa, dando a la empresa como sucursal una fluidez en las comunicaciones que recibe y envía a nivel interno.

A nivel general de la empresa se presenta una falla en las comunicaciones ya que dada la centralización de las operaciones y decisiones más importantes en la oficina principal de Pasto se presentan retrasos, demoras en la toma de decisiones y en la comunicación de las mismas a las diferentes sucursales, creando un ambiente de incertidumbre y un estancamiento de la información durante el tiempo de espera.

6.1.5 Motivación. La dirección de la empresa reconoce la importancia del talento humano en la empresa, es por esto que se preocupa por la continua capacitación y motivación de su trabajador ya sea en aspectos técnicos relacionados con el trabajo como de integración y relaciones humanas.

Dentro de la motivación podemos encontrar aspectos relacionados con el salario, reconocimientos, y capacitación, dichos factores se ven tocados directamente por el gerente que se preocupa porque sus colaboradores estén cada vez más satisfechos y seguros dentro de su cargo; a pesar de que el gerente se enfrenta a una autonomía económica limitada trata de organizar actividades que sirvan de esparcimiento y recreación para sus trabajadores.

6.1.6 Controles de gestión. El control que se lleva a cabo dentro de la empresa es de tipo tanto automático como de resultados.

El control automático se realiza sobre cada actividad que se ejecuta en la empresa, se cuenta con supervisores que se encargan de inspeccionar el desempeño de los trabajadores en las actividades asignadas a su cargo.

En el control por resultados se encuentra la verificación del servicio prestado a los diferentes clientes, así como de las políticas que tiene fijada la empresa.

El control de los empleados a partir del horario de trabajo y cumplimiento de sus deberes, de la presentación personal, de manejo de equipos, del documento de la identificación a nivel interno de la empresa.

Dentro de los elementos que se utilizan para el control se encuentran planillas en las cuales se identifican el responsable, la fecha, la actividad, el horario y el cliente; aspectos que sirven para medir la puntualidad, la responsabilidad y el desempeño del trabajador en su cargo, así como el servicio prestado.

6.1.7 Distribución de planta física. La empresa cuenta con una planta física diseñada y establecida para una empresa de seguridad como es: Bóvedas, parqueaderos, oficinas adecuadas para el manejo de equipo de comunicación que facilita el acceso la movilización tanto de las personas que trabajan en este lugar como de los equipos y vehículos utilizados diariamente.

6.2 CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA SEGURIDAD DEL SUR LIMITADA SUCURSAL IPIALES

La empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales maneja un modelo administrativo capaz de adaptarse a las necesidades del mercado, se ha posicionado como una de las empresas más representativas en materia de seguridad existen en la ciudad, gracias a su prestigio, confianza y responsabilidad en la protección personal y de bienes a nivel regional.

El proceso de planeación que se da en la empresa no es el adecuado, ya que no

permite una proyección de sus actividades a largo plazo, en la cual se evidencian sus debilidades, fortalezas dentro de un periodo de tiempo y a la vez sepa como aprovechar y reducir tanto las oportunidades como las amenazas que se presentan en el entorno en el cual compete.

La organización administrativa tiene deficiencias en el manejo de herramientas técnicas como son los manuales de funciones, de procedimientos que impide un avance en el desarrollo de la empresa.

En materia de comprobación de resultados el control se lleva a cabo en forma automática, funcional para determinadas subáreas de la empresa, lo que conlleva a que se verifique las actividades de manera inmediata, como también de un control por resultados en actividades que requieren de este tipo de verificación.

La Empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales afronta el reto de convertirse en una de las principales organizaciones de seguridad debido a que posee el potencial humano, tecnológico y físico que permite visionar a la organización como una de las más sobresalientes en el manejo y protección de los bienes a su cargo y su posterior posicionamiento en el mercado.

La experiencia y prestigio que tiene en la actualidad la empresa, se ha dado en gran

parte por la capacidad de gestión del gerente, y el personal calificado quienes hacen que la organización se mantenga en el mercado y a la vez se encuentre en una continua búsqueda por mejorar sus servicios.

La empresa por tener un carácter de servicio percibe a las personas como lo más importante para la organización. Esto hace que se de mucho interés porque este elemento se presente motivado y con el suficiente conocimiento para desempeñarse en sus cargos.

En términos generales esta organización presenta aspectos favorables que le ayudan a crecer y ser líder en la prestación de los servicios de seguridad, pero se debe concienciar de la importancia en la utilización de herramientas técnico – administrativas, que más que ser un lujo son base para que se de el engranaje empresarial.

La administración presenta una forma de dirección bajo las características de un liderazgo participativo, preocupado por la realización de las tareas y la motivación de su personal.

6.3 ESTRATEGIAS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

1. A pesar de que el gerente posee experiencia en la dirección de la empresa, se hace necesario que adquiriera asesoría en el área administrativa para hacer mejor

uso de todas las herramientas técnicas y administrativas que existen y que ayudarán a mejorar la calidad del servicio y a llevar a la empresa a ser cada vez más competitivo.

2. Para lograr mayor cumplimiento de los objetivos se recomienda la elaboración de planes a mediano y largo plazo contemplados para todas las áreas de la empresa con el fin de garantizar un mejor desarrollo empresarial. De no ser así la empresa se verá como una empresa reactiva, que responde a las situaciones conforme se presentan, sin tener en cuenta su magnitud, ni tampoco su influencia en el desarrollo de sus actividades, quedando en un ambiente de continuo riesgo e incertidumbre frente al desconocimiento de la posición en la que se encuentra respecto al futuro inmediato.
3. Dar a conocer a todos los funcionarios de la empresa la filosofía institucional así como los objetivos de cada área con el fin de interiorizar y fomentar una cultura durante el desempeño del trabajo.
4. Tanto las políticas, reglas y normas por área y a nivel general son importantes en el momento de la ejecución de tareas, estas no sólo se deben resaltar de forma verbal sino también escrita, por lo que se recomienda la creación de un documento que contenga estas herramientas de trabajo.

5. La planificación financiera es de vital importancia para toda la organización, razón por la cual se sugiere elaborar un presupuesto financiero anual al inicio de cada periodo contable que le permita a la empresa llevar a cabo los objetivos trazados en el momento de la planeación.
6. Se recomienda la elaboración de manuales de procedimientos y funciones para las áreas administrativa y operacional que permitan al funcionario desarrollar eficiente y eficazmente sus actividades.
7. Para el conocimiento y difusión de información se debe considerar el rediseño y ajuste del organigrama de la empresa como sucursal que permita un conocimiento a cerca de la ubicación de su cargo dentro de la estructura organizacional.
8. Actualizar y formular metas y objetivos para los trabajadores de la empresa de una forma tal que pueda estimular el rendimiento de los mismos.
9. Se recomienda que la dirección de la empresa siga con el mismo esfuerzo y motivación que ha presentado en el desarrollo de sus actividades, manteniendo los aspectos positivos que se mencionan a lo largo de este trabajo y corrigiendo los que faltan establecerse o reestructurarse.

10. Rediseñar de la estructura administrativa de La empresa Seguridad del Sur limitada sucursal Ipiales, aquellos aspectos que presentan falencias teniendo en cuenta los diferentes lineamientos que determinan el proceso administrativo.

11. Se hace necesario que la empresa cuente con un sistema de control interno que abarque la detección de los inconvenientes, problemas y amenazas que se puedan presentar dentro de cada una de las áreas de la empresa, así como enfatizar en una filosofía de autocontrol en los trabajadores para que así ellos mismos controlen el desarrollo de sus actividades y sus resultados.

12. Dentro de los elementos utilizados para el control se debe hacer uso de herramientas estadísticas que midan la frecuencia de intentos de robo, atracos; esto con el fin de analizar cual es la capacidad que tiene la empresa para prevenir dichos aspectos.

7. PROPUESTA “REDISEÑO DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SEGURIDAD DEL SUR LIMITADA SUCURSAL IPIALES”

7.1 PRESENTACIÓN

Después de analizar la situación administrativa que presenta la Empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales, se propone a la dirección responsable el rediseño de la estructura administrativa de la misma, que abarca el planteamiento y definición de los diferentes parámetros que direcciona el proceso administrativo. Este rediseño está enfocado a mostrar a la empresa en estudio, bajo un concepto de organización y orden administrativo así como promover un mayor conocimiento y compromiso por parte de los colaboradores de la empresa.

Con el desarrollo del trabajo, se pretende que el producto final de esta propuesta muestre la importancia que tiene la estructura administrativa en una empresa, sirviendo esta como propulsora de desarrollo y crecimiento de la misma.

7.2 OBJETIVO

Rediseñar de la estructura administrativa de la Empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales aquellos aspectos que presentan deficiencias teniendo en cuenta los lineamientos del proceso administrativo.

7.3 LOGROS

- Organizar una estructura administrativa en la empresa Seguridad del Sur que le permita orientar sus objetivos generales.
- Diseñar los elementos del proceso administrativo enfocados a las necesidades de la empresa.
- Permitir una mayor coordinación de las actividades de la empresa.
- Rediseñar el portafolio de servicios de la empresa Seguridad del Sur sucursal Ipiales, permitiendo una presentación formal frente a la comunidad.
- Promover un mayor compromiso y sentido de pertenencia en los trabajadores de la empresa mediante la presentación y conocimiento de la filosofía corporativa.

7.4 REDIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

7.4.1 Misión. Se hizo una modificación de la misión inicial que tiene la empresa ya que esta se presenta de una forma general para todas las sucursales de la misma, no considerando la realidad y las fortalezas que cada una tiene dentro de la ciudad donde se encuentra. Para esto se propone la siguiente misión:

“Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales es una empresa que presta servicios de seguridad integrales en forma eficiente y oportuna a personas, entidades comerciales y bienes residenciales, para lo cual cuenta con recursos tecnológicos especializados y talento humano calificado y de amplia experiencia que le permite garantizar bienestar económico y social.”

7.4.2 Visión. Dado los cambios que se han presentado a nivel técnico, administrativo y tecnológico en la empresa, se requiere un cambio en la visión actual que presenta a nivel de sucursal la empresa, ya que fue impuesta por la oficina principal, sin reconocer la importancia que tiene el entorno y su influencia en las actividades de la organización en cada ciudad donde presta sus servicios, así mismo deja a un lado las oportunidades que cada sucursal tiene dentro de la ciudad donde se establece.

Así la visión que se propone está enfocada a la calidad y el mejoramiento del servicio que presta la empresa medido en la satisfacción de su cliente y en la perspectiva hacia el futuro dentro de la ciudad de Ipiales.

“Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales es una empresa amplia y sólida que aspira ser certificada y reconocida en la prestación de servicios integrales de seguridad para personas, entidades comerciales y bienes residenciales de la ciudad,

generando hacia el futuro unos clientes satisfechos que nos haga merecedores del calificativo de organización excelente por su calidad de servicios, tecnología especializada y talento humano calificado.”

7.5 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Se propone reforzar los principios con los que cuenta y se identifica la empresa por considerarlos que son de gran importancia dentro de la actividad que realiza la empresa, además se sugiere que la empresa tenga en cuenta otros principios corporativos por estimar que promueve el compromiso y pertenencia en los trabajadores de la empresa, como los siguientes:

Lealtad. Cumpliendo con las obligaciones, siendo fiel con la institución que le confía su honra y bienes.

Disciplina. Cumplir con sus deberes con puntualidad y cumplimiento a cabalidad

Respeto a la vida. Garantizando los derechos universales e irrenunciables de la persona, valorando la dignidad humana.

Respeto a la propiedad. Garantizando la seguridad y permanencia de los bienes que son encomendados a la empresa, trabajar con honestidad.

Diligencia. Cumplir con las labores oportunamente

Prudencia. Organizar lo que se debe hacer y cómo hacerlo

Fortaleza. Mantener fuerza interior psíquica y espiritual, se debe poseer valentía, firmeza y coraje.

Oportuno. Manejar la información en forma concisa y precisa

Eficacia. Facilitando la solución a los problemas que se presenten

Equidad. Atendiendo con igual calidad en servicios a todos sus clientes

7.6 OBJETIVOS CORPORATIVOS

Ya que la empresa como sucursal no tiene definidos en una forma clara y escrita cuales son sus objetivos tanto a mediano como a largo plazo se han determinado de acuerdo a su actividad concebida en la misión de la empresa los siguientes objetivos tendientes a un mejoramiento continuo:

- Brindar un servicio eficiente y oportuno que garantice la seguridad de las personas, entidades comerciales y bienes residenciales que se encuentran bajo la responsabilidad de la empresa.

- Capacitar y entrenar permanentemente al personal de la empresa para mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Por medio de la prestación de nuestro sistema integral de seguridad, disminuir el riesgo, peligros y amenazas para personas y bienes que requieran del servicio.
- Determinar los medios adecuados y los procedimientos para dar protección tanto a las personas como a las empresas y residencias.
- Fomentar y promocionar la importancia de la seguridad dentro del ámbito empresarial y residencial.
- Implementar servicios adicionales que permitan la preferencia de la ciudadanía hacia la empresa.
- Dotar a los empleados de las herramientas suficientes y necesarias para el buen desempeño de sus labores.
- Promover el sentido de pertenencia en los empleados hacia la organización dando a conocer la misión y visión empresarial así como sus principios corporativos.

7.7 POLÍTICAS

- Las políticas de la empresa se ciñen a una política de calidad en donde se enmarca la actividad de la empresa, su clima organizacional y su realidad frente a la sociedad. Para reforzar esta política de calidad se proponen algunas políticas dentro del nivel administrativo guiadas por la filosofía ya existente y que van direccionadas al manejo adecuado de los recursos, al mejoramiento del servicio prestado y en general al alcance de los objetivos determinados por la empresa.
- Las políticas que se han determinado para lograr el objetivo de la empresa a nivel administrativo y de operaciones son los siguientes:
 - La óptima utilización de los recursos asignados por la oficina principal de la empresa para el desarrollo normal de las actividades de la sucursal.
 - Realizar un esfuerzo conjunto entre la sucursal y la oficina principal para cumplir y elevar continuamente los objetivos administrativos y de servicio brindado hacia los clientes.
 - La imagen corporativa de Seguridad del Sur limitada sucursal Ipiales, debe estar de acuerdo con el criterio de la alta dirección y reflejar lo que somos y queremos ser en nuestra región.

- Nuestro mercado debe ser continuamente evaluado por todos nosotros en cuanto al porcentaje de participación, fijación de tarifas, lealtad, competencia, demanda de nuestros servicios y posicionamiento en el mercado.

- Identificar el target o grupo de personas como y/o empresas hacia las cuales podemos enfocar todos nuestros servicios.

- En coordinación con el departamento de calidad diseñar y poner en marcha un programa de entrenamiento integral de todo el personal de vigilancia, de tal manera que se conviertan en empleados poli funcionales con la capacidad de desempeñar cualquier función dentro de la dependencia y de tomar decisiones acertadas y oportunas siguiendo los procedimientos fijados por la empresa.

- Hacer conocer a los empleados los objetivos, misión, visión, políticas y estrategias para que todos los esfuerzos vayan en el mismo sentido.

- Realizar una función de coordinación entre todas las dependencias y personas que tiene que ver con la óptima prestación del servicio de vigilancia.

7.8 NORMAS

Se mantienen las principales normas que se siguen dentro de la empresa y que están enfocadas al respeto por las personas, los equipos, los clientes, las herramientas y

por la misma integridad tanto física como moral de los trabajadores; entre las normas que hemos considerado se encuentran:

- Respetar y acatar a los superiores
- Respetar a los compañeros de trabajo
- Respetar a los usuarios del servicio
- Trabajar en completa armonía con los superiores y compañeros
- Guardar buena conducta
- Efectuar los trabajos que se confíen con honradez, buena voluntad, y lo mejor posible.
- Hacer los reclamos y solicitudes a que haya lugar, por conducto del respectivo superior y de manera fundamentada y respetuosa.
- Hacer las órdenes, instrucciones y observaciones relacionadas con el trabajo
- Observar rigurosamente las precauciones y medidas de seguridad
- Ser desconfiado y alerta
- Ser enérgico pero amable
- Ser pulcro en el vestir y en el hablar

7.9 PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que se han identificado en el área operativa (vigilantes), se hace necesario presentarlos en una forma diferente de la cual están establecidos,

mostrándolos a manera de flujogramas que permitan un mayor entendimiento y seguimiento de los mismos.

En la empresa se pueden identificar los procedimientos seguidos para la realización de una actividad dentro del cargo específico en cada área de la empresa, así tenemos que la empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales tiene identificados 11 cargos dentro de los cuales se identifican diferentes procedimientos, para esto se ha realizado una entrevista con las personas que trabajan en los diferentes cargos determinando cuales son sus funciones, los procedimientos que se siguen para la realización de cada una de las tareas encomendadas.

Ver herramientas administrativas

7.10 ESTRATEGIAS

Además de las estrategias que se presentan en el área operativa en cuanto a la diferenciación de los servicios de la competencia, se sugiere poner en marcha las siguientes estrategias que están enfocadas hacia el mejoramiento del servicio de la sucursal de la empresa Seguridad del Sur limitada:

- Ganarse la confianza de los clientes, y ser parte clave de ellos a través de la presentación del portafolio de servicios de la empresa el cual indique los nuevos servicios y el mejoramiento de los ya propuestos

- Reafirmar el liderazgo a través del servicio al cliente logrando una mayor fidelidad y respaldo de los mismos; un servicio que se identifique por la manera en que la empresa satisface las necesidades y expectativas del cliente en cuanto a calidad de los productos empleados, cualificación del talento humano, responsabilidad en el trabajo que se realiza en un post servicio que sirva de retroalimentación a la empresa para un mejoramiento del servicio que se presta y a la vez le permita identificar aquellos aspectos en los cuales está fallando o con los que no cuenta.

- Garantizar desde el primer contacto con el cliente la confianza y responsabilidad, permitiendo mejorar la imagen de nuestra empresa, mediante el compromiso, el sentido de pertenencia y una adecuada capacitación en aspectos relacionados con la cultura de la empresa, así también con el uso de herramientas publicitarias como las cartillas de presentación de la empresa y del servicio que presta.

- Enfrentar la competencia mediante la innovación de nuevos servicios y el mejoramiento de los ya existentes en cuanto a los aspectos que involucren cada actividad, mediante sistemas de post – servicio, retroalimentación, así como estudios que permitan detectar cuales son las principales falencias del servicio prestado, como se pueden mejorar y a la vez cuales son las necesidades actuales que se presentan a nivel de seguridad en la ciudad.

- Mantenerse informado de lo que ocurre en nuestro entorno lo que permite identificar cual o cuales situaciones se presentan o pueden presentarse en el futuro, creando así una mejor alternativa de solución en el momento oportuno a su presencia, mediante una investigación continua del mercado y así como de todos los factores que pueden afectar de alguna forma la empresa, ya sea en la actualidad como en el futuro.

- Mediante el seguimiento de una filosofía de mejoramiento continuo enfocado en la investigación permanente, en un entrenamiento adecuado y una continua capacitación del personal, se pretende alcanzar altos niveles de efectividad en la realización de las actividades así como la proyección hacia el futuro de las mismas.

7.11 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

7.11.1 Estructura. La estructura administrativa de la empresa se ha modificado debido a la inconveniencia de mostrar una estructura (Organigrama) que no corresponde a la realidad de la empresa como sucursal. Es por esto que se ha propuesto un organigrama que a diferencia del otro se suprimen aquellas áreas que no presenta la empresa y solo se muestra las áreas con las que cuenta la sucursal con sus respectivos cargos y niveles jerárquicos. (Véase Anexo C)

La cadena de mando se ve modificada por el cambio que se da en la estructura, en las que se han suprimido áreas que no le corresponden a la sucursal; de esta manera la comunicación es más directa, existiendo una mayor fluidez dentro de la organización, así mismo el conocimiento de quienes son las personas a las que deben ser dirigidas dichas comunicaciones.

La responsabilidad dentro de la propuesta de rediseño de la estructura administrativa es vista por la empresa más que como un aspecto organizacional como un valor en cada una de las personas que trabaja en la misma promoviendo que las actuaciones y el desarrollo de las actividades se haga de una forma más efectiva.

Se pretende reforzar el clima organizacional de la empresa ya que si bien venía trabajando bajo unas relaciones interpersonales basadas en el respeto y confianza se hace necesario que la empresa encuentre otros elementos que sirvan para optimizar su clima organizacional mejorando el desarrollo de las actividades y a la vez la prestación del servicio al cliente. Se propone que a través de un adecuado sistema de motivación pueda identificar cuales son las principales necesidades, las más relevantes en el comportamiento y desempeño de los trabajadores de la empresa. Además que no se considere solamente al salario como uno de los motivadores más importantes para los empleados, sino que se tome en cuenta aspectos tan o más importantes como son los reconocimientos, el desarrollo del personal en la empresa, el sistema de contratación y el bienestar familiar.

7.11.2 Contratos. Si se propone modificar el tipo de contratación de término fijo a término indefinido, para el personal de la empresa en los diferentes niveles jerárquicos de la misma, debido a que este sistema ofrece mayores beneficios que la anterior entre los que se encuentran: La flexibilidad y cambio en la contratación, otros consecuentes con una mayor motivación para los empleados dada a la estabilidad laboral que ofrece reflejado así mismo en un mayor desempeño y una mejor prestación del servicio permitiendo el establecimiento de metas a nivel laboral que encaminen el desarrollo de las actividades a largo plazo por parte de los trabajadores en la organización.

Este sistema de contratación puesto en marcha significa un compromiso más determinante en el alcance de los objetivos propuestos por la empresa.

7.11.3 Herramientas administrativas. La empresa a nivel de sucursal no cuenta con estas herramientas, ya que define de manera muy superficial e informal sus funciones y procedimientos.

Manual de funciones. Una herramienta como esta sirve para dirigir las actividades de cada uno de los cargos en la empresa, necesita de un estudio mayor y un esfuerzo conjunto entre empresa y realizadores.

Manual de procedimientos. Pensando en la empresa como un todo se hace necesario que se evalúen y se diseñen los procedimientos para cada uno de los cargos en todas las áreas y no solamente en el área operativa.

SISO. La empresa se preocupa por seguir programas de seguridad industrial y salud ocupacional para toda la organización en cada una de las dependencias que lo necesitan. Dichos programas son dirigidos en forma de capacitación a todos los miembros de la organización.

Es muy importante que la empresa tenga a mano estas herramientas, ya que le permitiría un mayor conocimiento de las funciones y procedimientos por parte de los trabajadores, así como un mejor desempeño de los mismos en las diferentes actividades de la empresa.

Es por esto que hemos desarrollado un manual de funciones y otro de procedimientos que puedan servir de base en la ejecución efectiva de las actividades y tareas propias de cada cargo dentro de cada empresa. (Véase Anexos D y E)

7.11.4 Distribución física. Físicamente la empresa no requiere cambios, ya que cuenta con las instalaciones adecuadas para el normal funcionamiento de sus actividades, así como se hallan distribuidas sus oficinas de manera adecuada permitiendo una coordinación entre las diferentes áreas de la empresa, así como el fácil acceso y movilización dentro de las mismas.

La planta física de la empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales, está

situada en carácter de arrendamiento dentro de las instalaciones del Banco de la República lo cual ha facilitado su actividad ya que esta entidad anteriormente funcionaba como entidad financiera, dotada de los elementos de seguridad propios de estas entidades.

La planta física cuenta con: Espacios amplios y adecuados para el desarrollo de la actividad de la empresa.

La planta física de la empresa se desarrolla en dos plantas (2 pisos)

El acceso principal se realiza por un barra electrónica la cual comunica a una segunda entrada que consta de una puerta electrónica. Al pasar por estas dos entradas se encuentra el área de parqueo en la cual se determinan 10 unidades de parqueo.

Enseguida se encuentran las escaleras que comunican con las oficinas y bóvedas de la empresa. Las bóvedas constan de compartimientos determinados para cada cliente y se encuentran ubicados en el segundo piso.

En la primera planta se encuentra ubicado: La consola que es lugar en donde se realizan todas las comunicaciones. El espacio de la secretaria que se comunica de manera adecuada con la oficina del gerente.

Se encuentra ubicada la sala de conteo, una pequeña cocina y una batería sanitaria.

Como uno de los principales aspectos dentro de la seguridad de la planta física se encuentra la iluminación, ubicada en sitios estratégicos que facilitan la visualización y detección de cualquier anomalía que puede presentarse.

Cuenta con un sistema de ventilaciones compuesto por el aire acondicionado en todas las instalaciones, ya que posee de ventanas selladas (blindadas).

7.12 DIRECCIÓN

7.12.1 Estilo de liderazgo. Es necesario que la dirección de la Empresa Seguridad del Sur limitada mantenga y a la vez refuerce las características del liderazgo que aplica en la organización, un estilo de liderazgo que le ha servido para lograr la confianza y respeto de sus colaboradores.

Por otra parte no se puede juzgar ni tampoco imponer un estilo de liderazgo mientras no se presenten inconvenientes que frenen el desarrollo de la actividad de la empresa y que cree un clima organizacional inadecuado.

Se necesita que el gerente refuerce su estilo mediante la adopción de un sistema

efectivo de liderazgo medido en cuanto al ciclo de vida que refleja el nivel de madurez de los trabajadores. De esta forma puede identificar cuales son las características y el nivel de madurez con que cuenta el trabajador y a su vez le permite al líder determinar que nivel de dirección y supervisión es la más conveniente para el trabajador.

7.12.2 Cualidades del gerente. Un gerente dentro de las actividades de la empresa Seguridad del Sur limitada sucursal Ipiales, debe poseer una serie de cualidades que le permitan ejercer su cargo de una forma integral y asegure una mayor confianza y credibilidad de sus acciones entre sus colaboradores, sirviendo de guía y ejemplo en el desarrollo de dichas actividades. Sin olvidar las cualidades intrínsecas y aquellas formadas por su personalidad y conocimiento le recomendamos que fortalezca las cualidades que posee y a la vez adopte dentro de sus actividades diarias otras cualidades que enmarquen su trabajo procurando con esto una mayor confianza y credibilidad de sus acciones entre sus colaboradores, sirviendo de guía y ejemplo en el desarrollo de dichas actividades.

Entre las cualidades que se proponen se encuentran las siguientes:

- Ser comunicador capaz de difundir todos sus pensamientos e ideas acerca de cómo hacer el trabajo de una forma más efectiva, involucrando a sus colaboradores en el logro de los objetivos planeados por la empresa.

- Saber escuchar, un gerente que antes de reprimir y reprochar sepa escuchar y pueda ver el problema o situación desde diferentes puntos de vista.
- Etico que enmarque su actividades en la ética y guíe las acciones de los demás hacia la misma dirección, sirviendo de ejemplo y directriz para alcanzar los objetivos.
- Ser un facilitador en el desarrollo de las funciones de sus colaboradores, proporcionándoles todas las herramientas y recursos para que puedan realizar las actividades a su cargo, cumpliendo al igual con los principios de calidad.

7.12.3 Canales de comunicación. Se propone a la dirección de la empresa solicitar una mayor autonomía para una toma de decisiones más oportuna en los diferentes aspectos que involucran la actividad de la empresa; sirviendo esto para que haya una comunicación sin interferencias ni demoras, logrando canales de comunicación más directos que promuevan una coordinación efectiva en la realización de actividades y la comprensión adecuada de la información.

Dentro de la autonomía que se requiere para el desempeño más efectivo de la acción del gerente no solo a nivel administrativo sino también a nivel financiero en donde la sucursal como empresa maneje un sistema de presupuestos anual en el que se

identifique cuales son las necesidades de recursos, a nivel de cada área en la sucursal determinando los montos de gastos o egresos que se efectúen a nivel administrativo como operativo; y a la vez le asegure una mayor efectividad en el desarrollo de sus actividades.

Para esto se propone un modelo de presupuesto para la empresa en el cual se presenta cuales son los diferentes aspectos que se deben tener en cuenta en el desarrollo y puesta en marcha de una herramienta de la planeación financiera. (Véase Anexo F)

7.12.4 Controles de gestión. Es necesario que se identifiquen cuales son las áreas claves de gestión de acuerdo con los objetivos de la empresa, estos podrían ser determinados por la posición del mercado, la productividad de los recursos, el liderazgo en los productos o servicios, el desarrollo del personal y la responsabilidad social, entre otros.

Utilizando a la vez estándares de evaluación que nos permitan encontrar cuales han sido las fallas en la realización de un determinado trabajo logrando con esto mejorar la calidad en el servicio y el desempeño de los trabajadores.

Estándares como: El número de clientes propuesto para un determinado periodo, el

número de errores presentado en las actividades de los trabajadores, los procedimientos estándar que se deben desarrollar para la realización de una actividad, evaluaciones que midan el conocimiento y grado de respuesta a determinadas situaciones que se presentan en el trabajo por parte de los colaboradores de la organización, el número de posibles clientes dentro del mercado regional, estadísticas de clientes de otras empresas del sector, el número de ausencias por enfermedad, por accidentes que se pueden dar en la actividad diaria de la empresa, el proceso de un servicio ideal de la empresa hacia sus clientes.

Esto con el fin de lograr un mayor desarrollo y conocimiento del ambiente interno y externo de la organización, así como cuales son sus deficiencias y fortalezas para alcanzar de una forma efectiva sus objetivos. Para esto :

- Se realiza un precontrol que va dirigido a garantizar la calidad del servicio prestado, como en la exigencia y formalidad utilizados para realizar procesos de contratación y capacitación de la empresa.
- En la adquisición de equipos y suministros necesarios para el normal funcionamiento de la empresa.
- El diseño e innovación de nuevos servicios ofrecidos por la empresa. (Véase Anexo F)

- La determinación de cuanto es el tiempo necesario para la realización de una actividad.
- También se da un control directivo respecto a las normas o metas propuestas por la organización.
- En recolectar y evaluar la información que se presente a cerca del medio ambiente y de los cambios que este produzca en la empresa.
- Control de reconocimiento para determinar si los procedimientos que se siguen sirven o no en la actualidad de la empresa.
- Seguimiento del servicio prestado a los clientes, detectando cuales han sido las fallas o inconvenientes que se presentan en el desarrollo y puesta en marcha del servicio a manera de retroalimentación.
- Un control por resultados que involucre el medir los efectos que se han logrado comparándolos con los esperados. Resultados que pueden ser diarios, mensuales y anuales.
- El desarrollo de una auditoria integral que involucre la auditoria financiera, de cumplimiento, de eficiencia, de economía y de desarrollo.

- Detección de fallas en las instalaciones y vehículos, así como la obsolescencia en algunos equipos.

- Un control automático en cuanto a la presentación personal, horario de trabajo, uso de los equipos de comunicación y dotación realizado por el supervisor de turno.

- Revisión semanal del estado de las alarmas en los diferentes establecimientos comerciales y residenciales que cuentan con el servicio prestado por la empresa.

8. CONCLUSIONES

La Empresa seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales se ha caracterizado en el tiempo que viene prestando sus servicios a la región por ser una organización que enfoca sus servicios en la calidad, en la confianza y en el respeto por sus clientes.

A pesar que en la sucursal no se realiza una planeación estratégica, se tienen en claro cuales son los objetivos que se persiguen y los relaciona con la visión que presenta la empresa, llegando a desarrollar sus actividades de una forma tal que asegure su posicionamiento y su proyección hacia el futuro.

La empresa cuenta con una dirección que se encuentra abierta a los cambios y ve en estos la manera de llegar hacia los objetivos que tiene la empresa en la región, así como la búsqueda de un mayor crecimiento y liderazgo dentro de las empresas del sector.

La empresa se encuentra en una constante renovación tanto de tipo tecnológico, técnico, administrativo así como de un continuo aprendizaje por parte de todos los miembros de la organización.

Se resalta la preocupación de la gerencia por mantener a su personal en un grado de bienestar laboral que favorezca el desarrollo de sus actividades, así como la motivación para que se desempeñen adecuadamente en sus funciones.

Se reconoce la necesidad de desarrollar herramientas administrativas como el manual de funciones y de procedimientos que aseguren una mayor eficiencia en la consecución de las actividades propias de cada cargo.

A nivel interno la empresa cuenta con fortalezas de tipo tanto físico como de personal que sirven para un mejoramiento continuo de las actividades y de la imagen de la empresa.

Gran parte del prestigio que goza la empresa se debe a su calidad en el servicio, la responsabilidad de su personal, la innovación en el desarrollo de proyectos de seguridad no existentes en la región.

9. RECOMENDACIONES

Que la dirección de la empresa siga realizando sus actividades con el mismo interés con que lo viene haciendo ya que gracias a ello ha podido reflejar los objetivos y políticas de la empresa.

La realización de diagnósticos estratégicos que permitan detectar cuales han sido los progresos o deficiencias que ha tenido la empresa a nivel interno, y cuales han sido las amenazas y las oportunidades que se han presentado en el medio externo.

La puesta en marcha de sistemas de investigación de nuevos procesos, y adelantos tecnológicos que puedan servir para mejorar el servicio y elevar la imagen de la empresa en la región.

Se tome en cuenta procesos como la planeación a corto y a mediano plazo que puedan servir a la empresa para revisar y cambiar sus objetivos de acuerdo a la realidad que presente la organización.

Retomar aspectos de la motivación como son los reconocimientos, la capacitación y el desarrollo del trabajador en la empresa para que se cree un mayor compromiso y pertenencia hacia la organización.

Recalcar en los valores y principios que propone la organización haciendo énfasis en aquellos que de alguna manera sirvan de base para que el desarrollo de las actividades se hagan en un marco de ética y responsabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ COLLAZOS, Augusto. La Administración de Personal. Santa Fe de Bogotá : Norma. 90 p.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Cuarta Edición. Sau Paulo : McGraw Hill. 1995.

DAVILA, Carlos, Teorías Organizacionales y Administrativas. Santa Fe de Bogotá: McGraw Hill, 1987. 237 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS, Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación. Quinta actualización. ICONTEC Santa Fe de Bogotá: 1996. 126 p.

ROBBINS, Stephen, DE CENZO, David, Fundamentos de la Administración. Primera Edición. Prentice May Hispanoamérica S.A.

SALLENAVE, Jean Paul. Gerencia y Planeación Estratégica. Santa Fe de Bogotá: Norma. 1991. 283 p.

Anexo A. Formatos de Entrevistas

Entrevista realizada al Gerente de la Empresa Seguridad del Sur sucursal Ipiales

1. ¿Qué herramientas técnico - administrativas se tienen en cuenta en la empresa como sucursal? _____

2. ¿Cuántos empleados tiene la sucursal y en qué cargos se hayan distribuidos?

3. La determinación y entrega de funciones, actividades, procedimientos se realiza a través de procesos como la inducción, capacitación? ¿En qué otros? _____

4. ¿Cómo realiza Usted la planeación y programación de actividades?

5. ¿Maneja un sistema presupuestal? ¿Bajo qué parámetros lo hace? _____

6. ¿Dentro de la estructura administrativa se encuentra elementos propios que se presenten y representen a la sucursal? _____

7. ¿Qué valores son los que identifica y a la vez difunde a la empresa?

8. ¿Piensa que sus empleados reconocen los principios que difunde? _____

9. ¿Conoce las herramientas administrativas las cuales mejoren el desempeño de sus trabajadores? ¿Cuáles? _____

10. ¿Conoce usted sobre los planes que se enmarcan dentro del proceso administrativo? Cuales? _____

11. ¿Cree usted que se necesitan cambios a nivel administrativo para su empresa? Y en que aspectos esperaría que se realice dichos cambios? _____

12. ¿En qué actividades a nivel administrativo y comercial tiene autonomía para tomar decisiones sobre las mismas? _____

**Entrevista realizada a los trabajadores de la Empresa Seguridad del Sur
sucursal Ipiales**

Esta entrevista fue realizada a los diferentes empleados dentro de los cargos establecidos en la empresa.

1. ¿Qué valores o cualidades identifica usted en el gerente y en las actividades que realiza? _____

2. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos que tiene la empresa como sucursal? _____

3. ¿Conoce cuales son sus funciones, deberes y actividades que debe realizar y respetar dentro de la empresa y del cargo que ocupa? _____

4. ¿Qué cargo ocupa dentro de la empresa? _____

5. ¿Cuáles son las actividades, tareas que realiza en su cargo? _____

6. ¿Cree usted que realiza su trabajo basado en la política de calidad que tiene la empresa, porque lo considera así? _____

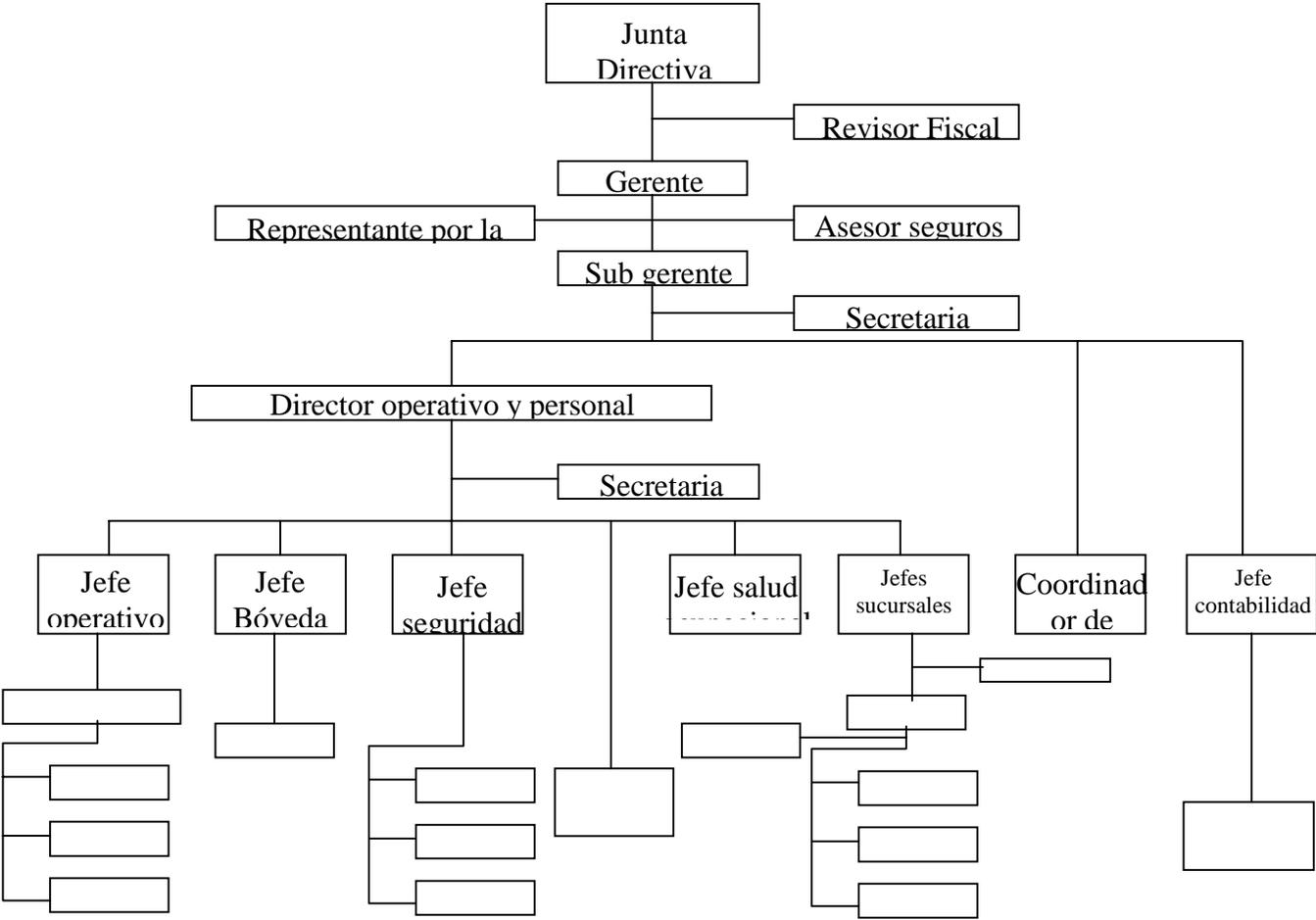
7. ¿Trabaja en coordinación con alguna área específica dentro de la empresa? _____

8. ¿Qué tipo de equipo humanístico, documentos maneja en su cargo? _____

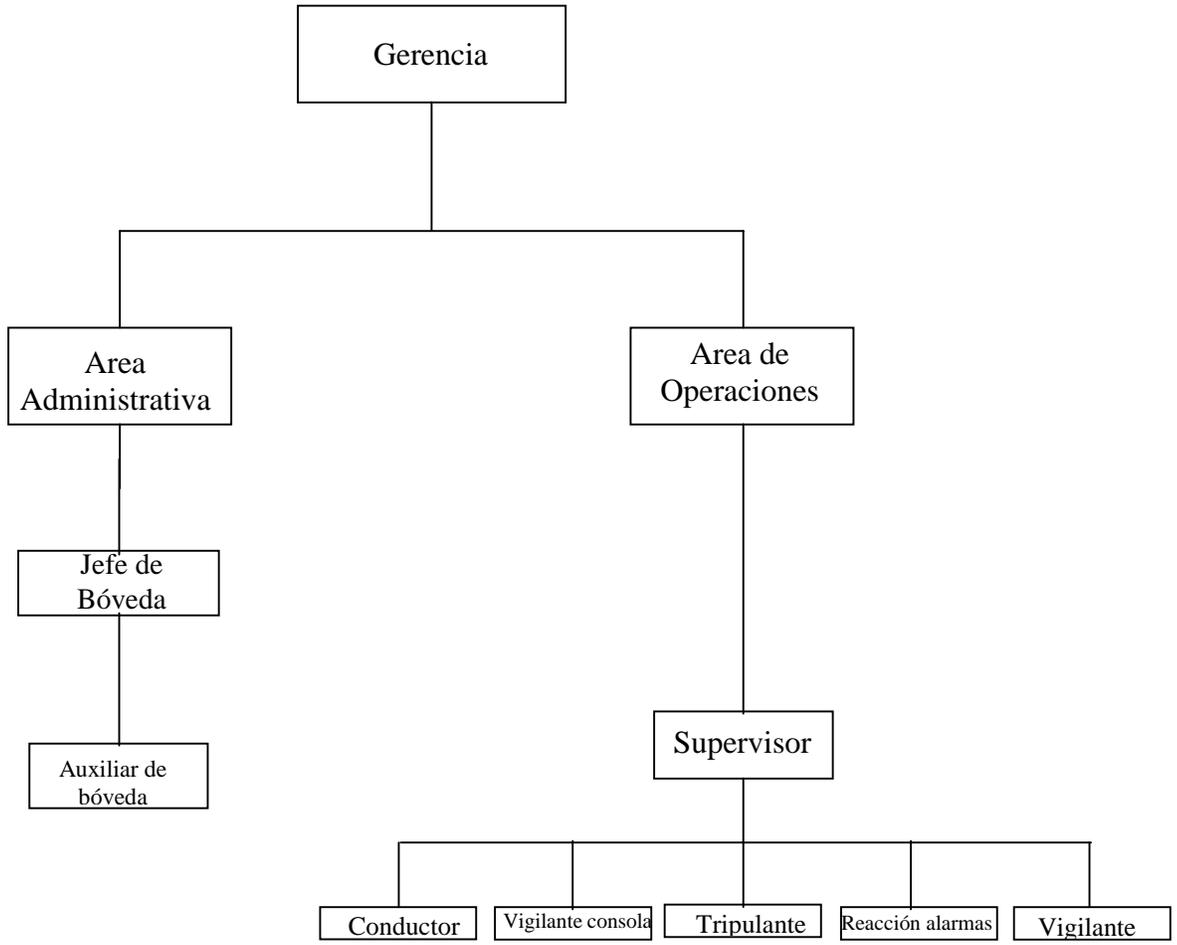
9. ¿Considera que se encuentra capacitado para manejar equipos, herramientas y documentos en el cargo que desempeña? _____

10. ¿Con qué principios o valores cree usted que se identifica la empresa ante la sociedad? Menciónelos _____

Anexo B. Organigrama general Seguridad del Sur Ltda



Anexo C . Organigrama Seguridad del Sur Limitada Sucursal Ipiales



Anexo D. Manual de funciones

Toda empresa para su normal desarrollo de actividades y su buen funcionamiento requiere de un manual de funciones para que sus empleados puedan saber las tareas o funciones que les corresponden realizar en cada área de la empresa, evitando así que ellos desarrollen funciones que no les competen o que exista una duplicidad de funciones, que a lo único que conduce es a pérdida de tiempo y a un incremento de los gastos que tenga la empresa.

Además con el manual de funciones la empresa Seguridad del Sur limitada sucursal Ipiales pretende brindar a los empleados una herramienta básica para su normal desempeño dentro de la empresa y una mayor claridad del cargo que estos deben desarrollar.

Dicho manual de funciones podrá ser conocido por todas y cada una de las personas que integren la organización, y será entregado y explicado en un programa de capacitación o inducción.

NOMBRE DEL CARGO: Gerente	CÓDIGO: 0.1.1
DEPENDENCIA: Directiva	NIVEL: Directivo
N° DE SUBALTERNOS A SU CARGO: 41	
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO: Representar legalmente a la empresa y ser órgano de comunicación con la gerencia principal de la empresa, además realizar las selección del personal, y la coordinación del trabajo que realizan sus colaboradores.	

FUNCIONES:

1. Representar a la empresa legalmente ante entidades oficiales y particulares
2. Administrar y velar por el buen funcionamiento y desempeño del talento humano
3. teniendo en cuenta los indicadores de eficiencia para cada uno de los cargos establecidos.
4. Tomar los correctivos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa
5. Desarrollar programas tendientes al desarrollo de la empresa en coordinación con los supervisores de cada sección.
6. Organizar y dirigir conforme al reglamento y disposiciones de la empresa
7. Suspender de sus funciones a los empleados por faltas cometidas y que sean comprobadas.
8. Rendir informes de su gestión a la gerencia principal de la empresa en la ciudad de Pasto.

9. Realizar el proceso de selección de personal
10. Coordinar el equipo para el transporte de valores
11. Fijar cambios en los puestos de trabajo para el área operativa
12. Revisar y autorizar los turnos correspondientes al área operativa
13. Provisionar los cajeros automáticos que estén a cargo de la empresa
14. Revisar y aprobar la lista de los turnos realizados por los empleados para ser enviada a la oficina principal con el fin de que se hagan efectivos los pagos.
15. Hacer entrega de la dotación al personal
16. Expedir y firmar documentos y certificados del personal
17. Las demás que correspondan a su cargo

RESPONSABILIDAD:

- Por el trabajo encomendado de dirigir la empresa
- Por todos los equipos a su cargo
- Por el manejo de la información y el personal de la empresa
- Por las relaciones públicas y la representación de la empresa que se le ha encomendado.
- Por los bienes y valores que sean puestos a su cuidado en la actividad diaria que se desarrolla en la empresa.

PERFIL DEL CARGO:

Profesional en las áreas administrativas y económicas, con conocimiento en administración y manejo de personal.

Sexo: Indiferente

Edad: Entre los 28 y 55 años

EXPERIENCIA MÍNIMA:

2 años en empresas del mismo sector.

NOMBRE DEL CARGO: Secretaria	CÓDIGO: 0.4.1
DEPENDENCIA: Gerencia	NIVEL: Administrativo
N° DE SUBALTERNOS A SU CARGO: 0	
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO: Desempeñar labores generales y asistenciales de oficina, así como realizar las actividades relacionadas con recepción, envío, archivo de correspondencia, apoyo administrativo y la atención al público.	

FUNCIONES:

1. Recibir a las personas que acuden a la empresa y relacionarlas con la persona solicitada.
2. Ofrecer atención oportuna y adecuada, así como suministrar la información solicitada en la medida de sus posibilidades.
3. Recibir, radicar, tramitar y distribuir la correspondencia enviada y recibida en la empresa.
4. Redactar y transcribir los documentos que se le asignen
5. Atender y recibir mensajes y comunicaciones telefónicas
6. Recibir paquetes y correspondencia enviándolos a su destinatario
7. Elaborar las cuentas de cobro correspondientes a los clientes
8. Manejo adecuado de la caja menor
9. Tramitar la solicitud de papelería y suministros a la oficina principal

10. Llevar y organizar la agenda del gerente
11. Llevar correctamente los libros de registro del cliente
12. Velar por el uso adecuado de los materiales y equipos asignados para el desarrollo de sus funciones.
13. Organizar el inventario de los elementos que se le asignen, llevando un registro de los elementos devolutivos.
14. Elaborar actas de las reuniones
15. Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RESPONSABILIDAD:

- Por el trabajo encomendado
- Por el debido manejo y confidencia de la información
- Por el equipo y materiales a su cargo
- Por la atención al público
- Por el efectivo destinado a caja menor

PERFIL DEL CARGO:

- Bachiller académico con estudios en sistemas y manejo contable

Sexo: Preferiblemente femenino

Edad: 20 y 40 años

EXPERIENCIA MÍNIMA:

1 año en cargos similares

NOMBRE DEL CARGO: Supervisor	CÓDIGO: 0.3.1
DEPENDENCIA: Administrativo	NIVEL: Mandos medios
N° DE SUBALTERNOS A SU CARGO: 36	
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO: Coordinar los turnos correspondientes a vigilantes, conductores, tripulantes; inspeccionar el desempeño de los trabajadores a su cargo.	

FUNCIONES:

1. Inspeccionar el desempeño de los trabajadores en los puestos de trabajo
2. Realizar el mantenimiento mensual de equipos y armamento de dotación
3. Realizar los turnos correspondientes a vigilantes, conductores, tripulantes
4. Asistir a los servicios en las diferentes entidades bancarias y comerciales
5. Manejo del registro del personal con las respectivas anotaciones en la minuta del vigilante.
6. Verificar si el armamento y munición se encuentra en perfecto estado
7. Informar a la gerencia sobre las novedades que se presenten oportunamente.
8. Atender las quejas y reclamos de los clientes.
9. Informar a los trabajadores que están a su cargo sobre las actividades, instrucciones necesarias para realizar su trabajo.
10. Realizar el control correspondiente sobre los horarios de entrada y salida del personal, su presentación personal y su desempeño en el puesto de trabajo.

11. Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RESPONSABILIDAD:

- Por el trabajo encomendado
- Por los equipos y armamento que se encuentran a su disposición
- Por los libros y registros que se llevan para un control de los trabajadores
- Por la información confidencial a cerca de los clientes y de la empresa misma
- Por los valores y bienes que son encargados para su custodia y seguridad
- Por el inventario de las herramientas que son entregados a los trabajadores para que desempeñen su cargo.
- Por el desempeño del personal que se encuentra a su cargo

PERFIL DEL CARGO:

- Técnico en administración de personal son conocimientos en manejo de equipos y herramientas utilizadas en la seguridad y vigilancia.
- Cuarto nivel en capacitaciones de vigilancia

Sexo: Preferiblemente masculino

Edad: Entre los 30 y 45 años

EXPERIENCIA MÍNIMA:

1 año en cargos similares en empresas del mismo sector

NOMBRE DEL CARGO: Jefe de bóveda	CÓDIGO: 0.2.1
DEPENDENCIA: Administrativa	NIVEL: Ejecutivo
N° DE SUBALTERNOS A SU CARGO: 1	
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO: Manejar exclusivamente la bóveda de la empresa, así como el procesamiento del dinero asegurado por los clientes, su clasificación y su recuento.	

FUNCIONES:

1. Manejo exclusivo de la bóveda y de las respectivas claves
2. Recibir y entregar las custodias y servicios que los clientes soliciten
3. Procesamiento del dinero, clasificación y recuento
4. Preparación de la cantidad de efectivo solicitada por los clientes
5. Manejar estadísticas de movimiento de efectivo
6. Procesar los estados diarios de caja para las diferentes entidades
7. Controlar las entradas y salidas de las custodias
8. Revisar y firmar los estados diarios de caja para las empresas
9. Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RESPONSABILIDAD:

- Por el trabajo encomendado
- Por el personal que se encuentra a su cargo
- Por la información confidencial a cerca de los clientes y las claves de la bóveda que tiene la empresa.
- Por el equipo de vídeo y otras herramientas utilizadas en su cargo
- Por el manejo del efectivo y valores que son custodiados en la bóveda de la empresa.

PERFIL DEL CARGO:

- Bachiller académico con conocimientos en el manejo de estructuras de seguridad y normas.
- Segundo nivel en capacitaciones de seguridad residencial y comercial

Sexo: Preferiblemente masculino

Edad: Entre los 30 y 50 años

EXPERIENCIA MÍNIMA:

1 año desempeñando cargos similares

NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar de bóveda	CÓDIGO: 0.3.2
DEPENDENCIA: Administrativa	NIVEL: Mandos medios
N° DE SUBALTERNOS A SU CARGO: 0	
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO: servir de apoyo al jefe de bóveda en la realización de sus funciones.	

FUNCIONES:

1. Asistir a la recepción y entrega de las custodias y de los servicios que soliciten los clientes.
2. Preparar las cantidades de efectivo solicitado por los clientes
3. Colaborar en el procesamiento del dinero, clasificación y recuento
4. Sellamiento de las tulas que contienen el efectivo para su posterior entrega
5. Controlar las entradas y salidas de las custodias
6. Colaborar en la realización de estadísticas a cerca del movimiento de efectivo
7. Realizar con el visto bueno del gerente y jefe de bóveda los estados diarios de caja para las diferentes entidades.
8. Realizar el mantenimiento de los equipos que se encuentran a su cargo
9. Realizar la solicitud de los elementos y suministros que sean necesarios para el desarrollo de sus actividades.
10. Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de su cargo.

RESPONSABILIDADES:

- Por el trabajo encomendado
- Por los equipos y herramientas utilizadas en el desempeño de sus funciones
- Por la información confidencial a cerca de los clientes y la empresa
- Por el efectivo y valores que se entregan en custodia a la empresa
- Por el inventario de los elementos y equipos que se encuentran a su cuidado

PERFIL DEL CARGO:

- Bachiller académico con conocimientos en sistemas y manejo de equipos y herramientas en el sector de seguridad.

Sexo: Indiferente

Edad: Entre los 20 y 40 años

EXPERIENCIA MÍNIMA:

1 año desempeñando cargos similares

NOMBRE DEL CARGO: Vigilantes de consola.	CÓDIGO: 0.5.2
DEPENDENCIA: Operativa	NIVEL: Operativo
N° DE SUBALTERNOS A SU CARGO: 0	
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO: Realizar el monitoreo electrónico de las alarmas, así como el manejo adecuado del las comunicaciones en materia de seguridad que se realizan en la empresa.	

FUNCIONES:

1. Realizar el monitoreo de alarmas tanto en las entidades comerciales, bancarias y residenciales.
2. Recibir las llamadas telefónicas para los servicios de los clientes
3. Informar oportunamente al supervisor para la realización de los servicios
4. Recibir reportes desde los diferentes puestos de trabajo
5. Recibir y hacer la entrega del equipo de comunicación, armamento y munición al personal.
6. Verificar el buen estado del equipo, armamento y munición al momento de la entrega y recepción de los mismos.
7. Llevar correctamente las minutas de servicios, armamentos y vehículos
8. Controlar el horario de entrada y salida de los empleados
9. Vigilar y controlar el acceso de entrada

10. Mantenerse alerta frente a las cámaras para asegurarse de la entrada y salida de particulares en la empresa.
11. Mantener los equipos de comunicación en perfecto estado
12. Asegurarse de que los equipo, armamento y munición entregado por el personal quede debidamente organizado con los documentos respectivos para su porte.
13. Informar al jefe inmediato a cerca de las anomalías que se presenten en la empresa y en su trabajo.
14. Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RESPONSABILIDAD:

- Por el trabajo encomendado
- Por los equipos y herramientas que estén a su cargo
- Por los registros y minutas para el control del horario de entrada y salida de personal y vehículos.
- Por la información confidencial que se genere en la empresa y la que se produzca en las comunicaciones con los diferentes puestos.
- Por el armamento , municiones y documentos que sean puestos a su cargo

PERFIL DEL CARGO:

- Bachiller académico
- Primer nivel en capacitaciones relacionadas con el manejo de las comunicaciones y herramientas de seguridad.

Sexo: Indiferente

Edad: Entre los 25 y 35 años

EXPERIENCIA MÍNIMA:

1 año desempeñando cargos similares

NOMBRE DEL CARGO: Conductor	CÓDIGO: 0.5.1
DEPENDENCIA: operativa	NIVEL: operativo
N° DE SUBALTERNOS A SU CARGO: 0	
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO: manejo adecuado de los vehículos utilizados en el transporte de valores y personal de la empresa que cumplen con las labores de vigilancia y servicio a los clientes	

FUNCIONES:

1. Mantenimiento adecuado de los vehículos diariamente
2. Transportar de una forma oportuna los servicios que sean solicitados por los clientes al lugar correcto.
3. Informar a la central sobre los servicios realizados
4. Informar acerca de las novedades que se presenten en el día
5. Utilizar los vehículos para uso exclusivo de la empresa
6. Recoger a los supervisores para realizar las revistas nocturnas.
7. Verificación oportuna y control de pánicos en horario nocturno.
8. Informar continuamente a cerca de la hora y el lugar en el que se encuentran, así también el destino correspondiente.
9. Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza de su cargo.

RESPONSABILIDADES:

- Por el manejo de los vehículos a su cargo
- Por los equipos, armamento y municiones que le sean destinado para realizar sus funciones.
- Por el inventario de las herramientas, equipos de comunicación y documentos que le hayan sido entregados por el vigilante de consola.
- Por el transporte del efectivo y valores que se encuentren en custodia
- Por el mantenimiento y el uso adecuado de los vehículos
- Por la información confidencial a cerca de los clientes y la empresa

PERFIL DEL CARGO:

- Bachiller académico
- Primer nivel de capacitación en seguridad
- Conocimiento de trámites y normas ante organismos de tránsito municipal
- Conocimientos en manejo de herramientas relacionadas con actividades de seguridad.
- Conocimientos en utilización y manejos de comunicación interna

Sexo: Masculino

Edad: Entre los 20 y 40 años

EXPERIENCIA MÍNIMA:

3 años en el manejo y transporte de personas y valores

NOMBRE DEL CARGO: Reacción de alarmas.	CÓDIGO: 0.5.3
DEPENDENCIA: Operativa	NIVEL: Operativo
N° DE SUBALTERNOS A SU CARGO: 0	
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO: Estar atento a los diferentes llamados que hagan los clientes a través de las alarmas, así también realizar actividades como la entrega de facturas y diligencias bancarias.	

FUNCIONES:

1. Verificación y control de pánicos
2. Acompañar a las aperturas y cierres de establecimientos
3. Informar a cerca de la verificación de los pánicos a la central
4. Entrega de facturas y documentación
5. Realización de actividades propias de mensajería
6. Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RESPONSABILIDADES:

- Por el trabajo encomendado
- Por el manejo del equipo de comunicación asignado a su cargo
- Por la información confidencial a cerca de los clientes y la empresa
- Por los documentos que sean puestos a su manejo y transporte

PERFIL DEL CARGO:

- Bachiller académico
- Primer nivel de capacitación de seguridad
- Manejo de herramientas y equipos de comunicación
- Manejo de medios de transporte como motocicletas

Sexo: Masculino

Edad: Entre los 20 y 35 años

EXPERIENCIA MÍNIMA:

1 año desempeñando cargos de mensajería y monitoreo de seguridad

NOMBRE DEL CARGO: Tripulante	CÓDIGO: 0.5.4
DEPENDENCIA: Operativa	NIVEL: Operativo
N° DE SUBALTERNOS A SU CARGO: 0	
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO: Servir de apoyo durante la realización de los servicios, aperturas y cierres de establecimiento tanto bancarios como comerciales.	

FUNCIONES:

1. Acompañar en la entrega y recepción del efectivo en cada servicio
2. Estar presente en las aperturas y cierres de establecimientos comerciales y bancarios que requieran de este servicio.
3. Estar alerta a cualquier novedad antes de hacer entrega el efectivo
4. Resguardar los valores que sean transportados hasta llegar a su lugar de destino.
5. Comunicar al conductor y supervisión a cerca de las novedades que se presenten antes de entregar el servicio.
6. Realizar el mantenimiento adecuado de los equipos, armamento que se le han entregado para el cumplimiento de sus funciones.
7. Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RESPONSABILIDADES:

- Por el trabajo encomendado
- Por el manejo de equipo, armamento y municiones dispuestas a su cargo
- Por el manejo de las comunicaciones e información que fluyan a través de su cargo.
- Por la información confidencial a cerca de los clientes y de la empresa
- Por los valores y efectivo que se han puestos en custodia de la empresa

PERFIL DEL CARGO:

- Bachiller académico con conocimientos en manejo de equipos de comunicación y dotación de seguridad.
- Primer nivel en capacitaciones de seguridad

Sexo: Masculino

Edad: Entre los 20 y 45 años

EXPERIENCIA MÍNIMA:

1 año en cargos de mensajería similares

NOMBRE DEL CARGO: Vigilante	CÓDIGO: 0.5.5
DEPENDENCIA: Operativa	NIVEL: Operativo
N° DE SUBALTERNOS A SU CARGO: 0	
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO: Velar por la seguridad del puesto que se la haya asignado en cada turno de trabajo, así como el cumplimiento de las consignas generales y particulares de la empresa.	

FUNCIONES:

1. Velar por la seguridad del puesto donde le haya sido asignado
2. Hacer cumplir las consignas generales dadas por la empresa y las consignas particulares entregadas por los clientes.
3. Llevar el registro diario de novedades (minuta del vigilante)
4. Efectuar las marcaciones del reloj que le permitan realizar las actividades de vigilancia e informe.
5. Informar oportunamente a cerca de las novedades que se presenten en el puesto de trabajo.
6. Verificar al iniciar y concluir la labor que no haya irregularidades.
7. Permanecer en el sitio asignado durante la jornada de trabajo.
8. Realizar inspecciones detalladas en las instalaciones que le han sido encomendadas.

9. Transmitir a quien lo releve las instrucciones y consignas dadas por los superiores.
10. Realizar el mantenimiento de los equipos y armamento que se le haya entregado.
11. Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

RESPONSABILIDADES:

- Por el trabajo encomendado
- Por el respeto que se de al horario de trabajo
- Por el manejo adecuado de equipo, armamento y munición que se le ha entregado para cumplir sus funciones.
- Por la información confidencial a cerca de los puestos de trabajo y de la empresa.
- Por el registro y control de la minuta del vigilante

PERFIL DEL CARGO:

- Bachiller académico
- Primer nivel en capacitación de vigilancia y seguridad privada

Sexo: Masculino

Edad: Entre los 20 y 40 años

EXPERIENCIA MÍNIMA:

2 años en cargos iguales o similares

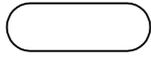
Anexo D. Manual de procedimientos

Para la Empresa Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales, se ha realizado un manual de procedimientos el cual tiene como finalidad principal, describir en forma clara y concisa las políticas vigentes sobre cada función, área, para que los empleados puedan realizar de una forma más ágil y oportuna las tareas encomendadas.

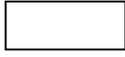
El manual de procedimientos además optimiza la asignación y uso de recursos necesarios para el desempeño de cada función, permitiéndonos hacer un control y una evaluación del desempeño de los empleados en el momento de la ejecución de actividades y así poder tomar medidas correctivas necesarias.

En general el manual de procedimientos busca el mejoramiento continuo para lograr resultados con eficiencia y eficacia dentro y fuera de la empresa.

Para la realización de los procedimientos en forma de diagramas se han utilizado los símbolos convencionales para realizar este proceso, entre los cuales están:



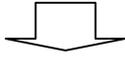
Inicio y finalización del proceso.



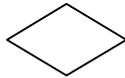
Proceso predeterminado, que indica la realización de una actividad.



Espera, que indica el tiempo que una actividad se va a desarrollar.



Transporte, que indica la movilización personas o de equipos.

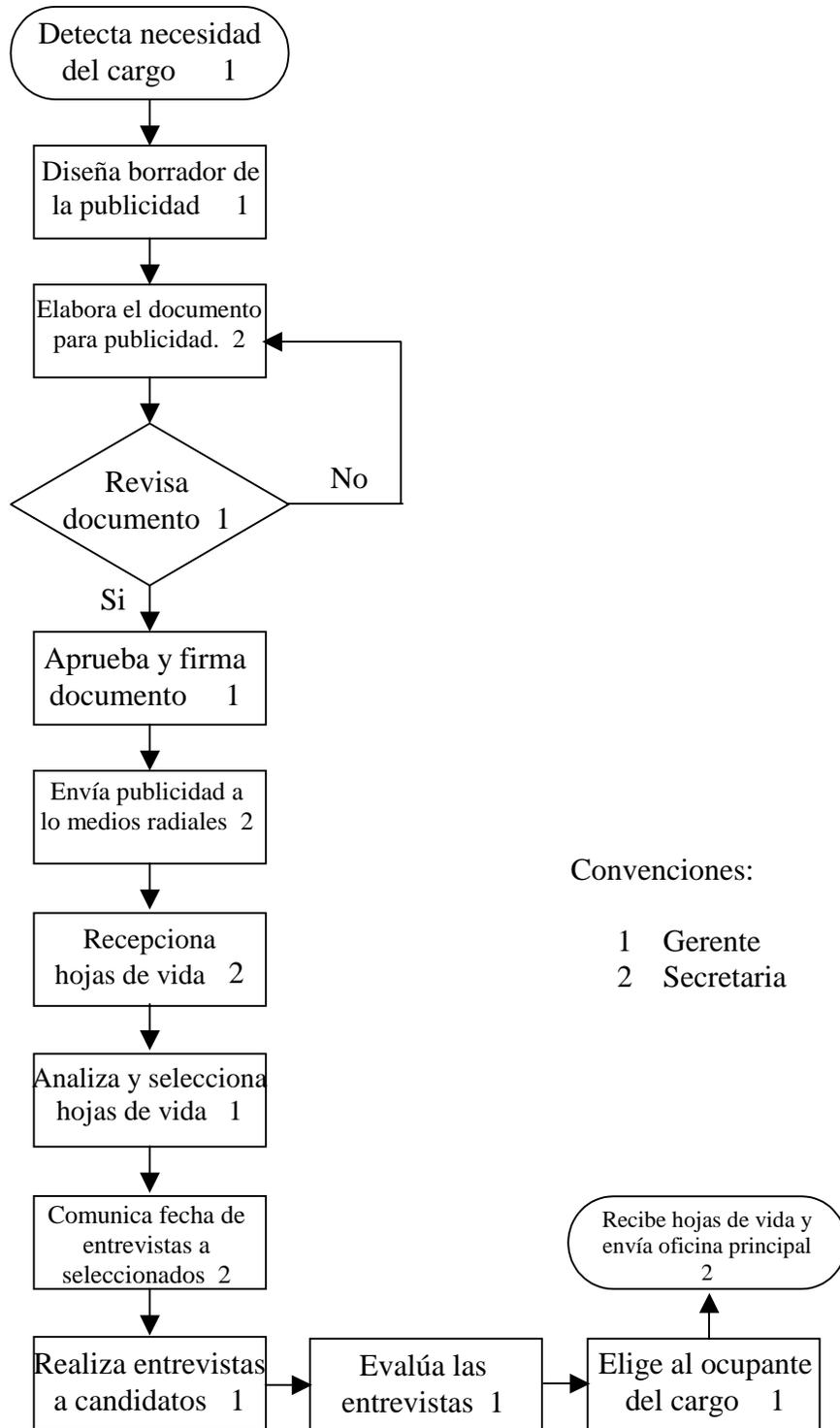


Decisión, que indica un si o un no a una actividad condicional.

PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN DE PERSONAL

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Gerente	4	Detecta la necesidad del cargo, determinando el número de personas que se van a contratar.
2	Gerente	2	Diseña el borrador de la publicidad con los requerimientos necesarios para el cargo a desempeñar, luego procede a trasladarlo a la secretaria para su paso a limpio.
3	Secretaria	0.30	La secretaria pasa en el computador la redacción de la publicidad e imprime el documento. Luego lo pasa al gerente.
4	Gerente	0.30	Revisa, aprueba, firma y autoriza el envío a los medios de comunicación radial y pasa a la secretaria para su posterior envío.
5	Secretaria	1	La secretaria envía la publicidad
6	Secretaria		Recepciona las hojas de vida en la fecha límite las organiza y las pasa al gerente.
7	Gerente	8	Analiza y revisa las hojas de vida, seleccionando aquellas que contengan los requisitos mínimos para el cargo a desempeñar. Procede a pasar a la secretaria la lista de los posibles candidatos.
8	Secretaria	1	Comunica a los candidatos de la lista para que se acerquen a una entrevista preliminar.
9.	Gerente	8	Realiza las entrevistas seleccionando aquellos candidatos que tuvieron una buena entrevista. Procede a pasar las hojas de vida de los elegidos a la secretaria para que sean enviadas a la oficina principal de la ciudad de Pasto para su contratación.
10	Secretaria	1	Recibe las hojas de vida de los elegidos y las envía a la ciudad de Pasto en el transporte interno de la empresa.

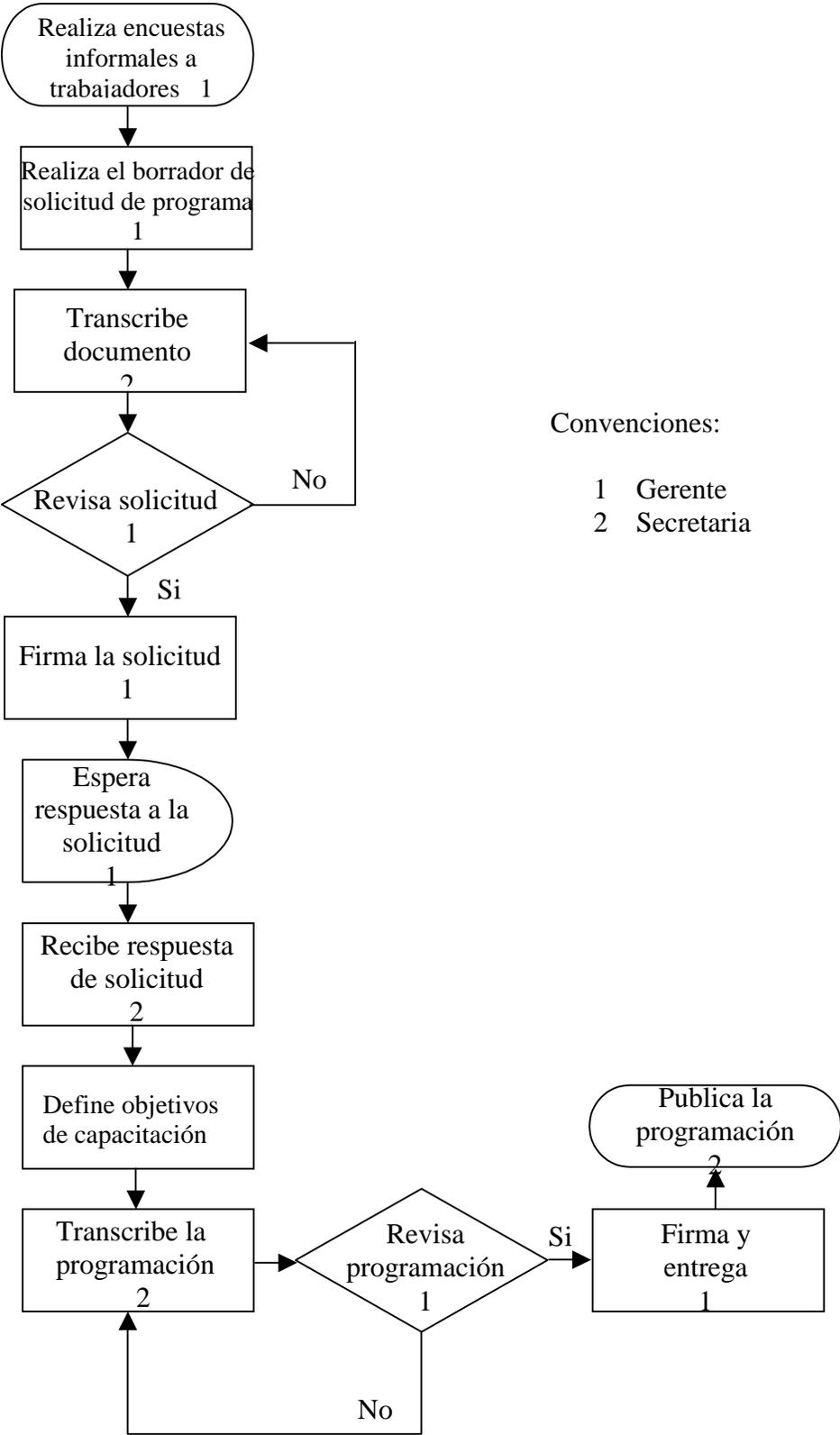
PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN DE PERSONAL



PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Gerente	4	Realiza encuestas informales a sus trabajadores para determinar las necesidades de capacitación.
2	Gerente	1	Realiza el borrador de los programas requeridos para enviar a la oficina principal; procede a trasladar el borrador a la secretaria para su paso a limpio.
3	Secretaria	1	Recibe el borrador de la solicitud de los programas, lo pasa en computador, lo imprime y entrega el documento al gerente.
4	Gerente	1	Revisa la solicitud de los programas requeridos, lo firma y lo envía a la oficina principal.
5	Gerente		Espera la respuesta a la solicitud por parte de la oficina principal.
6	Secretaria	0.30	Recibe la respuesta y autorización para la realización de los programas requeridos, se procede a trasladar al gerente.
7	Gerente	8	Revisa la autorización y procede a organizar la programación de acuerdo a los turnos correspondientes de cada trabajador. Define los objetivos de la capacitación y pasa a la secretaria para su paso en limpio y posterior publicación.
8	Secretaria	1	Recibe el borrador, lo pasa en computador, lo imprime y lo devuelve al gerente para su revisión y firma.
9	Gerente	0.30	Revisa, firma y entrega a la secretaria la programación para que sea publicada.
10	Secretaria	1	Recibe la programación y la publica en las carteleras de la empresa.

PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL



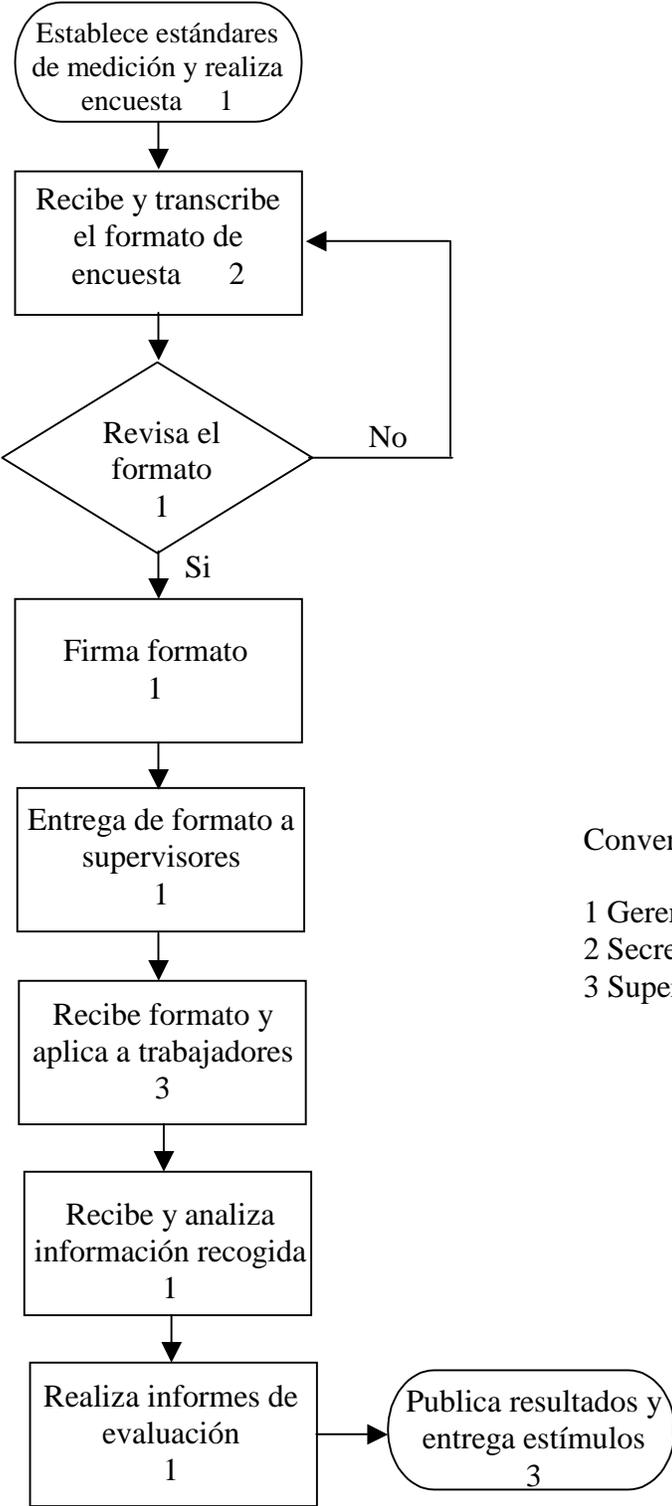
Convenciones:

- 1 Gerente
- 2 Secretaria

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Gerente	16	Establece estándares para la medición del desempeño de los trabajadores. Realiza un formato de encuesta que contenga interrogantes que midan los estándares antes planteados para ser aplicado a los trabajadores. Lo entrega a la secretaria para su paso en limpio.
2	Secretaria	2	Recibe el formato, lo pasa y lo imprime para entregar al gerente.
3	Gerente	1	Entrega la encuesta a los supervisores para que la apliquen a cada trabajador en los diferentes cargos.
4	Supervisor	12	Recibe las encuestas y las aplica a los trabajadores que tiene a su cargo. Entrega las encuestas diligenciadas al gerente.
5	Gerente	8	Recibe las encuestas diligenciadas y analiza la información recogida de acuerdo a los estándares planteados.
6	Gerente	4	Realiza los informes sobre la evaluación del desempeño y lo da a conocer a los supervisores y trabajadores.
7	Supervisor	2	Publican los resultados con los respectivos estímulos para aquellos empleados que se destaquen por su desempeño.

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL



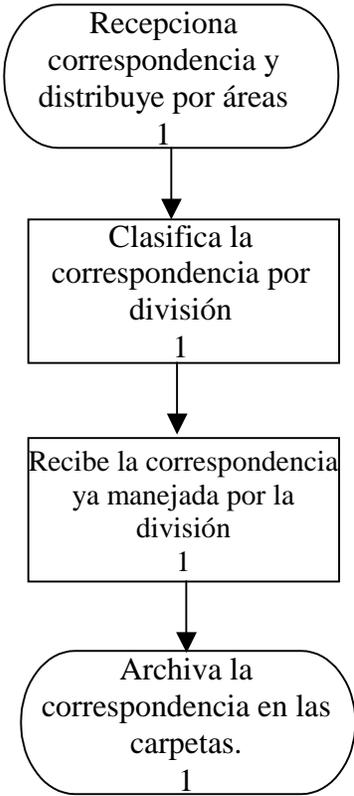
Convenciones:

- 1 Gerente
- 2 Secretaria
- 3 Supervisor

PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Secretaria	1	Recepciona la correspondencia colocando el día y la hora de recibido; posteriormente la clasifica y la distribuye por referencia y por área, la entrega a quien corresponda para que se publique o se devuelva al archivo.
2	Secretaria	1	Recibe la correspondencia que se entrego inicialmente, la clasifica por división y por referencias para un posterior archivo.
3	Secretaria	2	Se dirige al archivo, busca la respectiva carpeta de acuerdo a la referencia y a la división.

PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA



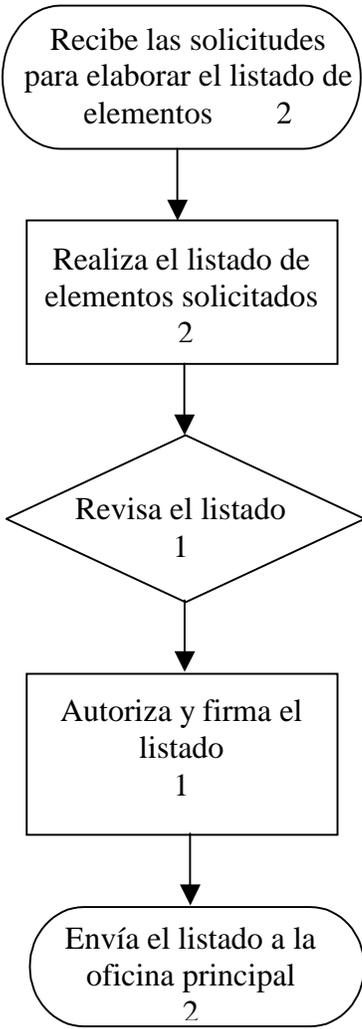
Convención:

1 Secretaria

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR PAPELERÍA Y SUMINISTRO

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Secretaria	1	Recibe las solicitudes de elementos y suministros de cada una de las divisiones.
2	Secretaria	2	Relaciona en una lista los elementos que se han solicitado y pasa al gerente para su revisión y autorización.
3	Gerente	0.30	Recibe el listado, lo autoriza y lo firma sino está de acuerdo lo regresa con las reformas a la secretaria para que haga un nuevo listado
4	Secretaria	0.30	Recibe el documento autorizado y firmado para enviarlo a la oficina principal en Pasto.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR PAPELERÍA Y SUMINISTROS A LA OFICINA PRINCIPAL



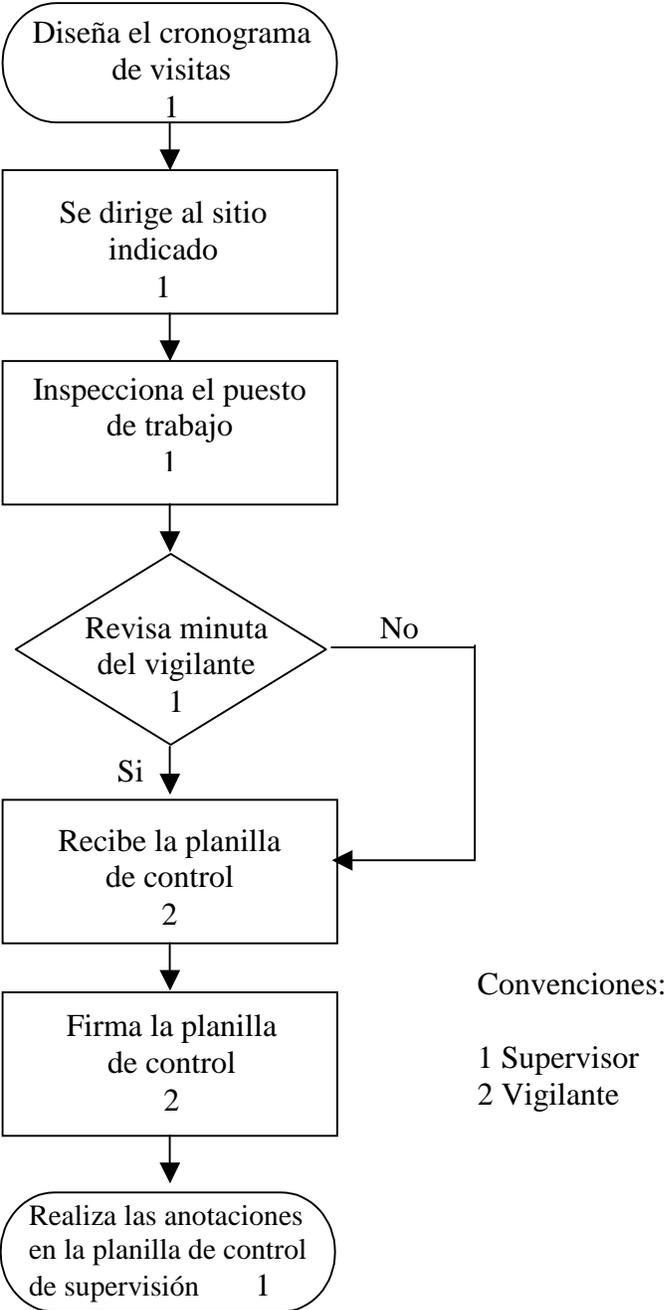
Convenciones.

- 1 Gerente
- 2 Secretaria

**PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCION DE LOS TRABAJADORES EN
LOS TURNOS DE TRABAJO**

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Supervisor	2	Diseña un cronograma detallando el día, la hora, el puesto de trabajo y el nombre del vigilante para realizar la posterior visita. Le informa al conductor para realizar los recorridos.
2	Conductor	3	Maneja el vehículo hacia los lugares indicados por el supervisor.
3	Supervisor	3	Inspecciona el puesto de trabajo de acuerdo a los parámetros estipulados en cuanto a horario de trabajo, presentación personal, cumplimiento de funciones y otros.
4	Supervisor	1	Verifica la minuta del vigilante en donde se encuentran los horarios y el registro de novedades que se han presentado en el turno. Traslada a la planilla de control de supervisión para que el vigilante lo firme.
5	Vigilante	0.30	Recibe la planilla de control de supervisión, la firma y devuelve al supervisor.
6	Supervisor	1	Recibe la planilla de control de supervisión y hace las anotaciones correspondientes según lo que haya podido observar en la inspección

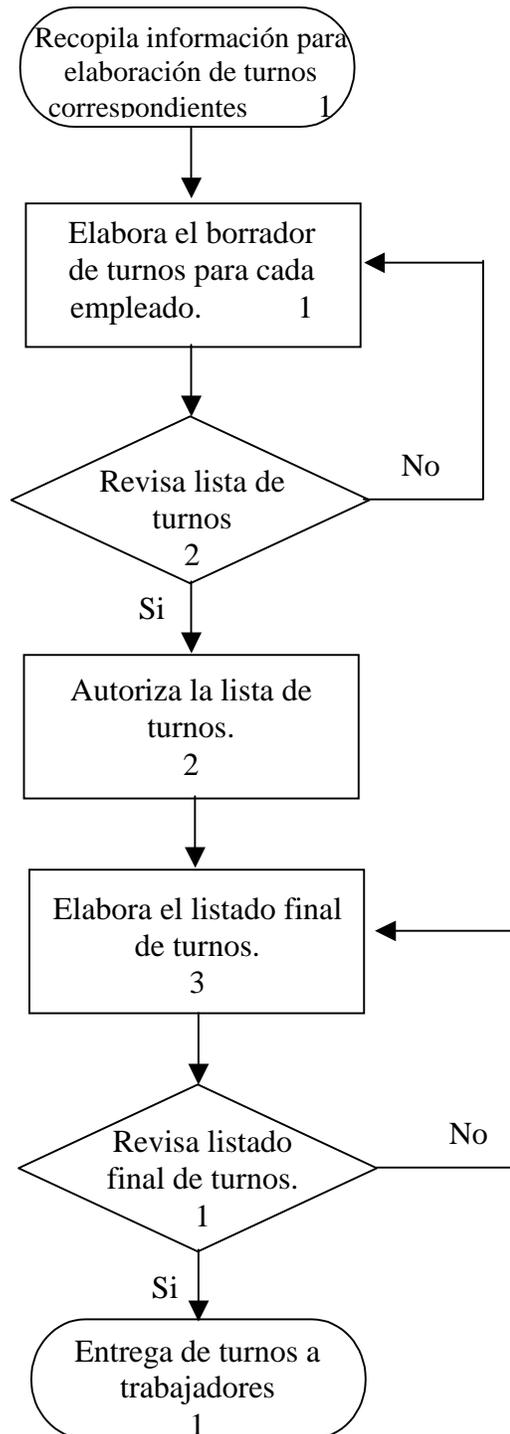
**PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN
LOS TURNOS DE TRABAJO**



PROCEDIMIENTO PARA ENTURNAR VIGILANTES, TRIPULANTES Y CONDUCTORES

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Supervisor	4	Prepara la documentación requerida en la elaboración de turnos de vigilantes, tripulantes y conductores, distribuye el personal según los puestos de trabajo teniendo en cuenta el turno que haya tenido el mes anterior. Procede a pasarlo al gerente para su revisión y aprobación.
2	Gerente	1	Recibe el borrador de los turnos asignados, los revisa y los autoriza; si no esta de acuerdo lo regresa al supervisor.
3	Supervisor	1	Recibe la lista autorizada de los turnos de personal y los traslada a la secretaria para que los pase en limpio y ser entregados a cada trabajador.
4	Secretaria	2	Recibe la lista de los turnos, la pasa en computador y la imprime; entregando los originales al supervisor y las copias al archivo.
5	Supervisor	3	Recibe los listados correspondientes y hace la entrega de los turnos a cada trabajador.

PROCEDIMIENTO PARA ENTURNAR VIGILANTES, TRIPULANTES Y CONDUCTORES



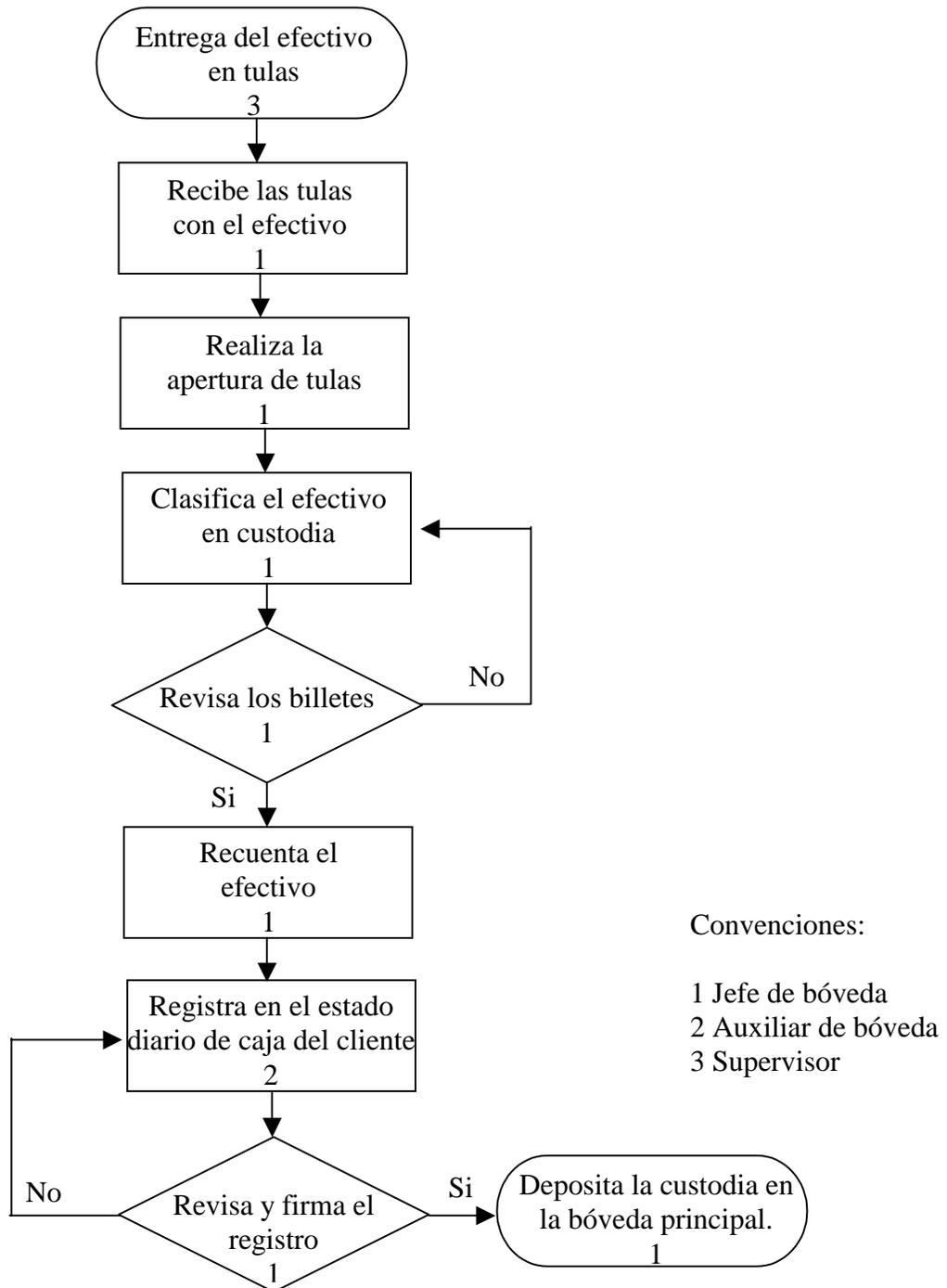
Convenciones:

- 1 Supervisor
- 2 Gerente
- 3 Secretaria

PROCEDIMIENTO PARA LA CLASIFICACIÓN Y RECUESTO DEL EFECTIVO

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Supervisor	0.30	Entrega el efectivo dentro de las tulas al jefe de bóveda.
2	Jefe de bóveda	0.30	Recibe las tulas con el efectivo en custodia para luego seguir con la clasificación y recuento del efectivo.
3	Jefe de bóveda	1	Se ubica ante las cámaras de seguridad y realiza la apertura de las tulas que contienen el efectivo.
4	Jefe de bóveda	1	Clasifica el efectivo de acuerdo a las características de billetes: bueno, deteriorado y por verificar.
5	Jefe de bóveda	1	Revisa los billetes para su posterior recuento.
6	Jefe de bóveda	2	Realiza un recuento del efectivo y dirige al auxiliar de bóveda en el diligenciamiento del formato o del estado diario de caja.
7	Auxiliar de bóveda	0.30	Registra en el estado diario de caja la descomposición de saldo del efectivo, se traslada al jefe de bóveda para que revise y firme.
8	Jefe de bóveda	0.30	Revisa y firma el estado diario de caja. Si no esta de acuerdo lo devuelve al auxiliar de bóveda.
9	Jefe de bóveda	0.30	Deposita el efectivo en la bóveda principal.

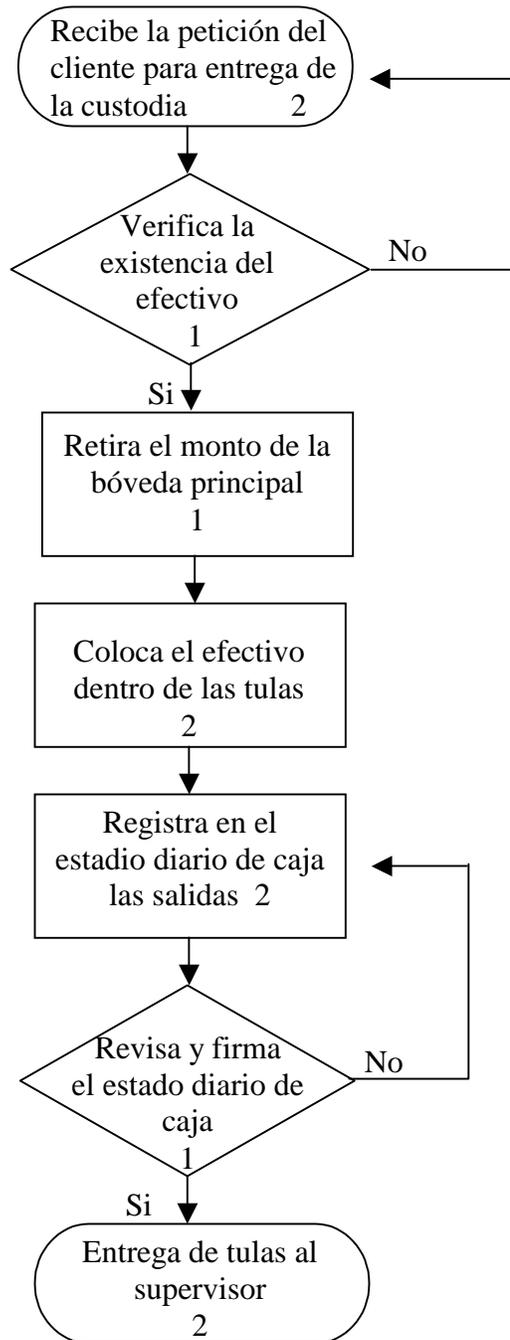
PROCEDIMIENTO PARA LA CLASIFICACIÓN Y RECUESTO DEL EFECTIVO



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDA DE LAS CUSTODIAS

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Auxiliar de bóveda.	0.30	Recibe la petición que haga el cliente para que se entregue el monto de la custodia o parte de ella, entrega la petición al jefe de bóveda.
2	Jefe de bóveda	0.30	Recibe la petición y verifica la existencia del efectivo en el estado diario de caja del cliente.
3	Jefe de bóveda	1	Retira el monto solicitado de la bóveda principal
4	Auxiliar de bóveda	0.20	Introduce el efectivo en las tulas correspondientes colocándoles el sello de seguridad.
5	Auxiliar de bóveda	0.30	Registra en el estado diario de caja las salidas de la custodia y lo entrega al jefe de bóveda para que lo revise y firme.
6	Jefe de bóveda	0.20	Recibe el estado diario de caja, lo revisa y lo firma. Si no esta de acuerdo lo regresa al auxiliar.
7	Auxiliar de bóveda	0.20	Entrega las tulas previamente selladas al supervisor.
8	Supervisor	0.30	Entrega la custodia al cliente en el lugar establecido.

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDA DE LAS CUSTODIAS



Convenciones:

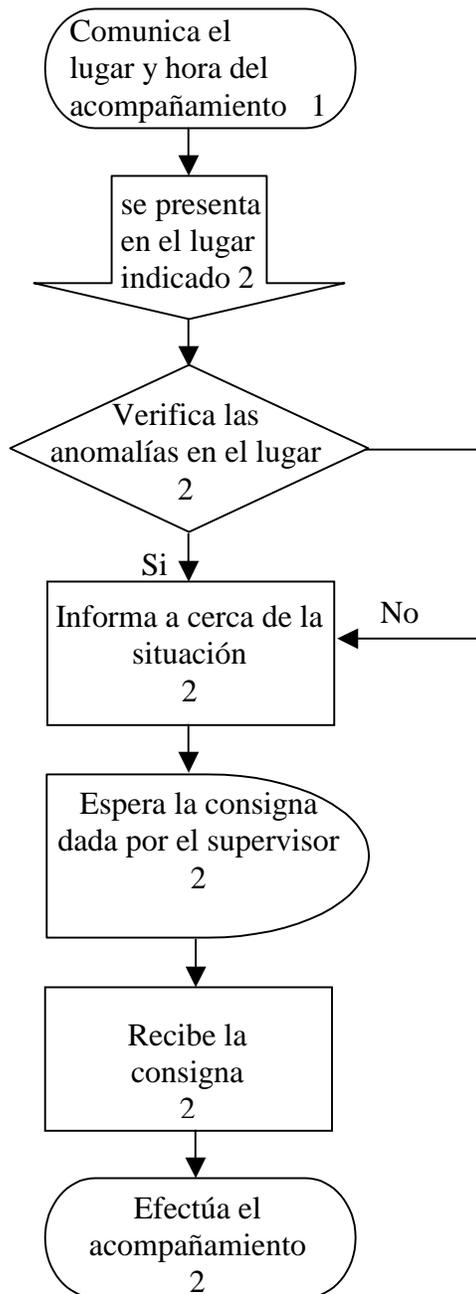
1 Jefe de bóveda

2 Auxiliar de bóveda

**PROCEDIMIENTO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE APERTURAS Y/O
CIERRES DE ESTABLECIMIENTOS**

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Supervisor	0.20	Comunica al personal de reacción de alarmas el lugar y la hora para realizar el acompañamiento.
2	Personal reacción de alarmas.	0.30	Recibe las instrucciones del supervisor y se presenta en el lugar a la hora indicada.
3	Personal reacción de alarmas.	0.10	Verifica las anomalías y novedades que se presentan en el sitio del acompañamiento.
4	Personal reacción de alarmas.	0.20	Informa al supervisor o al centro de comunicaciones a cerca de la situación que se presenta en el sitio.
5	Personal reacción de alarmas.	0.15	Espera la consigna para la apertura y/o cierre del establecimiento.
6	Personal reacción de alarmas.	0.05	Recibe las instrucciones por parte del supervisor para el cierre y/o apertura del establecimiento.
7	Personal reacción de alarmas.	0.10	Efectúa el acompañamiento de a apertura y/o cierre del establecimiento.
8	Personal reacción de alarmas.	0.10	Informa al centro de comunicaciones de la realización del acompañamiento para el registro en la minuta.
9	Vigilante de consola	0.10	Recibe la comunicación del personal de reacción de alarmas y hace el registro en la minuta correspondiente.

PROCEDIMIENTO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE APERTURAS Y/O CIERRES DE ESTABLECIMIENTOS



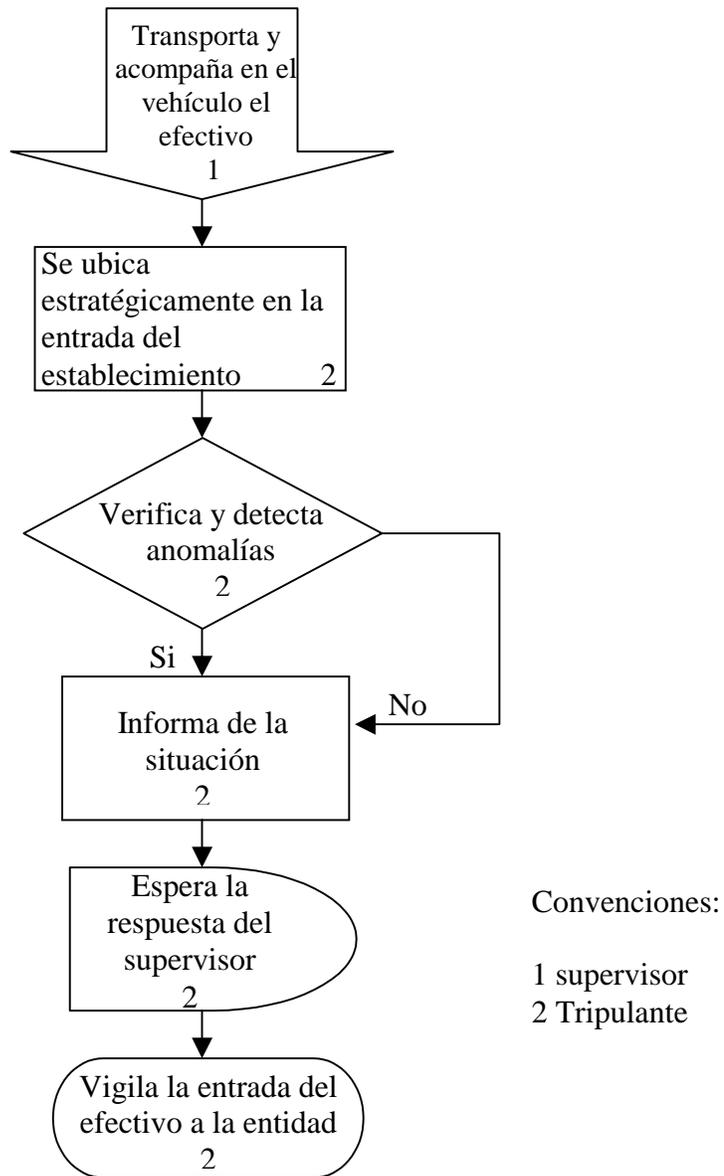
Convenciones:

1 Supervisor
2 Personal reacción de alarmas.

**PROCEDIMIENTO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO EN LA ENTREGA
DEL EFECTIVO A UN DETERMINADO ESTABLECIMIENTO**

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Tripulante	0.30	Acompaña al supervisor hasta la entidad que ha solicitado el servicio.
2	Tripulante	0.05	Se ubica estratégicamente en la entrada del establecimiento.
3	Tripulante	0.05	Verifica las anomalías que se puedan presentar en el lugar, informando de estas al supervisor que se encuentra en el vehículo.
4	Supervisor	0.05	Recibe la información y da las instrucciones para la entrada y posterior entrega del dinero.
5	Tripulante	0.10	Vigila la entrada del efectivo a la entidad.

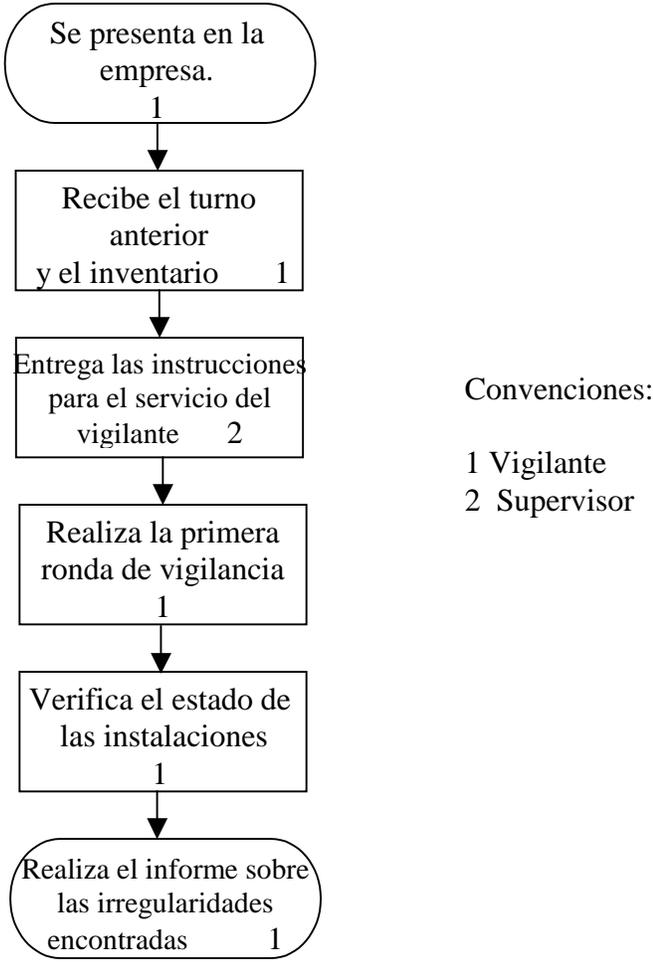
**PROCEDIMIENTO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO EN LA ENTREGA
DEL EFECTIVO A UN DETERMINADO ESTABLECIMIENTO**



**PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DEL VIGILANTE AL
TURNO**

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Vigilante	0.30	Se presenta en la empresa o al puesto de trabajo según las instrucciones del supervisor.
2	Vigilante	0.20	Recibe del turno anterior el inventario de herramientas, equipos de comunicación, armamento y munición.
3	Vigilante	0.30	Recibe las instrucciones para la prestación del servicio por parte del vigilante relevado o del supervisor.
4	Vigilante	0.30	Realiza la primera ronda de vigilancia en el puesto de trabajo, verifica el estado de las instalaciones y los sistemas de seguridad.
5	Vigilante	0.10	Informa cada hora a la central de comunicaciones sobre las novedades que se han presentado.
6	Vigilante de consola	0.10	Recibe la información del vigilante y registra las novedades en la minuta del vigilante.

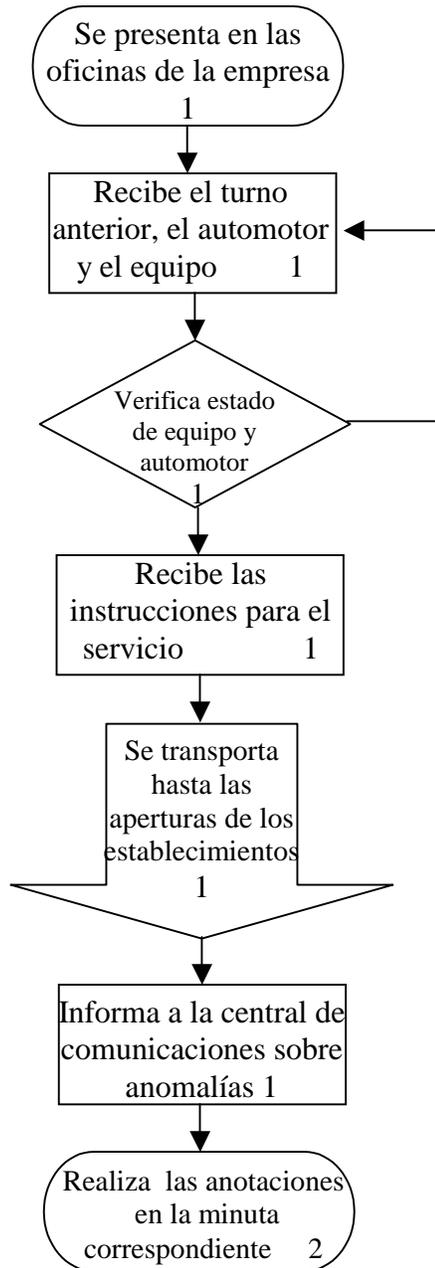
**PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DEL VIGILANTE AL
TURNO**



**PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DEL CONDUCTOR AL
TURNO DE TRABAJO**

N° SECUENCIA	RESPONSABLE	TIEMPO HORAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Conductor	0.30	Se presenta en las oficinas de la empresa, firma el control de horarios de llegada; se procede a recibir el turno anterior y el inventario del equipo, armamento, municiones y el automotor.
2	Conductor	0.30	Verifica el estado del equipo y automotor y espera las instrucciones por parte del supervisor.
3	Supervisor	0.20	Entrega las instrucciones al conductor para el servicio correspondiente.
4	Conductor	0.20	Recibe las instrucciones y consignas para el turno.
5	Conductor	0.15	Se presenta en las aperturas de establecimientos .
6	Conductor	0.10	Informa a la central de comunicaciones sobre las irregularidades ocurridas durante el servicio.
7	Vigilante de consola	0.10	Recibe la información del conductor y hace las anotaciones correspondientes.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DEL CONDUCTOR AL TURNO DE TRABAJO



Convenciones:

- 1 Conductor
- 2 Vigilante de consola

Anexo E. Modelo de presupuesto

El presupuesto como una importante herramienta de la planeación financiera le sirve a la empresa para determinar cuales son las necesidades de recursos económicos en un determinado periodo fiscal, y a su vez destinar dichos recursos de una forma efectiva a las diferentes actividades que se estimen realizar en la empresa durante este periodo.

Para la empresa Seguridad del Sur sucursal Ipiales, se ha propuesto un modelo de presupuesto anual en el que se identifica cuales son los elementos o rubros más importantes que debe tenerse en cuenta para su realización; para esto es necesario que se cumplan las siguientes etapas:

1. **Recolección de información:** Acerca de las necesidades que tiene la empresa en cuanto a la implementación de programas y desarrollo de actividades que se vayan a presentar en cada división o área así como a nivel general de la empresa.
2. **Elaboración del presupuesto:** En el que se determine cuales son los valores según las necesidades, los ingresos y la proyección que tenga la empresa.
3. **Ejecución presupuestal:** En la que se ponga en marcha los planes y actividades que se han planeado realizar mediante la entrega del rubro correspondiente.

4. Control presupuestal: En el que se supervise el manejo que se da a las salidas y entradas de dinero que se ha presupuestado o del que se dispone para cada actividad ya sea en una división o en la empresa en general.

5. Evaluación presupuestal: Donde se mida el grado de cumplimiento y seguimiento que se ha hecho del presupuesto.

El presupuesto está basado en tres rubros o capítulos así:

Ingresos. Que miden cuánto va a percibir la empresa por concepto de entradas de efectivo, ya sea de acuerdo a las actividades que realiza, por aportes, ingresos externos y otros ingresos que pueda tener la empresa.

Egresos. Aquí encontramos los gastos o salidas de dinero que determina la empresa para realizar una determinada actividad entre los que se encuentran:

- **Administración.** Destinado al pago de sueldos de la empresa, incluye gastos de representación, viáticos, servicios, prestaciones entre otros.
- **Generales.** En cuanto aquellos aspectos que se relacionan con el mantenimiento de la empresa, servicios públicos etc.

- **Financieros.** Pagos relacionados con créditos, o utilización del sistema financiero, sobregiros, intereses etc.
- **En ventas.** Por la publicidad, promoción que se de en una actividad que realiza la empresa.
- **Otros gastos.** Relacionados con programas de la empresa a nivel social, arrendamientos, gastos legales y tributarios.

Inversiones. Aquellos valores destinados a la adquisición de bienes que tienen una vida útil y cuyo valor es recuperado en el tiempo, entre los bienes pueden estar:

- los inmuebles como oficinas, planta física, toda aquella adquisición o mejora de la infraestructura.
- Los muebles destinados a la adquisición de maquinaria y equipo, muebles y encerres, equipo de oficina.

Así se presenta las cédulas presupuestales de:

INGRESOS VENTAS

Descripción de productos o servicios	Meses del año	Total
- xxx	xxx	
-	Total por año	xxx

- En la descripción del producto o servicios, se determina cuáles son los productos que generan con su venta las entradas de efectivo a la empresa.
- El valor mensual que cada producto representa con su venta.
- El gran total por año por concepto de ventas o de otras entradas de efectivo.

Así mismo se determinan los rubros para los gastos y las inversiones:

GASTOS E INVERSIONES

Descripción del gasto o actividad	Valor mensual	Parcial
Total		
- xxx	xxx	xxx
	Valor total por año	xxx

Con la determinación de estas cédulas presupuestales se realiza el presupuesto teniendo en cuenta la autonomía que tenga el gerente para el manejo del efectivo en la empresa.

FORMATO DE PRESUPUESTO

	PARCIAL	MES	AÑO
INGRESOS		xxx	
Ventas	xxx		
Otros ingresos	<u>xx</u>	<u> </u>	<u> </u>
Total ingresos			xxx
EGRESOS			
Inversión	<u>xxx</u>	<u>xxx</u>	<u>xxx</u>
Gastos			
de administración	<u>xxx</u>	<u>xxx</u>	xxx
generales	<u>xxx</u>	<u>xxx</u>	xxx
de suministros	<u>xxx</u>	<u>xxx</u>	xxx
de ventas	<u>xxx</u>	<u>xxx</u>	xxx
financieros	<u>xxx</u>	<u>xxx</u>	xxx
otros	<u>xxx</u>	<u>xxx</u>	<u>xxx</u>
Total egresos			xxxx
Total ingresos menos egresos			<u>xxxx</u>
Superávit o déficit			xxx
Firmas de quien realice y responsable.			

Anexo F. Portafolio de servicios Empresa Seguridad del Sur Sucursal Ipiales

SEGURIDAD DEL SUR LIMITADA SUCURSAL IPIALES

Transporte de Valores – Vigilancia Privada

SEGURIDAD Y SISTEMAS

Sistemas electrónicos de seguridad, monitoreo, verificación y control.

NIT. 800-085-349-1

Calle 17 N° 7 – 82 Banco de la República

Teléfono: 7733509 Telefax: 7732522

Misión. Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales es una empresa que presta servicios de seguridad integrales en forma eficiente y oportuna a personas, entidades comerciales y bienes residenciales, para lo cual cuenta con recursos tecnológicos especializados y talento humano calificado y de amplia experiencia que le permite garantizar bienestar económico y social.

Visión. Seguridad del Sur Limitada sucursal Ipiales es una empresa amplia y sólida que aspira ser certificada y reconocida en la prestación de servicios integrales de seguridad para personas, entidades comerciales y bienes residenciales de la ciudad,

generando hacia el futuro unos clientes satisfechos que nos haga merecedores del calificativo de organización excelente por su calidad de servicios, tecnología especializada y talento humano calificado.

Objetivos Corporativos:

- Brindar un servicio eficiente y oportuno que garantice la seguridad de las personas, entidades comerciales y bienes residenciales que se encuentran bajo la responsabilidad de la empresa.

- Capacitar y entrenar permanentemente al personal de la empresa para mejorar la calidad de los servicios prestados.

- Por medio de la prestación de nuestro sistema integral de seguridad, disminuir el riesgo, peligros y amenazas para personas y bienes que requieran del servicio.

- Determinar los medios adecuados y los procedimientos para dar protección tanto a las personas como a las empresas y residencias.

- Fomentar y promocionar la importancia de la seguridad dentro del ámbito empresarial y residencial.

- Implementar servicios adicionales que permitan la preferencia de la ciudadanía hacia la empresa.
- Dotar a los empleados de las herramientas suficientes y necesarias para el buen desempeño de sus labores.
- Promover el sentido de pertenencia en los empleados hacia la organización dando a conocer la misión y visión empresarial así como sus principios corporativos.

Principios corporativos:

- **Lealtad.** Cumpliendo con las obligaciones, siendo fiel con la institución que le confía su honra y bienes.
- **Disciplina.** Cumplir con sus deberes con puntualidad y cumplimiento a cabalidad.
- **Respeto a la vida.** Garantizando los derechos universales e irrenunciables de la persona, valorando la dignidad humana.

- **Respeto a la propiedad.** Garantizando la seguridad y permanencia de los bienes que son encomendados a la empresa, trabajar con honestidad.

- **Diligencia.** Cumplir con las labores oportunamente.

- **Prudencia.** Organizar lo que se debe hacer y cómo hacerlo.

- **Fortaleza.** Mantener fuerza interior psíquica y espiritual, se debe poseer valentía, firmeza y coraje.

- **Oportuno.** Manejar la información en forma concisa y precisa.

- **Eficacia.** Facilitando la solución a los problemas que se presenten.

- **Equidad.** Atendiendo con igual calidad en servicios a todos sus clientes.

Servicios ofrecidos:

- **Vigilancia privada.** Garantiza el control permanente, la protección de sus bienes e instalaciones, identifica y radica al personal visitante, realiza los controles y requisas de salida de personal y elementos, otras consignas impartidas por el cliente.

- **Custodia y transporte de valores.** Protege mediante bóvedas y traslada los valores encomendados por las empresas y entidades tanto bancarias como comerciales.

- **Seguridad y sistemas.** Pone al servicios de empresas el sistema de protección electrónica contra incendio, atraco, intrusión, circuito cerrado de televisión, control de acceso.

- **Seguridad electrónica.** Diseña e instala sistemas de alarma para el hogar, conjuntos residenciales, instituciones, empresas, con una gran variedad de sensores de detección como: de movimiento, humo, vibración de temperatura, nivel de líquidos, ruptura de vidrios, apertura de puertas o cortinas, barreras perimétricas, pulsadores de pánico etc.

- **Sistemas de monitoreo y control.** Incluye monitoreo electrónico vía telefónica, test diario del sistema, envío de patrulla motorizada, aviso a policía nacional, bomberos y personal indicado por la empresa

- **Centro de efectivo.** Custodia de valores (efectivo) dentro del sector bancario y comercial.

- **Servicios adicionales.** Se realizan:

- rondas de control a través de un sensor de control, la patrulla revisa y verifica instalaciones exteriores del cliente en horario nocturno o en el estipulado por el cliente.

- Confirmación de aperturas y cierres: controla los horarios definidos por la empresa para estas tareas, verificación telefónica de las aperturas.

- Acompañamiento a las aperturas y cierres: con la patrulla motorizada de la empresa se acompaña a los empleados mientras se realiza esta función.

- Servicio de escoltas: para la protección de personas reconocidas en el campo político, social, bancario, comercial etc.

Nuestros sistemas de seguridad están respaldados por personal altamente calificado y en permanente capacitación para el diseño de los estudios de seguridad, instalación y mantenimiento de los equipos.

