



**Propuesta de mejora para llevar a cabo la adecuada ejecución de los procedimientos en el
Proceso de Operaciones de Tecniseg de Colombia Ltda.**

Yeimy Yaneth Rojas Ramírez

Seminario de Grado

Blanca Elizabeth Toro Rubiano

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

Facultad de Administración y Economía

Administración de Empresas Comerciales

Bogotá D.C noviembre 2023

Resumen

Este proyecto se desarrolló con el objetivo de realizar un diagnóstico y por consiguiente establecer una propuesta de mejora para el Proceso de Operaciones de la empresa Tecniseg de Colombia LTDA, la cual en la actualidad cuenta con 1615 empleados y con una trayectoria de 22 años en el sector de la Vigilancia y Seguridad Privada. Al momento de realizar esta investigación se logró identificar que los procedimientos, del proceso de Operaciones, aunque estaban estandarizados no estaban siendo ejecutados adecuadamente por parte del personal operativo, lo que estaba causando novedades que afectaban de manera negativa la compañía y por lo tanto causando deserción de clientes y de empleados. De acuerdo a lo anteriormente mencionado y con intención de hallar las falencias, se indagó por medio de este proyecto mediante el uso de herramientas administrativas como una encuesta realizada a una muestra de personal operativo y se realizó un diagnóstico a través de las matrices PCI, POAM Y DOFA, las cuales permitieron tener una visión del proceso de operaciones tanto interna como externamente. De acuerdo al diagnóstico establecido, mediante la información recolectada se realizó una reestructuración del organigrama, la cual incluyó la contratación de un cargo, el cual tendrá la función de capacitar al personal y de realizar las investigaciones necesarias, adicional se implementó un cronograma semestral de capacitación en los procedimientos para el personal operativo, además de crearse indicadores de gestión y control, los cuales ayudaran para que los procedimientos tengan mejor ejecución.

Palabras clave. Propuesta de mejora, ejecución, procedimientos, diagnóstico, Operaciones.

Astrab

This project was developed to make a diagnostic and therefore to establish a proposal to improve the operations process of the company Tecniseg de Colombia LTDA, which nowadays has 1615 employees and with a trajectory of 22 years in the surveillance and private security sector. When this research started it was possible to identify that the procedures of the operations process despite they were stabilized, were not being done correctly by the operations staff, which was causing new that affected negatively the company and hence causing customers and employees defection. According to the previously mentioned and to find shortcomings, this project was conducted using administrative tools like a sample survey done to the operations staff and it was done the diagnostic through the PCI, POAM, and DOFA matrices, which allowed to have a vision of the operations process internally and externally. According to the diagnostic established through the collected data, it was done a restructuration of the organization chart that includes the hiring of a position that has the function of training the employees and performing the necessary inquiries, additionally, it was implemented a semester schedule for the train in the procedures to the operative staff, furthermore, there were created management indicators and control which will help in the execution of procedures.

Keywords. Improvement proposal, execution, procedures, diagnosis, Operations.

Tabla de contenido

Resumen	2
Astrab	3
Introducción	9
Planteamiento	10
Formulación:	10
Justificación	11
Objetivo General	12
Objetivos específicos	12
Estado del arte:	12
Marco teórico	14
Competitividad	14
Diagnostico	14
La gestión de procesos	15
La administración de operaciones	15
El control de los procesos	15
Marco Metodológico	16
Enfoque de la investigación	16
Tipo de investigación	16
Población y Muestra	17
Fuente de información	18
Encuesta	18
Instrumentos	18
Matriz PCI (Perfil de Capacidad Interna)	18
Matriz POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio)	18
Dofa	19
Diagnóstico de la investigación	19
Organigrama del proceso de operaciones	19
Resultados de la Encuesta	22
Matriz PCI en el proceso de operaciones	24

DOFA en el proceso de operaciones	30
Propuesta de mejora	33
Desarrollo de la propuesta de mejora	33
 Restructuración del organigrama del proceso de Operaciones	34
 Plan de capacitación para el personal operativo	36
 Cronograma de capacitaciones	37
Conclusiones	43
Recomendaciones	44

Índice de Tablas

Tabla 1 Preguntas encuesta	22
Tabla 2 Matriz PCI.....	24
Tabla 3 Matriz POAM	27
Tabla 4 Matriz DOFA.....	30
Tabla 5 Costo de la propuesta.....	36
Tabla 6 Indicador Gestión de novedades presentadas durante el servicio	40
Tabla 7 Indicador eficiencia y supervisión durante el servicio.....	41
Tabla 8 Indicador Gestión de NO conformidades de los clientes	41

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama actual del proceso	20
Ilustración 2 <i>Misión de los cargos</i>	21
Ilustración 3 Respuestas de la encuesta en porcentaje	23
Ilustración 4 <i>Propuesta ajuste al organigrama</i>	34
Ilustración 5 Cronograma de capacitación	39

Índice de anexos

Anexo a <i>Funciones del cargo Investigador de Operaciones</i>	49
Anexo b <i>Manual plan de capacitación general, inducción, reinducción, formación, desarrollo, toma de conciencia y evades. (Código: GH-M-05, Versión: 12, Fecha: 15/09/20219)</i>	50

Introducción

Esta investigación se llevó a cabo con la intención de realizar acciones que permitieran a la empresa Tecniseg de Colombia, mejorar su competitividad desde el área Operativa, ya que, debido a los procedimientos mal ejecutados desde esta área, se estaba afectando la compañía negativamente.

Como objetivo general se propuso implementar acciones de mejora que permitieran al personal operativo desarrollar de manera adecuada los procedimientos inherentes al proceso. El contenido de este proyecto se basó en el estudio minucioso de diferentes fuentes de investigación, las cuales por medio de estado del arte y marco teórico permitieron obtener un mejor conocimiento acerca del tema tratado, también definir la metodología con su enfoque y tipo de investigación, adicional soportado en herramientas administrativas que permitieron entregar un diagnóstico acertado, se evidencio la falta de capacitación y reinducción al personal operativo y carencia de un cargo responsable de llevar a cabo las acciones mencionadas, gracias a este se plantearon las propuestas para la mejora en la ejecución de los procedimientos.

Se logró implementar como plan de mejora la contratación de un Investigador de Operaciones, y un cronograma de capacitación con respecto a los procedimientos para el personal operativo. Este será monitoreado y controlado para verificar su efectividad por medio de Indicadores de Gestión.

Planteamiento

Tecnologías integrales de seguridad de Colombia es una compañía familiar con más de 20 años en el mercado. Dedicada a la prestación de servicios de seguridad y vigilancia privada a Nivel nacional, donde presta sus servicios de vigilancia, escolta, monitoreo, manejadores caninos, entre otros, al sector público y privado, a la fecha cuenta con 69 contratos activos y una suma de 1615 empleados.

En búsqueda de la mejora continua para brindar a cada uno de sus clientes los mejores servicios y enfocados en brindar a su personal las mejores condiciones laborales y mejores opciones de vida. Tiene establecido dentro de su mapa de procesos, funciones que permiten desarrollar a los colaboradores su labor de forma adecuada, de tal manera que cumpla con las necesidades y expectativas de cada uno de sus clientes y trabajadores, pero desde el mes de septiembre del 2022, debido a los procedimientos inadecuados, se han presentado 11 hurtos en los diferentes contratos a nivel nacional, estos errores se vienen evidenciando tanto en personal nuevo, como en personal antiguo, lo que ha causado inseguridad en los clientes y en los mismos trabajadores dejando un resultado de 381 deserciones entre renuncias voluntarias y por terminación de contrato el transcurso de los últimos 6 meses.

Formulación:

¿Qué estrategias se pueden proponer para que Tecniseg de Colombia logre mejorar con respecto a los procedimientos estandarizados desde el área de Operaciones?

Justificación

Toda compañía sin importar su función o actividad económica debe funcionar de manera solidaria, la cual está compuesta por diferentes áreas; de las cuales cada una cuenta con sus procedimientos; estos encadenados y alineados en una serie de actividades los llevaran al cumplimiento de los objetivos y la convertirá en una compañía más competitiva. En esta ocasión se centró la atención en los procedimientos del área de operaciones de la empresa TECNISEG DE COLOMBIA LTDA.

Este proyecto se enfocó en la necesidad de mejora de los servicios, y en la adecuada implementación de las funciones entregadas a cada uno de los miembros del área de Operaciones. Basados en los procedimientos establecidos, conforme al funcionamiento de la empresa y del cliente.

Se buscó mejorar, para así entregar un mejor servicio a clientes, recuperar la confianza que se ha venido perdiendo y ser más competentes al momento de licitar u ofrecer los servicios. Este proyecto permitió encontrar la causa de las fallas presentadas, y así la implementación de estrategias en el área de operaciones, para lograr optimizar y dar un mejor resultado al momento de actuar con respecto a los procedimientos entregados y fortalecer la compañía competitivamente desde dicho proceso.

Objetivo General

Implementar acciones de mejora que permitan minimizar novedades y falencias que afectan de manera negativa el proceso de operaciones.

Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico acerca del conocimiento con el que cuentan los colaboradores y por consiguiente ejecución de los procedimientos.

Plantear propuestas que permitan una mejor ejecución de los procedimientos por parte del personal operativo.

Estado del arte:

Hablar del sector servicios es hacer referencia a clientes que demandan una prestación de estos, que los lleven a la satisfacción de sus necesidades y cumplimiento de objetivos, aunque es un sector que no produce bienes; sin este no sería posible que los mismos llegaran a sus consumidores, este sirve a la sociedad de manera diversa y lo encontramos tanto en el sector público, como privado, de manera individual o masiva, en las calles o propiedades, entre otras Castro, (2017). Cuando se habla de empresas de seguridad y vigilancia, en términos generales es hablar de organizaciones que se encargan de la prestación de servicios, esto es un factor determinante, para poder identificar los procesos en los cuales la compañía se debe enfocar y buscar mejores resultados. En este orden de ideas se encaminará este estado del arte en la gestión de procesos para este tipo de compañías y gestión de la calidad del servicio.

Castrillón, (2013) cita un artículo sobre la gestión por procesos en las empresas de servicios, en el cual realiza una investigación cualitativa; sobre los recursos que intervienen en la gestión de acuerdo a los procesos en organizaciones del sector servicios, partiendo de los distintos puntos de vista que aportan diferentes autores, enfocados en las técnicas para la gestión

y mejora de los procesos y en las dificultades de la satisfacción al cliente, en medio de esta investigación se logró identificar que los estudios en la estandarización para la Gestión de los Procesos en el sector servicios son ambiguos, ya que estos se enfocan principalmente en organizaciones del sector productivo, lo que dificulta una clara idea acerca de las necesidades del mercado.

Se concluye que la operación en una empresa de servicios depende una cadena de acciones de acuerdo con la necesidad del cliente y desde su sistema interno buscando un equilibrio entre el poder de la parte funcional y el poder de la gestión de los procesos; en el cual de acuerdo a la jerarquía; coordina los resultados y se divide el trabajo y funciones de acuerdo a la especialidad o necesidad del área y la parte funcional u operativa cumple con su labor, teniendo siempre como objetivo principal la satisfacción del cliente.

Por otro lado, en su trabajo de grado los estudiantes de la universidad del Bosque; Martínez y Galindo (2019), realizaron un análisis de tipo cualitativo, con enfoque Analítico-descriptivo, para implementar el Diseño del sistema de Gestión de Calidad en la empresa Seguridad Privada y Vigilancia Texas Limitada, una compañía que presta sus servicios en la ciudad de Bogotá y que para el momento de la investigación presentaba algunos inconvenientes de temas comerciales por no contar con la acreditación ante la Norma ISO 9001. Es aquí donde es importante mencionar a la (International Organization for Standardization, 2015), quien aduce que esta norma se basa en los principios de gestión de calidad, entre los cuales se tiene como objetivo principal el cliente, la motivación y la intervención de la alta gerencia, el enfoque de los procesos y la mejora continua. Citado por Martínez & Galindo (2019).

Basados en diferentes autores y teorías realizaron un estudio minucioso de la compañía y de los elementos y principios necesarios, para poder obtener este registro de calidad.

Realizaron su investigación por fases donde involucraron y documentaron cada uno de los procesos de la organización, para poder tener un concepto de las necesidades de sus clientes y los recursos, físicos, materiales, económicos y humanos con los que la compañía contaba en ese momento para lograr sus objetivos.

Se concluyó que la calidad es un elemento fundamental para el funcionamiento de una organización y que debe ser adoptada de manera permanente.

Marco teórico

Competitividad

La competitividad es la suficiencia con la que cuentan las compañías para crear, mejorar o mantener estrategias que los afiance dentro de su entorno, sosteniendo un desarrollo y actualización de acuerdo a los cambios que se presentan dentro del mercado, según Treviño, (2002) la competitividad es un conjunto de habilidades que desarrolla una organización con respecto a formación empresarial, desarrollo tecnológico e innovación, habilidades administrativas, laborales y productivas las cuales lo potencian frente a la competencia.

Diagnostico

El diagnóstico es un análisis que se realiza de manera anticipada a un proyecto o plan; el cual consiste en reunir y gestionar información importante de las áreas o procesos de una empresa, con la finalidad de poder entender la mecánica de su función y así poder llegar a la identificación de las debilidades y fortalezas con las que cuenta una compañía, de acuerdo a este, es importante definir un modelo diagnóstico para la gestión de empresas, el cual según Torres, y Suárez (2001) tiene como finalidad aportar en la toma de decisiones importantes, centrándose en los propósitos fundamentales del proceso, y así poder presentar mejoras en el desempeño de

la compañía de una manera estructurada, para hacerla más equilibrada, eficaz, eficiente, con valor agregado, practica y competitiva.

La gestión de procesos

Es la administración de los procesos lo que influye en una organización para garantizar, productividad y un eficiente manejo del uso de los diferentes recursos, a la cual se le puede clasificar en decisiones estratégicas, tácticas y operativas Tacuri & Ortega (2021), de aquí dependerá que las actividades llevadas a cabo en el área de operaciones conlleven al éxito de la compañía o a su fracaso.

La administración de operaciones

Según Schroeder & Olaeta (1992) toda operación requiere de una administración adecuada, ya que esta es la encargada de dar un acertado planteamiento y control al sistema de procesos y de velar por los intereses tanto en el ámbito interno, como externo de la compañía, lo que indica que el administrador de operaciones debe enfocarse en aspectos de suma importancia la cual involucra; toma de decisiones optimas y objetivas, lo que implica responsabilidades específicas como; procesos adecuados, calidad, capacidad y distribución de los recursos entre otras. Es su función actuar de manera estratégica y coordinada, para poder satisfacer las necesidades del consumidor, y crear ventajas competitivas que influyan en el crecimiento de la organización.

El control de los procesos

Es la acción que nos permite evidenciar si estos se están desarrollando sobre los límites permitidos y especificados para el producto o servicio que la compañía ofrece (Adam, 2020) se trata de tener una visión objetiva de lo que se proyecta y detecta mediante la operación. Según Arántegui (2011) el control de los procesos debe llevarse a cabo bajo un sistema en el cual se

deben tener en cuenta funciones tales como; monitoreo de aquellas tareas que inciden en el proceso, toma de decisiones objetivas llevando a cabo acciones correctivas, que incidan en la mejora del proceso.

Marco Metodológico

Según Knorr y Whitley (2012) todo proceso de investigación tiene como finalidad proporcionar conocimiento a través de la solución de algún problema planteado desde el inicio del análisis.

La investigación debe estar sustentada en una metodología, organizada y lógica que permita llegar a conclusiones lo más real posible, para así poder obtener soluciones óptimas. A continuación, se da a conocer la metodología que se utilizara para llevar a cabo el proceso de investigación de este trabajo.

Enfoque de la investigación

Esta investigación se basó en mediciones numéricas o estadísticas que permitieron medir los datos a través de herramientas entregadas a los colaboradores, la cual brindo información necesaria para poder dar explicación y solución a la situación que presentaba el área operativa de Tecniseg de Colombia. (Ortega,2018) indica que el enfoque cuantitativo se basa en la recolección y por consiguiente estudio de datos específicos y concretos que conducen a dar respuesta a incógnitas presentadas durante un proceso de investigación.

Tipo de investigación

Según Abreu (2014) el alcance descriptivo busca el entendimiento inicial y la veracidad de la información, que se puede recolectar desde diferentes puntos de vista, y caracterización. Este método lleva al estudio de la información, guiada por algunas condiciones del tema investigado, es una información consecuente con la situación, cuyos datos adquiridos deben ser

consistentes con los requisitos sugeridos por la metodología llevada a cabo.

Para el caso de esta investigación se pretendió buscar e interpretar particularidades de las fallas presentadas en el objeto de estudio, precisando detalles arrojados a través de herramientas de encuesta y brindada por la población que se estudió.

Población y Muestra

De acuerdo con Majid (2018) la población es el conjunto de elementos que comparten ciertas características o tienen objetivos en común, este reúne todas las unidades del análisis que intervienen en dicho estudio, el cual debe ser cuantificado para un determinado resultado. En este orden de ideas para esta investigación la población que conformo la unidad de análisis fueron los colaboradores a nivel nacional de la empresa Tecniseg de Colombia LTDA que corresponde a 1615 trabajadores, de ellos se determinó la muestra por racimo en 48 supervisores.

Se realizó un muestreo por racimos en varias etapas, en el cual según Hernández & Mendoza (2020) se lleva a cabo una selección en dos o más niveles, en los que se separa la población total en varias secciones y el análisis se lleva a cabo en una muestra la cual debe reunir ciertas características; como datos de ubicación, comportamientos, cargos u otra cualidad de la población que pueda ser el centro de la investigación que se lleva a cabo.

En este marco para esta investigación se distribuyeron los niveles de la siguiente manera:

Nivel I: todo el personal de Tecniseg de Colombia a nivel nacional.

Nivel II: personal operativo.

Nivel III: muestra final; supervisores de contratos a nivel nacional, los cuales son el puente o relación directa entre el personal operativo y el cliente.

Fuente de información

Encuesta

Esta es una herramienta que contiene preguntas acerca de algún tema en específico, se aplica a cierta cantidad de personas seleccionadas y de la cual se obtienen unos datos en concreto para poder realizar un análisis adecuado del tema de estudio.

Para la recolección de datos de esta investigación se aplicó una encuesta a 48 supervisores, de las 9 sedes que tiene la compañía a nivel nacional, encuesta la cual contenía 12 preguntas con respuestas dicotómicas (SI O NO) y enfocadas en procesos específicos del área de operaciones.

Instrumentos

Matriz PCI (Perfil de Capacidad Interna)

Esta es una herramienta estratégica que permite evaluar si las capacidades internas de una organización se encuentran fortalecidas o debilitadas y el impacto que esto puede estar causando dentro de la misma. Esta debe ir relacionada con las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta la compañía en el ámbito externo Serna (2008) p 168. Para el caso de esta investigación, se elaboró dicha matriz sustentada en la información recolectada en la encuesta realizada a los supervisores de Tecniseg de Colombia Ltda.

Matriz POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio)

Esta permite analizar los factores externos a los que se encuentra expuesta la compañía para identificar y darle valor a las oportunidades y amenazas que impactan en su funcionamiento con relación a factores como; tecnológicos geográficos, económicos, competitivos, políticos y sociales. Para el caso de esta investigación se realizó dicha Matriz relacionando el estado de las capacidades internas con factores del entorno en el que se encuentra la compañía.

Dofa

Esta es una herramienta que permitirá analizar el estado actual de la compañía con respecto condiciones internas y externas que pueda causar afectaciones en esta. Sirve para hallar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas a las cuales puede estar expuesta la compañía e identificar si esta se encuentra competitivamente activa en su entorno.

Diagnóstico de la investigación

Para poder realizar un diagnóstico acertado del estado del proceso de Operaciones de Tecniseg de Colombia fue importante, considerar la estructura con respecto a su personal, tener en cuenta la opinión del personal que hace parte de este, y analizar los aspectos internos y externos del proceso, lo que permitió proponer adecuadas estrategias de mejora.

Organigrama del proceso de operaciones

Según Rummler y Brache (2012) el organigrama es la manera más práctica de observar la estructura interna de una compañía, donde se pueden observar los procesos y actividades inherentes de cada persona.

Para este caso se mostró el organigrama del Proceso de operaciones de Tecniseg de Colombia Ltda, con el propósito de dar a conocer la estructura de este y así mismo poder realizar el diagnostico que permitió proponer acciones de mejora.

Ilustración 1

Organigrama actual del proceso



Nota: Fuente Información adquirida de la estructura organizacional de Tecniseg de Colombia.

Dentro de la estructura de la compañía se define la misión de Funciones y Responsabilidades por cargo; FORMATO GH-FO-55 de la siguiente manera;

Ilustración 2

Misión de los cargos

CARGO	MISION DEL CARGO
Director de Operaciones	Velar por el cumplimiento de la política de gestión integral de la Empresa, responder por el control operacional de los servicios de vigilancia y seguridad privada desde su inicio, continuación, atención de clientes asignados y terminación del servicio en cumplimiento con las regulaciones del Estado y procurando la satisfacción de las partes interesadas. Este cargo tiene bajo su responsabilidad, un especial énfasis en que la sede administrativa cuente con condiciones óptimas de seguridad, a partir de las prácticas de seguridad diagnosticadas.
Coordinador de operaciones y de sedes.	Planear, dirigir, ejecutar y controlar todas las acciones encaminadas a efectuar los objetivos operativos, administrativos, financieros y comerciales de la agencia, con miras a cumplir el objeto social de la empresa conforme a las normas estatutarias y reglamentos internos.
Asistente de Operaciones	Apoyar el proceso de operaciones a nivel nacional y ajustarla oportunamente, de acuerdo a los requerimientos y novedades requeridos por el servicio.
Programador	Elaborar la programación del servicio a nivel nacional y ajustarla oportunamente, de acuerdo a los requerimientos y novedades que puedan llegar a suscitarse en los puestos.
Operador de Medios Tecnológicos	Mantener el control del servicio a través de las comunicaciones radiales y telefónicas.
Escolta conductor	Disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal y la propiedad privada de las personas y bienes como vehículos, mercancías o cualquier otro objeto que reciba su protección durante el desplazamiento.
Jefe de seguridad	Planear, dirigir, ejecutar y controlar todas las acciones encaminadas a efectuar los objetivos operativos administrativos, financieros y comerciales de la agencia, con miras a cumplir el objeto social de la empresa conforme a las normas estatutarias y reglamentos internos.
Supervisor	Garantizar el cumplimiento de las políticas, métodos y sistemas de trabajo implementados por la Empresa para la actividad de prestación de servicio de Vigilancia y Seguridad privada.
Manejador canino	Prestar el servicio de manejador canino con altos estándares de calidad y humanismo a todos los clientes de la Empresa y su entorno social.
Guarda de seguridad	Prestar el servicio de vigilancia y seguridad con altos estándares de calidad y humanismo a todos los clientes de la Empresa y su entorno social.

Fuente: Información adquirida de la estructura organizacional de Tecniseg de Colombia

En relación con el organigrama de la compañía y con respecto a la misión de las funciones de los cargos que existen se logró evidenciar que este proceso carecía de un cargo con la función específica de brindar capacitación al personal operativo y de llevar a cabo las

investigaciones y seguimiento de casos presentados desde el proceso de operaciones, los cuales estaban afectando la compañía

Resultados de la Encuesta

Una vez aplicada la encuesta a los 48 supervisores a nivel nacional, se procedió a la revisión de los datos de una manera organizada mediante tabulación de cada una de las preguntas realizadas, estableciendo así porcentajes estadísticos que permitieron el análisis de una manera adecuada

Tabla 1

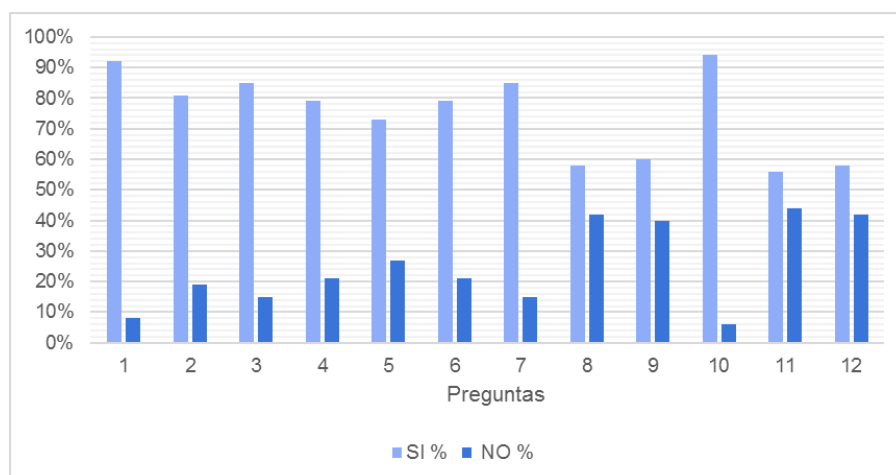
Preguntas encuesta

#	PREGUNTAS	SI	NO
1	Piensa usted que la evaluación general de inducción (GH-FO-02 EVALUACIÓN- INDUCCIÓN) realizada, al firmar su contrato para el cargo que desempeña actualmente en Tecniseg de Colombia LTDA, ¿Fue suficiente para conocer normas y parámetros de la compañía?	44	4
2	Piensa usted que la inducción específica , (OP-FO-62-INDUCCIÓN AL CARGO Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO DE TRABAJO DEL COLABORADOR) realizada, al iniciar sus labores, ¿Fue suficiente para conocer y entender consignas específicas y consignas del servicio?	39	9
3	Piensa usted que la o las personas encargadas de entregar y explicar las inducciones mencionadas en la pregunta 1 y 2 ¿Fueron las idóneas para realizar esta actividad?	41	7
4	¿Se le ha divulgado y capacitado acerca del instructivo SELLOS DE CONTROL OPERATIVO (OP- IN-016)?	38	10
5	¿Se le ha divulgado y capacitado acerca del instructivo REPORTE DE INCIDENTES SOSPECHOSOS (OP-IN-12)?	35	13
6	¿Se le ha divulgado y capacitado acerca del instructivo CONTROL GUARDAS DE SEGURIDAD CON VISITAS POR SUPERVISION, (OP-IN-04)?	38	10

7	De acuerdo con su turno, ¿Realiza usted siempre y hace entrega al área encargada del seguimiento solicitado en el formato REVISTA A PUESTOS DE TRABAJO SUPERVISORES (OP-FO-07)?	41	7
8	Una vez que usted realiza la revista de supervisión, brindando informe sobre las novedades presentadas, ¿Cree usted que hay control, seguimiento y ejecución de plan de acción para dar solución y/o mejorar la novedad?	28	20
9	¿Se le ha divulgado y capacitado acerca de algún instructivo, donde se le indique el recibido, control y seguimiento a los inventarios entregados por el cliente?	29	19
10	Por favor indique el lapso que lleva trabajando dentro de la compañía, (menor a 6 meses NO, mayor a 6 meses SI)	45	3
11	Si su respuesta a la pregunta anterior es más de 6 meses, por favor indique si ha recibido algún reentrenamiento.	21	24
12	De acuerdo con su cargo, ¿Piensa usted que la compañía lo ha capacitado y sus superiores (Coordinadores y Director Operaciones) llevan a cabo el acompañamiento necesario para que usted pueda cumplir con sus funciones con respecto a sus subalternos (guardas y manejadores caninos)?	28	20

Ilustración 3

Respuestas de la encuesta en porcentaje



Después de procesada la información de la encuesta realizada a los supervisores se encontró como resultado que; con respecto a las inducciones tanto general como específica del cargo, realizadas al momento de su contratación; el mayor porcentaje de colaboradores pensaban que esta era suficiente para iniciar con su labor, pero se encontró una diferencia de pareceres considerable con respecto a la idoneidad de las personas encargadas de estas. Se logró evidenciar que la mayoría del personal no tiene conocimiento acerca del control de los sellos de seguridad, de los reportes de eventos sospechosos y un gran porcentaje no tiene conocimiento acerca de algún instructivo de recibido, control y seguimiento de inventarios, adicional se logró evidenciar que el gran porcentaje de supervisores encuestados no sentían el apoyo necesario de sus superiores y la gestión de las personas encargadas para llevar a cabo correcciones al momento de realizar o informar acerca de novedades presentadas durante el servicio, también para los procedimientos básicos la mayoría del personal, aunque cuenta con el conocimiento, un porcentaje considerable de personal antiguo considera que no se le ha capacitado o realizado reinducción para estos.

Matriz PCI en el proceso de operaciones

Tabla 2

Matriz PCI

FACTORES		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		A	M	B	A	M	B	A	M	B
CAPACIDADES										
DIRECTIVA	Toma de decisiones		X					X		
	Sistemas de control					X			X	
	Liderazgo		X					X		

	Organización empresarial.	X						X		
COMPETITIVIDAD	Acreditación en normas específicas		X					X		
	Disposición de personal las 24 horas	X						X		
	Actualización de los procesos para el personal antiguo.					X		X		
	Seguimiento en la calidad del servicio					X		X		
	Capacitación del personal.				X			X		
FINANCIERA	Disponibilidad de recursos.		X						X	
	Capacidad de endeudamiento.	X							X	
	Solvencia para contratación de personal		X					X		
TECNOLOGICA	Adquisición de nuevas herramientas tecnológicas.			X					X	
	Adaptabilidad a los cambios del entorno		X					X		
	Capacitación del personal en herramientas tecnológicas adquiridas					X			X	
RECURSOS HUMANOS	Alta rotación de personal					X			X	
	Acatamiento de órdenes y funciones						X		X	
	Experiencia y conocimiento de líderes del proceso		X						X	

	Conocimiento del personal operativo en los procedimientos.				X			X		
--	--	--	--	--	---	--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

Capacidad Directiva; cuenta con una fortaleza mediana con respecto al factor toma de decisiones lo que deja un impacto alto, puesto que de este depende la sincronización del proceso, con respecto a los sistemas de control se evidencia una debilidad de mediano impacto donde se logró evidenciar que no se hace el seguimiento adecuado de procedimientos, adicional en el factor liderazgo se logró evidenciar una fortaleza mediana que causa un alto impacto, lo que ocasiona seguridad al momento de la toma de decisiones, por otro lado la organización empresarial es una alta fortaleza de alto impacto lo que demuestra que el proceso se encuentra bien estructurado.

Capacidad Competitiva; con respecto al factor acreditación en normas específicas cuenta con una fortaleza mediana de alto impacto, lo que demuestra que la compañía se rige bajo las directrices adecuadas, para el factor disposición de personal las 24 horas, cuenta con una alta fortaleza con un alto impacto, esto demuestra que la compañía cuenta con el personal para cubrir las novedades, por otro lado, y con respeto a los factores actualización de los procesos para el personal antiguo y seguimiento en la calidad del servicio se evidenciaron medianas debilidades que causan un alto impacto dentro de la compañía, lo que pueden ser algunas de las causas para la inadecuada ejecución de los procedimientos, por otro lado para el factor capacitación de personal se observó una debilidad de alto impacto esto debido a la falta de conocimiento y seguimiento de la ejecución de los procedimientos.

Capacidad financiera; con respecto al factor disposición de los recursos cuenta con una mediana fortaleza de mediano impacto lo que dejó en evidencia que la compañía cuenta con

solvencia para cubrir necesidades dentro del proceso, mostrando así la alta fortaleza de mediano impacto en la capacidad de endeudamiento y la mediana fortaleza de alto impacto en el factor solvencia para contratación de personal.

Capacidad Tecnológica; cuenta con una fortaleza alta de mediano impacto para el factor adquisición de nuevas herramientas tecnológicas, lo que indicó que el proceso está en la capacidad de otorgar a sus colaboradores los instrumentos necesarios para llevar a cabo sus funciones de manera adecuada, ocasionando así una mediana fortaleza de alto impacto sobre el factor adaptabilidad a los cambios del entorno, por otro lado, se evidenció una mediana debilidad de alto impacto con respecto a capacitación del personal en herramientas tecnológicas adquiridas, lo que estaría causando la desactualización de los procedimientos.

Recursos Humanos; Se evidenció una alta debilidad con un impacto alto en el factor rotación de personal, esto se da debido a las novedades presentadas con los clientes, los cuales solicitan cambio de personal, lo cual influye en el factor acatamiento de órdenes y funciones dejando en este una debilidad mediana de alto impacto, con respecto al factor experiencia y conocimiento de líderes del proceso, este cuenta con una mediana oportunidad de alto impacto, debido a que su personal directivo tiene una larga trayectoria y experiencia en el medio, por otro lado se evidencio falta de conocimiento y desactualización en los procedimientos por parte del personal lo que deja una debilidad alta con alto impacto dentro del proceso de operaciones.

Matriz POAM en el proceso de operaciones

Tabla 3

Matriz POAM

ENTORNOS	FACTORES	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
		A	M	B	A	M	B	A	M	B
ECONOMICO	Salario mínimo			X				X		

	Inflación				X			X		
	Estabilidad del sector	X						X		
POLITICO	Inseguridad en el país.					X			X	
	Contacto y apoyo de la fuerza pública.		X					X		
	Normas explícitas para el sector.	X							X	
SOCIAL	Convenios con plataformas y escuelas de capacitación		X						X	
	Índices de inseguridad y delincuencia				X			X		
	Estabilidad laboral		X					X		
COMPETITIVOS	Experiencia en el mercado		X					X		
	Demanda de servicio en sectores público y privado		X					X		
	Desconocimiento en las necesidades del cliente						X	X		
	Competencia con control de sus procedimientos				X			X		
GEOGRAFICOS	Sedes en ciudades principales del país		X						X	
	Acceso a sitios difíciles de llegar		X					X		
TECNOLOGICOS	Adaptabilidad a los cambios.		X					X		
	Implementación de nuevas tecnologías.			X					X	
	Altos costos de la tecnología					X			X	

Fuente: Elaboración propia

Entorno Económico; cuenta con oportunidad baja que deja alto impacto, con respecto a factor de salario mínimo, puesto que este se encuentra estandarizado a nivel nacional, por lo

tanto, ninguna compañía puede ofrecer sus servicios a menor precio que este, con respecto a prestaciones de los colaboradores, adicional la compañía cuenta con estabilidad dentro del sector Vigilancia lo que le da una alta oportunidad de alto impacto. Por otro lado, el factor de la inflación deja una alta amenaza de alto impacto puesto que la calidad de vida de los colaboradores puede disminuir.

Entorno político; se evidenció una amenaza de mediano impacto desde el factor inseguridad en el país, puesto que la situación que se vive actualmente provoca miedos e inseguridades en el personal operativo de Seguridad y Vigilancia privada. Por otro lado, se evidenció oportunidad de alto impacto con respecto a factor contacto y apoyo de la fuerza pública, puesto que esto permite realizar una oportuna reacción al personal operativo en caso de presentarse algún caso de inseguridad, adicional se evidenció oportunidad de alto impacto con respecto al factor normas específicas del sector, puesto que estas permiten tomar decisiones que favorecen el mercado.

Entorno Social; se llegó a la conclusión el factor Convenios con plataformas y escuelas de capacitación deja una mediana oportunidad de mediano impacto, ya que este permite mantener actualizado, de manera gratuita al personal operativo, adicional se observó que el factor estabilidad laboral deja mediana oportunidad de alto impacto debido a que la compañía proporciona seguridad al momento de adquirir empleo a sus colaboradores, mas, sin embargo el factor índice de inseguridad y delincuencia deja una amenaza de alto impacto afectando de manera directa el área de Operaciones de la compañía.

Entorno competitivo; se logró evidenciar que para el factor experiencia en el mercado, la compañía cuenta con mediana oportunidad de alto impacto, esto debido a su reconocimiento de marca y experiencia a través de los años en el sector, adicional cuenta con mediana oportunidad

de alto impacto con respecto al factor demanda de servicio en sectores público y privado, puesto que esto le permite volverse más fuerte competitivamente, con respecto al factor desconocimiento en las necesidades del cliente, se observó una amenaza alta con consecuencias de impacto alto, puesto que puede ser la causa que esté llevando a los inconvenientes presentados y por consiguiente deserción de clientes, adicional con respecto al factor; competencia con control de sus procedimientos se evidencio una amenaza alta con consecuencias de alto impacto, puesto que la falta de control dentro de la compañía deja errores que la debilita frente a la competencia.

Entorno Geográfico; se logró evidenciar que para el factor sedes en ciudades principales del país la compañía tiene una mediana oportunidad de incursionar en el mercado de dichas ciudades con un mediano impacto, puesto que la competencia es amplia, para el factor acceso a sitios difíciles de llegar se presenta una mediana oportunidad puesto, que la compañía desde el área de Operaciones se encuentra bien dotada y articulada para este tipo de sitios, dejando mediano impacto.

Entorno Tecnológico; se logró evidenciar que para el factor adaptabilidad a los cambios la compañía cuenta con una oportunidad de nivel medio, esto debido a que el área de Operaciones es adaptable de acuerdo a su entorno, esto dejando un mediano impacto, adicional el factor implementación de nuevas tecnologías denota una oportunidad baja, puesto que el costo de estas en algunas ocasiones se sale del presupuesto de la compañía.

DOFA en el proceso de operaciones

Tabla 4

Matriz DOFA

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

<h1 style="margin: 0;"><i>DOFA</i></h1> <h2 style="margin: 0;"><i>Proceso</i></h2> <h3 style="margin: 0;"><i>operaciones</i></h3>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de personal las 24 horas. 2. Adquisición de nuevas herramientas tecnológicas. 3. Acreditación en normas específicas del sector. 4. Experiencia y conocimiento de director y coordinadores del proceso de operaciones. 5. Adaptabilidad a los cambios requeridos por el sector. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alta rotación de personal operativo. 2. Falta de capacitación del personal operativo. 3. Desconocimiento del personal operativo en los procedimientos. 4. Falta de actualización de los procesos para el personal antiguo. 5. Omisión de funciones u obligaciones de parte del personal del proceso de operaciones.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia y conocimiento de la compañía en el mercado. 2. Demanda en la solicitud de servicios por parte de sectores, público y privado. 3. Convenios con plataformas y escuelas de capacitación. 4. Contacto directo con líneas de atención de la fuerza pública. 5. Competitividad dentro del mercado y reconocimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar y habilitar al personal operativo, para que pueda desempeñarse tanto en sector público, como privado. (F1, O2) 2. Llevar a cabo las normas acreditadas, para seguir incrementando, la credibilidad en el mercado y reconocimiento de marca. (F3, O5) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar confianza a los colaboradores sobre estabilidad laboral, ya que la compañía cuenta con alta competitividad. (D1, O5) 2. Capacitar al personal en los procedimientos específicos del proceso con el apoyo de escuelas y plataformas. (D3, O3) 3. Gestionar y actuar de manera eficaz, con ayuda de la fuerza pública, cuando se presenten novedades en el servicio. (D5, O4)
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA

<p>1.Incremento de la inseguridad en el país.</p> <p>2. Empresas competencia, con más control en los procedimientos.</p> <p>3.Desconocimiento y falta de gestión en las necesidades del cliente.</p> <p>4.Falta de Implementación en estrategias necesarias para la situación actual del país.</p>	<p>1.Capacitar al personal en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas, para llevar un adecuado control de los procedimientos establecidos. (F2, A2).</p>	<p>1.Retroalimentar al personal antiguo, en procedimientos con respecto a actualizaciones requeridas de acuerdo con la situación de inseguridad actual. (D4, A1)</p> <p>2.Capacitar, en control y seguimiento de los procesos al personal operativo de acuerdo con las necesidades del cliente. (D3, A3)</p>
--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Después de analizados cada uno de los factores que se expusieron para realizar el diagnóstico de esta investigación, se logró concluir que el área de operaciones de Tecniseg de Colombia, aunque tenía sus procesos estandarizados y se realizaba la inducción a los procedimientos para el personal operativo que ingresa a la compañía, no contaba un adecuado seguimiento a estos, ya que de acuerdo a lo arrojado en la encuesta realizada a los supervisores a nivel nacional, gran porcentaje del personal desconocía o había olvidado la importancia y manejo de algunos de estos dentro del proceso, por otro lado se logró evidenciar a través del organigrama del área y de la misión de cada uno de los cargos, que el proceso carecía de una persona cuya función fuese llevar a cabo inducciones, reinducciones y capacitaciones al personal y adicional que se encargara de realizar las investigaciones de los sucesos presentados los cuales estaban afectando la operación de manera negativa con cada uno de los clientes a los cuales se les presta el servicio.

Es importante resaltar que el análisis de los factores internos y externos que se realizaron durante esta investigación para el proceso de operaciones de la compañía por medio de las matrices PCI, POAM Y DOFA, arrojó resultados que lo fortalecen y brindan oportunidades, por otro lado, es evidente que hay debilidades y amenazas en el proceso que colocan en riesgo la competitividad de la compañía. Se logró evidenciar que; gran parte de estas eran el resultado de la falta de conocimiento y actualización en los procedimientos a los colaboradores.

Propuesta de mejora

En relación con el diagnóstico que se realizó para el Proceso de Operaciones de la empresa Tecniseg de Colombia Ltda. Después de analizados los factores tanto internos como externos, se logró evidenciar que este proceso tenía varios factores que lo estaban afectando tanto interna como externamente, en relación a los resultados obtenidos se presentó una propuesta de mejora que permitirá que el área de operaciones avance y por consiguiente la competitividad de la compañía en el mercado.

De acuerdo con lo anterior, se realizó un plan que permita llevar a cabo las estrategias propuestas y así mismo poder controlar y monitorear las acciones correctivas mediante indicadores de gestión.

Desarrollo de la propuesta de mejora

De acuerdo al diagnóstico y a los resultados obtenidos, se propuso realizar una reestructuración en el organigrama del proceso Operaciones, este incluía la contratación de un nuevo cargo, el cual tendrá la responsabilidad de llevar a cabo las investigaciones, de las fallas presentadas desde el área de operaciones para los diferentes contratos a nivel nacional y al cual se le designara llevar a cabo su seguimiento, adicional se creó un plan de reinducciones

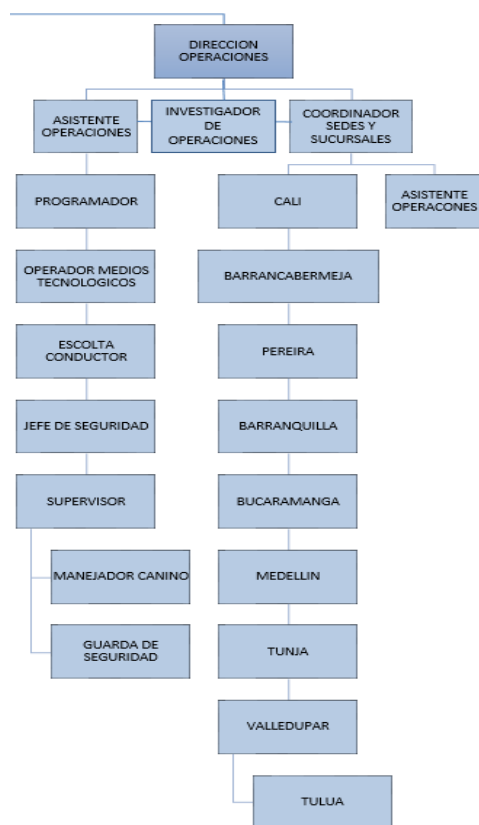
semestral para el proceso operativo, con respecto a los procedimientos inherentes a este. A continuación, se da conocer la propuesta.

Reestructuración del organigrama del proceso de Operaciones

Hablar de reestructuración en una compañía es referirse a quitar o agregar elementos y realizar cambios que permitan aportar mejoras, dentro de una estructura, proceso o procedimiento que no está dejando los resultados deseados y con el cual se pretende obtener una mejor competitividad.

Ilustración 4

Propuesta ajuste al organigrama



Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado y de acuerdo a la estructura del organigrama con el que contaba el proceso de operaciones en esos momentos; se propuso llevar a cabo la reestructuración, la cual consiste en agregar un cargo que tendrá la responsabilidad de llevar a cabo las reinducciones semestrales en todos los procedimientos al personal operativo, llevar el control de las quejas y reclamos presentadas por el cliente y realizar las investigaciones de acuerdo a los casos presentados.

Este cargo deberá rendir cuentas a la dirección de operaciones y trabajará de la mano con coordinadores de sedes y sucursales y asistentes de operaciones.

De acuerdo con lo anterior y con ayuda del Proceso de Gestión Humana y Sistema Integrado de Gestión de la compañía se establecieron los siguientes requisitos para contratación de dicho cargo.

Nombre del cargo: Investigador de Operaciones

Perfil del cargo:

Profesional en ingeniería, administración de empresas o carreras afines

Conocimientos básicos SST.

Cursos de auditoría interna y externa.

Conocimientos en medios Tecnológicos y operacionales.

Mínimo 3 años de experiencia en el sector de la Seguridad y Vigilancia Privada y en funciones similares.

Misión del cargo:

Llevar a cabo el seguimiento y control, de los procedimientos para el personal operativo, implementar métodos de acción de mejora para que las políticas, métodos y sistemas de trabajo

implementados por la Empresa para la actividad de prestación de servicio de Vigilancia y Seguridad Privada sean los adecuados y de conformidad para el cliente.

Tipo de contrato: Fijo Inferior a 1 año

Con ayuda del proceso Sistema integrado de Gestión y de Gestión Humana de la compañía se establecieron las Funciones a realizar de dicho cargo, las cuales están relacionadas, con el adecuado seguimiento a la ejecución de los procedimientos del área de operaciones, capacitaciones y planes de acción para las quejas e inconformidades interpuestas por clientes.

(Ver anexo a).

Costo de la propuesta.

Para realizar el costo de esta propuesta de tuvieron en cuenta todos los requerimientos de ley de acuerdo con la norma actual del Código sustantivo del trabajo.

Tabla 5

Costo de la propuesta

Cargo	Presupuesto Anual	Salario Mensual	Rodamiento mensual (no prestacional)	Costo De prestaciones Sociales	Costo Aportes a Seguridad Social	Total Costo Contratación Por Año
Investigador de Operaciones	\$50.000.000	\$2.500.000	\$500.000	\$522.915	\$662.960	\$50.230.500

Fuente: creación propia

Plan de capacitación para el personal operativo

Hablar de plan de capacitación, es referirse a la iniciativa que tiene la compañía de otorgar a sus colaboradores herramientas para que puedan reforzar sus conocimientos, habilidades y destrezas, de acuerdo a los requerimientos o necesidades de esta. Este se lleva a cabo a través de un documento esquematizado el cual permitirá llevar el control del conjunto de dinámicas que se utilizarán para fortalecer el conocimiento de los empleados, durante periodos

de tiempo determinados. Según Herrera & Burgoa (2014) p 57. La capacitación está vinculada con el regular proceso entre enseñanza y aprendizaje de saberes técnicos, teóricos y prácticos que intervienen en el crecimiento de los colaboradores respecto a su desempeño en las labores dentro de la compañía.

Cronograma de capacitaciones

Después de analizadas las falencias halladas en el diagnóstico de esta investigación se propuso implementar un cronograma de capacitaciones y reinducciones específico para el personal operativo con respecto a los procedimientos del proceso de Operaciones, basado en el “manual plan de capacitación general, inducción, reinducción, formación, desarrollo, toma de conciencia y evades”, con el cual cuenta la compañía y se encuentra estandarizado en el documento. (Código: GH-M-05, Versión: 12, Fecha: 15/09/20219), donde se dan a conocer todos los lineamientos requeridos para llevar a cabo un plan optimo que permita cumplir con los objetivos planteados de acuerdo a las necesidades de cada proceso. (Ver anexo b).

Actividades.

Acciones que se llevaran a cabo para para poder ejecutar y cumplir con los Objetivos establecidos para del cronograma establecido en la capacitación del personal Operativo.

Responsable.

Proceso que se hará responsable de llevar a cabo las actividades programadas.

A quien aplica.

Población del proceso a quien van dirigidas las actividades que se desarrollaran, para llevar a cabo el cronograma establecido.


Periodo de tiempo.

Periodicidad con la que se desarrollaran las actividades para lograr cumplir con los objetivos por los cuales se plantea el Cronograma

Basado en el formato para cronograma estandarizado por la compañía Código: SSTA-FO-12, Versión: 1, FECHA: 01/07/2019, se realiza Cronograma de capacitación para el proceso de Operaciones.

Ilustración 5

Cronograma de capacitación

		CRONOGRAMA		Código: SSTA-FO-12			
				Versión: 1			
				FECHA: 01/07/2019			
AÑO:	2023	CIUDAD:	A NIVEL NACIONAL <input checked="" type="checkbox"/>	CAPACITACIONES		OTROS	
PROCESO:	(OP) OPERACIONES		<input type="checkbox"/>	PLAN DE BIENESTAR		CUAL	
#	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	APLICA	DICIEMBRE		JUNIO	
CAPACITACIONES VARIAS				P	E	P	E
1	INDUCCIÓN AL CARGO Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO DE TRABAJO DEL COLABORADOR.	DIR OP	Personal Operativo	1		1	
REINDUCCIONES EN PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS DEL CARGO							
2	Divulgar al personal operativo los procedimientos mas importantes para ejecutar sus funciones: Consignas especificas del servicio- Manejo de Sellos de control operativo-conocimientos en reportes de incidentes sospechosos-conocimientos en manejo y entrega de armamento-control de prestamo de llaves-ingreso y salida de vehiculos y motos del parqueadero-Informe de novedades.	DIR OP	Todo el personal Operativo	1		1	
3	Divulgar a Supervisores y Coordinadores los procedimientos mas importantes para ejecutar sus funciones: Retroalimentacion de personal-Control de guardas de seguridad con visitas por supervisión-Reporte de incidentes sospechosos-Identificacion de areas criticas-Instalacion de puestos-Revista a puestos de trabajo.	DIR.OP	Supervisores y Coordinadores de puesto	1		1	
4	Divulgar al personal operativo acerca de las plataformas electronicas que se utilizan dentro de la compañía para realizar reporte de incidentes, novedades presentadas durante cada servicio	DIR.OP	Todo el personal Operativo	1		1	
5	Divulgar a Radioperadores los procedimientos mas importantes para ejecutar sus funciones: control a guardas de seguridad por comunicaciones-Revista alarma GPRS-	DIR.OP	Radioperadores	1		1	
PROGRAMA DE GESTION DE RIESGO PUBLICO							
6	Divulgar procedimientos de eventos perturbadores, respuesta y mitigación para el reporte de en eventos-capacitación en defensa personal por parte de Operaciones.	DIR.OP	Todo el personal Operativo	1		1	
7	Capacitación Riesgo publico, mantenimiento preventivo de armas, Consolidación y analisis formato reporte de observaciones ; Uso de armas, calificacion de fuego real con las armas, limitacion uso de la fuerza en las operaciones de seguridad).	DIR.OP	Todo el personal Operativo	1		1	
TOTAL ACTIVIDADES (CAPACITACIONES) PROGRAMADAS				7		7	
TOTAL ACTIVIDADES (CAPACITACIONES) EJECUTADAS				0		0	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				0%		0%	
				P	PROGRAMADO		
				E	EJECUTADO		

Fuente: Creación propia basada en formato SSTA-FO-12 estandarizado por Tecniseg.

Con el fin de dar seguimiento a la propuesta de mejora interpuesta, se crearon indicadores, los cuales permitirán realizar seguimiento y control para la ejecución adecuada de los procedimientos del proceso de Operaciones, ya que es necesario realizar un monitoreo continuo para obtener mejores resultados, en consecuencia, se recomienda aplicar los indicadores de gestión que a continuación se dan a conocer.

Tabla 6

Indicador Gestión de novedades presentadas durante el servicio

<i>Nombre</i>	Gestión de novedades presentadas durante el servicio
Objetivo del indicador	Velar por la adecuada ejecución de cada uno de los procedimientos llevados a cabo desde el área de operaciones.
Tipo de indicador	De resultados
Recursos	Tecnológico humanos
Unidad de medida	Porcentaje
Seguimiento	Mensual
Análisis	Trimestral
Meta (Limite del indicador)	$\geq 90\%$
Fórmula de cálculo (Método de cálculo)	Numero de novedades presentadas /novedades solucionadas en el periodo*100
Fuentes de información	Reporte de Novedades diarias
Responsable de alcanzar el objetivo	Proceso de Operaciones
Responsable por el seguimiento del reporte	Dirección de operaciones
Reporte dirigido	Gerencia general, Junta directiva

Tabla 7*Indicador eficiencia y supervisión durante el servicio*

<i>Nombre</i>	Eficiencia supervisión y prestación durante del servicio
Objetivo del indicador	Velar por la adecuada revisión y control de cada uno de los procedimientos dentro del proceso
Tipo de indicador	De resultados
Recursos	Tecnológico humanos
Unidad de medida	Porcentaje
Seguimiento	Mensual
Análisis	Trimestral
Meta (Limite del indicador)	$\geq 80\%$
Fórmula de cálculo (Método de cálculo)	Visitas de supervisión programadas / Total de visitas efectuadas*100
Fuentes de información	Resultado de visitas a los puestos durante la prestación del servicio
Responsable de alcanzar el objetivo	Proceso de Operaciones
Responsable por el seguimiento del reporte	Dirección de Operaciones
Reporte dirigido	Gerencia general, Junta directiva

Tabla 8*Indicador Gestión de NO conformidades de los clientes*

<i>Nombre</i>	Gestión No conformidades de los clientes
Objetivo del indicador	Velar por la satisfacción de las necesidades de seguridad de los clientes, a través del mejoramiento continuo del proceso.
Tipo de indicador	De resultados
Recursos	Tecnológico humanos
Unidad de medida	Porcentaje
Seguimiento	Mensual
Análisis	Trimestral
Meta (Limite del indicador)	$\geq 80\%$
Fórmula de cálculo (Método de cálculo)	Numero de No conformidades(novedades solucionadas /Total de No conformidades novedades presentadas en el periodo*100
Fuentes de infoemación	Resultado de visitas al cliente
Responsable de alcanzar el objetivo	Proceso de Operaciones
Responsable por el seguimiento del reporte	Direccion de Operaciones
Reporte dirigido	Gerencia general, Junta directiva

Conclusiones

En este proyecto se realizó el diagnóstico con respecto a la ejecución de los procedimientos en el área de Operaciones de la empresa Tecniseg de Colombia Ltda. Lo que dejó óptimos resultados tanto para la compañía como para el conocimiento obtenido en esta investigación.

En el transcurso de este se lograron identificar los factores internos y externos que pueden afectar o contribuir con la mejora continua del proceso de Operaciones,

Se evidencio la importancia de herramientas administrativas que permitieron detectar las falencias que tenía el proceso al momento de realizar el diagnostico de este proyecto.

Se identificó la falta de conocimiento y actualización con respecto a los procedimientos del proceso de Operaciones por parte de su personal lo que podría estar ocasionado las novedades que afectan el proceso.

Se logró identificar que el proceso de Operaciones cuenta con oportunidades y amenazas, que si se gestionan de manera adecuada y con la implementación de las estrategias propuestas se pueden lograr los objetivos de mejora que se buscan.

Se logró reforzar la importancia, de la adecuada ejecución de los procedimientos del proceso de operaciones.

Recomendaciones

Se recomienda continuar con el desarrollo del cronograma de capacitación a mediano y largo plazo para que el proceso logre seguir fortaleciéndose y, por consiguiente, fortalecer a la compañía competitivamente con respecto a su entorno externo.

Se recomienda hacer gestión mensual de los indicadores creados, para así tener mejor control y poder seguir efectuando propuestas de mejora con respecto a cada procedimiento del área de operaciones de la compañía.

Referencias

- Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación Research Method. Daena: International Journal of Good Conscience, 9(3), 195-204. [chrome-extension://efaidnbmninnbpcajpcgiclfndmkaj/http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](chrome-extension://efaidnbmninnbpcajpcgiclfndmkaj/http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Adam, E. (2020). Instrumentación y control de procesos. <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/handle/11185/5542>
- Arántegui, J. (2011). Control de procesos. Universidad de Lleida. España. Recurso Web. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Control+de+procesos&btnG=
- Castrillón Ortega, A. M. (2013). La gestión por procesos en las empresas de servicios. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=La+gesti%C3%B3n+por+procesos+en+las+empresas+de+servicios.&btnG=
- Davis-Castro, D. (2017). Enfoque matricial para el diseño de sistemas de prestación de servicios. Clio America, 11(21). https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Enfoque+matricial+para+el+dise%C3%B1o+de+sistemas+de+prestaci%C3%B3n+de+servicios.&btnG=
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mcgraw-hill. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Hern%C3%A1ndez-Sampieri%2C+R.%2C+%26+Mendoza%2C+C.+%282020%29.+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n%3A+las+rutas+++++cuantitativa%2C+cualitativa+y+mixta.+Mcgraw-hill&btnG=

Herrera, E. F., & Burgoa, T. (2014). Capacitación Laboral: Área de Oportunidad Eficaz en Alumnos de la Facultad De Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Caso de Estudio. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(2), 52-68. <https://web-s-ebsohost-com.ezproxy.unicolmayor.edu.co/ehost/detail/detail?vid=13&sid=0d09a028-cae1-4bee-8506-598c7a02bb0c%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=116309155&db=fua>

Knorr, W. R., Krohn, R., & Whitley, R. P. (Eds.). (2012). *The social process of scientific investigation* (Vol. 4). Springer Science & Business Media. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Investigation+process&btnG=#d=gs_cit&t=1700178809363&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3Agr5Xt3UeJuYJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D7%26hl%3Des

Majid, U. (2018). Research fundamentals: Study design, population, and sample size. *Undergraduate research in natural and clinical science and technology journal*, 2, 1-7. <https://www.urncst.com/index.php/urncst/article/view/16/7>

Martínez Rodríguez, J. J., & Galindo Castro, M. (2019). Diseño del sistema de gestión de calidad en la empresa Seguridad Privada y Vigilancia Texas Limitada. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Mart%3%ADnez+Rodr%C3%ADguez%2C+J.+J.%2C+%26+Galindo+Castro%2C+M.+%282019%29.+Dise%C3%B1o+del+sistema+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+en+la+empresa+Seguridad+Privada+y+Vigilancia+Texas+Limitada&btnG=

Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico,

1. [chrome-](#)

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.researchgate.net/profile/Alfr](#)

[edo-Otero-](#)

[Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f99928](#)

[51ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](#)

Rummler, G. A., & Brache, A. P. (2012). Improving performance: How to manage the white space on the organization chart. John Wiley & Sons.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AZCEJmKCj14C&oi=fnd&pg=PR1&dq=](#)

[Organization+chart&ots=fHWVJC0jBp&sig=2MfH4Jof6-](#)

[RaqA1X_duv2mT6F5U#v=onepage&q=Organization%20chart&f=false](#)

Schroeder, R. G., & Olaeta, R. D. L. P. (1992). Administración de operaciones (Vol. 3). México DF: McGraw-hill.

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Schroeder%2C+R.+G.%2C+](#)

[%26+Olaeta%2C+R.+D.+L.+P.+%281992%29.+&btnG=](#)

Serna H. (2008). Gerencia estratégica. PAIS. 3R editores

Tacuri, A. E. B., & Ortega, M. J. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 6(12), 334-365.

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Tacuri%2C+A.+E.+B.%2C+](#)

[%26+Ortega%2C+M.+J.+%282021%29&btnG=](#)

Torres, M. H., & Suárez, J. A. (2001). Un modelo de diagnóstico para el control de gestión empresarial. Folletos gerenciales, 5(2), 38-45.

<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA146742510&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkacces=abs&issn=17265851&p=IFME&sw=w&userGroupName=anon%7E96c926f&aty=open-web-entry>

Treviño, L. C. (2002). Innovación y competitividad empresarial. Red Aportes

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Trevi%C3%B1o%2C+L.+C.+%282002%29.+Innovaci%C3%B3n+y+competitividad+empresarial.+Red+Aportes&btnG=


Anexo a

Funciones del cargo Investigador de Operaciones

		FUNCIONES Y REPOSABILIDADES POR CARGO		Código: GH-FO-55	
				Versión: 4	
				Fecha: 19/11/2020	
NOMBRE DEL CARGO		INVESTIGADOR DE OPERACIONES			
PROCESO AL QUE PERTENECE		DIRECCIÓN DE OPERACIONES			
CARGO AL QUE REPORTA		DIRECCION DE OPERACIONES			
MISION DEL CARGO		FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SIG (ISO 9001-ISO 45001-ISO 18788- RUC-BACS-SIPLAFT-DECRETO 1072)			
<p>Llevar a cabo el seguimiento y control, de los procedimientos para el personal operativo, implementar planes de acción de mejora para que las políticas, métodos y sistemas de trabajo implementados por la Empresa para la actividad de prestación de servicio de Vigilancia y Seguridad Privada sean los adecuados y de conformidad para el cliente.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Rendir cuentas con relación a su proceso y para la prevención de las lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo; así como provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables • Contribuir al cumplimiento las Políticas, objetivos y metas del sistema integrado de gestión e implementar los correctivos necesarios • Asegurar que el sistema integrado de gestión cumpla con los resultados previstos. • Asegurar y promover la mejora continua del sistema integrado de gestión. • Demostrar compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose que se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios complementarios • Mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente • Asegurar que el sistema integrado de gestión es conforme con los requisitos de las normas • Asegurarse que su proceso este generando y proporcionando las salidas previstas • Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema integrado de gestión y sobre las oportunidades de mejora, desempeño ambiental • Asegurar de que la integridad del sistema integrado de gestión se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios. • Asumir la responsabilidad de aquellos aspectos sistema integrado de gestión sobre los que se tengan control • Procurar el cuidado integral de su salud. • Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud. • Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del sistema integrado de gestión • Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad definido en el plan de capacitación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, medio ambiente y calidad • Informar las condiciones de riesgo detectadas a proceso SIG • Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente al director del SIG. • Mantener el carácter confidencial de la información sensible. • Guardar con discreción y confidencialidad la información a la que se tenga lugar debido al desarrollo de las actividades y funciones propias de su cargo. Se entiende por confidencial cualquier información que no se divulgue públicamente y que sea de interés exclusivo de la Empresa y sus empleados. • Desarrollar las actividades a su cargo con la mejor de las aptitudes y conocimientos de rigor, diligencia e integridad. • Desplegar todas las acciones a su alcance para evitar que sus actividades sean utilizadas para operaciones de lavado de activos, dinero, narcotráfico, terrorismo y otros ilícitos que atenten contra la legitimidad y transparencia del comercio internacional de bienes y servicios. • Atender todos los asuntos relacionados con el programa BASC y los diferentes estándares que este establece • Cumplimiento de la política de Derechos Humanos, protección a la integridad, cumplimiento al código de conducta y ética; cumplimiento y aporte a las políticas relacionadas con uso de la fuerza y Derechos Humanos Fundamentales 			
FUNCIONES DEL CARGO					
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Verificar que los procedimientos respectivos al proceso de Operaciones se encuentren actualizados de acuerdo a los cambios y requerimientos del servicio. <input type="checkbox"/> Verificar que coordinadores, supervisores, operadores de medios y vigilantes cumplan con las consignas generales y particulares del puesto de trabajo. <input type="checkbox"/> Crear las capacitaciones y reinducciones, acerca de los procedimientos inherentes al proceso. <input type="checkbox"/> Auditar y verificar que los medios tecnológicos para cada contrato a nivel nacional se encuentren funcionando de manera correcta. <input type="checkbox"/> Atender y gestionar las quejas y reclamos interpuestas por el cliente, proponer y activar planes de acción para la mejora continua. <input type="checkbox"/> Rendir oportunamente los informes de novedades a la Dirección de Operaciones. <input type="checkbox"/> Efectuar visitas constantes de ejecución en el campo para los contratos a nivel nacional. <input type="checkbox"/> Realizar entrenamiento y reentrenamiento a coordinadores, supervisores de contrato y vigilantes. <input type="checkbox"/> Verificar que se realice de manera adecuada el control interno y cuidado de inventarios entregados por el cliente. <input type="checkbox"/> Verificar que se realice de manera adecuada el transporte de armamento, y equipos operativos cuando sea requerido. <input type="checkbox"/> Resolver de manera profesional y con liderazgo, las dificultades que se presenten entre los grupos de trabajo asignados en los frentes de trabajo <input type="checkbox"/> Conocer y tramitar las solicitudes e inquietudes del personal con las áreas correspondientes de la Empresa <input type="checkbox"/> Entregar en forma oportuna y diligente los documentos encomendados por las direcciones, la gerencia, comités, órganos de administración y control <input type="checkbox"/> Velar por la seguridad integral del personal en materia de seguridad física, industrial y ambiental. <input type="checkbox"/> Cuidar los bienes que estén bajo su custodia y en general los que sirvan para el desempeño de todas sus funciones inherentes al cargo. <input type="checkbox"/> Colaborar activamente en las actividades relacionadas con la mejora continua. <input type="checkbox"/> Cumplir y acatar las disposiciones descritas en los planes, programas, procedimientos e instructivos de soporte a los procesos del Sistema Integrado de Gestión relacionados con su actividad. <input type="checkbox"/> Colaborar con el desarrollo y el control de las actividades derivadas de los planes, programas, procedimientos e instructivos. <input type="checkbox"/> Asistir a las actividades de formación y reuniones programadas por la empresa y el cliente. <input type="checkbox"/> Detectar el servicio no conforme y seguir la metodología definida para su tratamiento. <input type="checkbox"/> Realizar las actividades del cargo según las políticas y procedimientos del sistema integrado de gestión. <input type="checkbox"/> Cumplir con las políticas, directrices y normatividad organizacional establecidas desde la alta dirección de la Empresa. <input type="checkbox"/> Cumplir funciones del SIG que delegue, supervise y controle la dirección SIG. <input type="checkbox"/> Cumplir las consignas generales y específicas del servicio. 					
RENDICION DE CUENTAS		AUTORIDAD SIG			
A quien rinde cuentas		<ul style="list-style-type: none"> • Actualización y retroalimentación de consignas particulares y funciones generales para mejorar la calidad del servicio • Controlar el cumplimiento de consignas generales y particulares de la prestación de los servicios • Reuniones de seguridad en los diferentes puestos de trabajo • Verificar el correcto cumplimiento de las consignas relacionadas con el Sistema de Gestión en Control y Seguridad de por parte del personal operativo. • Si alguien del personal operativo no reporta un incidente, accidente o condición insegura que atente contra la salud o vida de sus compañeros debe realizar el informe necesario a coordinador o director para que realicen la debida sancion. • Evaluar al personal operativo en la identificación de peligros y uso de EPP. • Fomentar las buenas condiciones de cada puesto en Salud Ocupacional y Medio Ambiente. • Ser facilitador de toda la información del SG- SST y de Medio Ambiente. 			
A DIRECTOR DE CADA PROCESO					
Cuentas que rinde					
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar el Informe de medición de indicadores propios de su función. • Presentar informes sobre las novedades presentadas en los diferentes contratos a nivel nacional. • Presentar informes sobre las actividades, inquietudes y dificultades presentados con los clientes internos y externos. • Presentar oportunamente los informes de las novedades que se presenten en los puestos de trabajo. 					
Responsable entrega		Datos empleado			
Nombre:		Firma:			
Cargo:		Nombre:			
Documento:		Cedula:	Fecha entrega funciones:	DD/MM/AAAA	

Anexo b

Manual plan de capacitación general, inducción, reinducción, formación, desarrollo, toma de conciencia y evades. (Código: GH-M-05, Versión: 12, Fecha: 15/09/20219)

	MANUAL PLAN DE CAPACITACIÓN GENERAL, INDUCCIÓN, REINDUCCIÓN, FORMACIÓN, DESARROLLO, TOMA DE CONCIENCIA Y EVADES	Código: GH-M-05 Versión: 12 Fecha: 15/09/2021
---	--	---

1. INTRODUCCIÓN

La capacitación es un proceso de carácter estratégico aplicado de manera sistémica y organizada, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos, destrezas y habilidades específicas frente al trabajo; al mismo tiempo que se modifican sus actitudes, se logra la integración del colaborador a su puesto y a la organización. Apoya en su incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa.

El plan de capacitación, es una herramienta que contribuye al mejoramiento y cumplimiento de las metas propuestas tanto para en el departamento de recursos humanos como para los objetivos propuestos por la organización.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación en el área del desarrollo y salud ocupacional del recurso humano, calidad del servicio, confiabilidad del personal ante la organización clientes y en la sociedad.

2. PROPÓSITO

Teniendo en cuenta el objeto social de la organización, el Capital humano de **TECNISEG DE COLOMBIA LTDA.**, es considerado la base fundamental para el desarrollo normal de los servicios ofrecidos, por lo anterior la conducta y el rendimiento de los colaboradores influye directamente en la calidad y seguridad en la prestación del servicio.


En este sentido se busca la mayor productividad en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de los diferentes niveles de la empresa, rendimiento, motivación, confiabilidad, compromiso y sentido de pertenencia dentro de la organización.

La capacitación vista desde esta óptica es una inversión, desarrollar las capacidades del colaborador, proporciona e incrementa cualidades y habilidades que benefician de manera costo-efectiva. Dado que el acceso a la capacitación con información actualizada será la oportunidad de estar en mejores condiciones, ser competitivos en las perspectivas tanto laborales como profesionales y a su vez permitirá dar cumplimiento a la política Integral.

La capacitación finalmente facilitará el aprendizaje de comportamientos relacionados con el trabajo y hará que el colaborador sea más competente y hábil; al utilizar y desarrollar las habilidades del colaborador, la organización entera se vuelve más fuerte, confiable, productiva y rentable.

Permitirá además:

- Mayor identificación con la cultura organizacional.


	MANUAL PLAN DE CAPACITACIÓN GENERAL , INDUCCIÓN, REINDUCCIÓN, FORMACIÓN, DESARROLLO, TOMA DE CONCIENCIA Y EVADES	Código: GH-M-05 Versión: 12 Fecha: 15/09/2021
---	---	---

- Cumplimiento con la política Integral de la empresa.
- Integración y trabajo en equipo por parte de los miembros de la organización.
- Entrega total de esfuerzo para llegar a cumplir con las tareas y actividades.
- Promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo.
- Mejora el desempeño de los colaboradores.
- Desarrollo de una comunicación asertiva.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Se garantiza que el personal sea confiable y comprometido con sus labores.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Contribuye a la formación de líderes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Permite el logro de metas individuales.
- Sensibiliza al personal en la prevención de actos ilícitos.
- Permite mantener un ambiente de bienestar, salud mental y física dentro de la compañía.

3. ALCANCE

El programa de capacitación, entrenamiento, inducción y toma de conciencia cubre a todo el personal directo que realice labores rutinarias y no rutinarias dentro de las instalaciones y contratistas subcontratistas **TECNISEG DE COLOMBIA LTDA.**

Bajo las directrices y recomendaciones de las normas **NORMAS ISO 9001 VERSIÓN 2015, ISO 45001, BASC V5, ISO 18788, DECRETO 1072, DECRETO 1070 DE 2015, CODIGO PBIP Y GUÍA RUC,** como base del Sistema Integral de Gestión.

	MANUAL PLAN DE CAPACITACION GENERAL , INDUCCION, REINDUCCION, FORMACION, DESARROLLO, TOMA DE CONCIENCIA Y EVADES	Código: GH-M-05 Versión: 12 Fecha: 15/05/2021
---	---	---

4. DEFINICIONES

Rol: Papel o función del colaborador que ocupa dicho puesto de trabajo, conjunto de características personales y cumplimiento de las normas durante el desempeño de sus funciones laborales.

Competencias: el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes que posee un colaborador para desempeñar eficazmente los roles asignados dentro de los procesos de la organización y de las cuales son susceptibles de ser medidas. Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado.

Responsabilidad: como el compromiso u obligación de los colaboradores con el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas a su cargo.

Funciones: las tareas y actividades que le corresponde ejecutar a cada colaborador en el ejercicio de su propio cargo.

Confiabilidad se entiende como la cualidad de ser ético, honesto, honrado, recto y leal con la organización, conservando la honorabilidad como persona y buen ciudadano a través del cumplimiento de la normatividad vigente.


Formación del personal: Procesos encaminados a facilitar el desarrollo integral del funcionario, potenciando actitudes, habilidades y conductas, en sus dimensiones: ética, creativa, comunicativa, crítica, sensorial, emocional e intelectual, para incrementar los niveles de eficiencia y competitividad del empleado.

Educación formal: Son los estudios adquiridos en instituciones formales de educación básica, media, media superior, técnica, superior o maestría, y doctorado.

Toma de Conciencia: Es la acción de darse cuenta sobre un hecho o un asunto, tras haber meditado, reflexionado sobre ello.

Pertinencia e importancia de cómo contribuyen sus actividades al logro de los objetivos de calidad del tecnológico

Evaluación de competencia: Conjunto de actividades realizadas por una organización para evaluar la capacidad del personal, orientada al cumplimiento de las actividades del puesto.

	MANUAL PLAN DE CAPACITACIÓN GENERAL, INDUCCIÓN, REINDUCCIÓN, FORMACIÓN, DESARROLLO, TOMA DE CONCIENCIA Y EVADES	Código: GH-M-88 Versión: 12 Fecha: 15/09/2021
---	--	--

5. CONTENIDO

5.1 OBJETIVOS

Objetivo General

- El objetivo de este programa es brindar a los colaboradores contratistas, subcontratistas, herramientas adecuadas para ser aplicadas en el desarrollo de sus actividades cotidianas, y no Cotidianas dentro de las instalaciones de la empresa, conforme las Necesidades y el riesgo de la actividad económica. Adicionalmente pretende generar cultura y toma de conciencia bajo parámetros en HSEQ y las correspondientes al puesto de trabajo de cada colaborador.

Objetivos Específicos

- Definir los lineamientos para desarrollar la inducción y reinducción del Sistema Integrado de Gestión al personal.
- Lograr que todos los colaboradores participen en todas las actividades planeadas y tomen conciencia de la importancia de la salud, seguridad, calidad, BASC y del cuidado del ambiente.
- Minimizar el riesgo de aparición de accidente laboral y enfermedad laboral.
- Garantizar el proceso de inducción y reinducción de los trabajadores
- Mantener actualizado el personal en todo lo relacionado a las funciones, procedimientos, instructivos, políticas y demás temas relacionados con su puesto de trabajo.
- Facilitar a los trabajadores el conocimiento sobre temas tratados y lo referente con sus actividades laborales dentro de la empresa.
- Brindar a los diferentes grupos focales los conocimientos relacionados con la licencia de explotación comercial como OPR y su aplicación dentro de la organización.

6. RESPONSABILIDAD

TODOS LOS DIRECTORES DE PROCESO

- Identificar las necesidades de formación ambiental.
- Elaborar el Plan anual de formación.
- Registrar las actividades formativas realizadas.