

**DESARROLLO HUMANO EN LA EMPRESA DE VIGILANCIA
PRIVADA SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA**

MARTHA SOFIA HERNANDEZ MUÑOZ.

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2010**

**DESARROLLO HUMANO EN LA EMPRESA DE VIGILANCIA
PRIVADA SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA**

MARTHA SOFIA HERNANDEZ MUÑOZ.

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título
de Trabajadora Social**

**Directora:
RAQUEL MENDEZ VILLAMIZAR
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2010**

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo constante e incondicional.

A mis hijos por ser el motor que me impulsa día a día a seguir adelante.

A mi amor por su ayuda e insistencia para ver este reto culminado.

Y a quienes desde donde estén comparten esta alegría hoy conmigo.

Con amor,

MARTHA SOFIA

AGRADECIMIENTOS

Todo mi ser se llena hoy de felicidad; pues se ha hecho realidad una de mis metas más importantes, he alcanzado el sueño de convertirme en profesional.

*Agradezco mucho a **DIOS** que por su sabiduría supo conducirme en este recorrido por una profesión a la que amo y que no solo me permitió apropiarme de sus contenidos sino que también contribuyó en mi crecimiento y formación como ser humano.*

Es por eso que a través de estas líneas quiero agradecer a mis padres por su total apoyo durante todo este proceso.

A mis hermanas que siempre han creído en mí; a mis hijos por convertirse en la mejor motivación y a mi esposo por su lucha constante.

Un agradecimiento especial al profesor Carlos Eduardo Torres quien dirigió mi experiencia práctica y con su ejemplo me enseñó el valor de asumir retos y posicionar nuestro ejercicio profesional.

También agradezco a la profesora Raquel Méndez Villamizar por su orientación y colaboración en la elaboración de este informe escrito.

Gracias a todos y todas,

MARTHA SOFIA

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEORICO	3
1. EL DESARROLLO DEL HOMBRE EN LA ORGANIZACIÓN.	3
1.1. LA PERSONA Y LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMAS.	3
.2. LA MOTIVACION COMO IMPULSO DETERMINANTE EN EL ACTUAR DE LAS PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN.	7
1.3. PROCESO DE GESTION HUMANA Y TEORIA SISTEMICA.	13
1.4 INTEGRACION DE OBJETIVOS.	15
1.4.1 LOS SUPUESTOS DE LA TEORIA Y.	16
MARCO CONCEPTUAL	18
1.5. SALUD OCUPACIONAL	18
1.5.1. ACCIDENTE DE TRABAJO	19
1.5.2. ENFERMEDAD PROFESIONAL	20
1.5.3. CLASIFICACION DE LOS FACTORES DE RIESGO OCUPACIONALES.	20

1.6. SEGURIDAD INDUSTRIAL.	21
1.7 SELECCIÓN DE PERSONAL	23
1.8 INDUCCION DEL PERSONAL	23
1.9 EVALUACION DE DESEMPEÑO	23
2. CONTEXTUALIZACION DE LA EXPERIENCIA.	24
2.1 LA SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA.	24
2.2. MARCO LEGAL.	27
2.3. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.	29
3. CARACTERIZACION DE LA INSTITUCION.	31
3.1. LA EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.	31
3.2. DESCRIPCION SOCIODEMOGRAFICA DE LA POBLACION TRABAJADORA DE SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.	33
3.2.1. LAS PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN.	33
4. PROCESO DE INTERVENCION PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.	38

4.1. Diagnóstico Inicial.	39
4.2. DESCRIPCION DEL PROCESO DE INTERVENCION PROFESIONAL.	43
4.2.1. Planeación Estratégica.	44
4.3. EJECUCION DE LA PLANEACION.	52
4.3.1. OBJETIVO 1: Consolidar un proceso idóneo para la Provisión del Talento Humano en SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.	52
4.3.2. OBJETIVO 2: Contribuir al mantenimiento, conservación y desarrollo del Talento Humano de SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.	53
4.3.3. OBJETIVO 3: Crear el proceso de Evaluación de Desempeño en la empresa SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.	55
5. EVALUACION DEL PROCESO DE PARCTICA PROFESIONAL.	57
6. CONCLUSIONES.	59
7. RECOMENDACIONES	60
8. BIBLIOGRAFIA	61
9. ANEXOS	63

RESUMEN

TITULO: DESARROLLO HUMANO EN LA EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.

AUTOR: MARTHA SOFIA HERNANDEZ MUÑOZ

PALABRAS CLAVES: Gestión Humana, Enfoque sistémico, Seguridad, Vigilancia Privada.

El presente informe mejorado plasma la experiencia de la práctica profesional desarrollada en la empresa de Vigilancia y Seguridad Privada SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA, en la ciudad de Bucaramanga, durante el primer semestre académico de 2003, pretende ser un elemento de análisis crítico mediante el cual se valida el quehacer profesional cuyos lineamientos generales se establecen en la visión sistémica de las organizaciones y el hombre dentro de las mismas.

De la misma forma se sostiene en los procesos de Gestión Humana y de los que tienen que ver con la salud en el trabajo, dentro de la dinámica de las empresas de vigilancia y seguridad privadas, de acuerdo con la legislación colombiana.

Igualmente se expone la dinámica de ejecución de la práctica teniendo en cuenta su proceso de ubicación la cual duró un mes aproximadamente, diagnóstico el cual se realiza por medio de la matriz DOFA, la planeación operativa, basada en el diagnóstico y la evaluación que incluye las metas, los indicadores, objetivos y aspectos generales de la experiencia profesional.

El Desarrollo Humano empresas de esta índole debe apuntar al fortalecimiento de aspectos claves en la gestión humana como lo son la provisión del talento humano, la conservación, evaluación y responsabilidad social, pues en la calidad de su personal es donde radica el éxito en la prestación del servicio para generar seguridad.

*Trabajo de Grado.

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora Raquel Méndez Villamizar.

SUMMARY

TITLE: DEVELOPING HUMAN IN COMPANY OF SURVEILLANCE PRIVATE SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA*.

AUTHOR: MARTHA SOFIA HERNANDEZ MUÑOZ **.

PASSWORDS: Human management, systemic approach, security, surveillance private.

This improved report plasma experience of professional practice developed the enterprise surveillance and security private SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA., in the city of Bucaramanga, during the first semester of 2003, is intended to be a critical analysis by which validates professional endeavor whose guidelines set out in the systemic vision of organizations and the man of the same item.

Similarly argues in processes of management human and which have to do with health at work, within the dynamics of surveillance and security companies private, according to Colombian legislation.

Also exposes the dynamic runtime practice taking account of its location which lasted a month approximately process diagnosis which is carried out by means of matrix DOFA, operational planning, based on the diagnosis and evaluation that includes targets, indicators, objectives and general aspects of professional experience.

Human enterprises such development should aim at strengthening key aspects in human management as they are the provision of human talent, conservation, evaluation and social responsibility, because the quality of its staff lies success in providing the service to generate security.

* Grade work.

** Ability of Human Sciences. Social working school. Director Raquel Méndez Villamizar

INTRODUCCION

El Talento Humano es la base de las organizaciones, puesto que las personas pasan la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando dentro de las mismas; es así como lograr superar los factores negativos o deficiencias administrativas que afecten su Desarrollo Humano, determinan los procesos que hoy se requieren para gerenciarlo a tono con las más importantes tendencias del mundo actual, teniendo en cuenta simultáneamente la competitividad y el posicionamiento de la organización tanto como el desarrollo integral de las personas que la conforman.

Desde esta perspectiva, Trabajo Social se inserta en las organizaciones cuyo sujeto de intervención es el ser humano y su objetivo principal radica en la posibilidad de aportar al logro del desarrollo integral de las personas desde el ambiente laboral, así se encuentra con aspectos que merecen especial atención como son los procesos de selección e inducción de personal, entrenamiento, evaluación de desempeño y otros como la salud ocupacional; todas estas variables son determinantes en la evolución del talento humano.

De acuerdo con estas ideas, la práctica profesional cuyo producto está representado en este documento se desarrolló en el primer semestre académico del año 2003 en la empresa de vigilancia privada **SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA**, ubicada en el municipio de Bucaramanga, al interior del departamento de recursos humanos y específicamente en el área de bienestar social.

El documento presenta en su inicio los lineamientos teórico - conceptuales que orientaron la intervención profesional fundamentados en la visión sistémica, teorías de la motivación, y procesos de gestión humana.

Enseguida, se presenta la contextualización de la experiencia que trata de ubicar la práctica profesional en un contexto general y específico; referido al contexto

legal, institucional y la caracterización de la población participante en el proceso, en este caso, los empleados de **SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.**

En este punto del trabajo, se presenta de manera precisa la experiencia realizada en sus momentos de planeación y ejecución; para proseguir con un ejercicio reflexivo de valoración de los logros en relación con el proceso de aprendizaje desarrollado, conexos con la posibilidad de avanzar en el fortalecimiento de algunas debilidades identificadas en el diagnóstico inicial elaborado por el profesional en formación, así como la especificación del quehacer en el campo de práctica; de la misma forma se visualizará en este texto los aspectos relacionados con las dificultades del mismo.

Fortalecer y rediseñar el Departamento de Recursos Humanos en la empresa de vigilancia privada Seguridad Profesional Ltda., implica responder al compromiso adquirido con la organización para darle continuidad a procesos ya existentes pero que necesitan ser retomados y reestructurados a la luz del ejercicio profesional del Trabajo Social que busca desde un área administrativa integrar de manera eficaz las dimensiones bio-socio-culturales de las personas con la formación organizacional y sus respectivos objetivos a través de estrategias dirigidas hacia el fortalecimiento del ser humano dentro de ella.

Es por ello que el presente informe tiene como propósito dar a conocer los avances en cuanto a la experiencia de la práctica profesional realizada en esta empresa de vigilancia y seguridad privada quien mostró su acogida e interés por la reorganización del departamento de recursos humanos, además dicha organización me permitió hacer parte de su equipo de trabajo aproximadamente por dos años; con la convicción de que el potencial humano en el ámbito de la seguridad será siempre la unidad básica de la organización que brinda, ofrece, registra, identifica **SEGURIDAD.**

MARCO TEORICO

1. EL DESARROLLO DEL HOMBRE EN LA ORGANIZACION

1.1 LA PERSONA Y LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA:

El mundo empresarial de hoy ha venido dando cuenta de la importancia que tiene aplicar la Teoría de Sistemas en el ambiente organizacional actual, teniendo como centro a la persona: talento invaluable dentro de ella, debido a su valoración, desarrollo y conservación se garantiza el éxito de los objetivos empresariales.

La Teoría de Sistemas surge en los años 50 con los trabajos del biólogo Bertalanffy; existen también otros autores que han trabajado sobre el tema quienes coinciden en los elementos que definen los sistemas.

Para KAST³ “el sistema es un todo organizado o complejo un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario”.

Según CHIAVENATO⁴ “el sistema es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, esto es en interacción, que desarrollan una actividad para alcanzar un objetivo o propósito operando sobre datos energía y/o materia, tomados del medio ambiente que circunda el sistema en una referencia de tiempo dada para proporcionar información, energía y/ o materia, resultado de los procesos internos de operación del sistema”.

Luego todo sistema parte de la necesaria composición de elementos que en constante interrelación e interdependencia funcional cumplen su propósito, el de

³ Revista Humanidades vol. 27 N 2 pág. 85-101 Julio-Diciembre 1998

² Chiavenato Idalberto Administración de Recursos Humanos Mc Gr Hill Bogotá 1994

transformar los insumos que recibe en productos que los sistemas circundantes requieren o reclaman.

Los sistemas pueden clasificarse en abiertos o cerrados según la interacción que puedan genera con el medio o sistema externo. La organización puede concebirse como un sistema abierto ya que tiene constante interacción con los subsistemas que lo integran y con el sistema mayor: la sociedad.

Toda persona que trabaja en una organización y comparte su espacio productivo con otras está determinada por factores internos propios de su personalidad, cultura, educación y conocimientos del desempeño, expectativas funcionales y del “contrato psicológico”; dicho contrato “implica la existencia de un conjunto de expectativas no manifiestas, no escritas que operan a toda hora entre cualquier miembro y otros miembros y directivos de la organización”⁵

Las personas están presentes durante todo el desarrollo del proceso productivo, esto comprueba que aunque el objetivo primordial de las organizaciones es la producción a su vez son las personas, pues ellas son quienes hacen posible la calidad de los resultados en sus productos y servicios. La persona en la organización de acuerdo a distintas presiones, de compañeros, del jefe, cambios de tecnología, de la familia, programas de entrenamiento, condiciones del ambiente y ortos propios de la vida organizacional es altamente susceptible al desequilibrio y genera respuestas productivas fuera de su contexto y correlación del contrato; sin embargo su tendencia al equilibrio y estabilidad facilita nuevas reacciones de comportamiento que producto de reflexión y análisis de la situación lo hace volver al patrón normal de conducta operacional esperada.

⁵ Ibíd.

1.1.2 CARACTERISTICAS DE LOS SISTEMAS APLICADAS A LAS PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN.

La persona es considerada también un sistema rodeada a la vez por varios subsistemas: la familia, los amigos, la cultura, la religión, la educación, la política, el trabajo; ésta es influida por cada uno de ellos, quien a su vez los influye en un proceso mutuo de retroalimentación lo cual se refleja en la organización, es así como manifiestan las siguientes características:

- ✓ **GLOBALIDAD:** “todo sistema está involucrado en otro sistema, y este a su vez forma parte de otro sistema”⁶, lo que quiere decir que ningún sistema es absolutamente autónomo.

La globalidad en una persona se explica cuando los sucesos o cambios que afectan a los sistemas que tienen interdependencia con ella, afectan su conducta, composición fisiológica y en general la respuesta social, todo esto se evidencia cuando llega un nuevo miembro a la organización, las personas llevan consigo a su ambiente laboral todo lo aprendido, social, cultural e intelectualmente y en la medida que interactúa con otros miembros de la organización, éstos le enseñan la cultura y valores propios de la misma en este intercambio la persona empieza a ser parte del nuevo sistema.

- ✓ **RETROALIMENTACION O FEED BACK:** “los resultados de un sistema son fuerzas de entrada para otros”

A través del proceso de retroalimentación el sistema recibe continuamente información desde su medio externo lo que lo ayuda a ajustarse. El feed-back es esa interdependencia mutua, permanente, del intercambio de fuerzas entre los sistemas. A medida que haya retroalimentación se va dando globalidad.

En los grupos humanos este intercambio se conoce como interacción o sea el permanente recibo y respuesta de todo tipo de estímulo y efecto de sus

⁶ Ibíd.

relaciones con el ambiente. Un hombre en permanente relación social intercambia conductas y comportamientos con los otros y por esa acción recibe siempre la influencia de los otros con quienes lleva a cabo el proceso, cumpliéndose el cometido: a la persona la influyen y contribuyen a modificar sus actitudes los demás con quienes interacciona y esta aporta cambios o modificaciones en los anteriores,

- ✓ **ENTROPIA:** “Es la tendencia al desgaste, a acabarse que tiene un sistema”; tendencia de desgaste normal en todo sistema por su sinergia. El cansancio físico, agotamiento o envejecimiento que sufren las personas a causa de los factores ambientales y laborales constituyen la tendencia al desgaste; lo que contribuye a disminuir su capacidad de respuesta.

- ✓ **HOMEOSTASIS:** Es una respuesta o necesidad de seguridad que tienen todos los sistemas, dicha respuesta busca recuperar el equilibrio y garantizar el adecuado funcionamiento del sistema. Todo esto es posible por la retroalimentación, a medida que un sistema se retroalimenta de otro, se reactiva y puede generarle a otros sistemas, existe homeóstasis. Lograr este estado en las personas al interior de la organización es efectivo a través de estímulos, recompensas obtenidas por su labor traducidas en salarios, ascensos, seguridad social, acceso a la educación y vivienda digna, capacitación control en los factores de riesgo ocupacionales.

- ✓ **SINERGIA:** Es la capacidad para producir nuevos elementos, es la dinámica constructiva, tendencia a la renovación, pero enfocada hacia la transformación. Se manifiesta en las personas por los cambios de conducta producto de la interacción y se muestra por la conducta de los integrantes donde se evidencia su capacidad de producir.

- ✓ **EQUIFINALIDAD:** Tiene directa relación con la entropía, es el equilibrio entre la posibilidad de finalización frente a la capacidad entrópica. En las personas tiene que ver con los objetivos y metas que se plantean para expresar su existencia; es la aproximación más cercana a las expectativas de realización de una persona dentro de la organización. En la medida en que la persona satisfaga sus expectativas en términos individuales, familiares y sociales retribuirá mediante la realización de su trabajo a la organización, de no lograrlo aumentará su entropía y caerá en la rutina.

- ✓ **LIMITES:** Son los condicionantes que definen todo tipo de interacción; los límites se evidencian con normas y sanciones que rigen el comportamiento y garantizan el adecuado funcionamiento de las relaciones aunque exista un nivel de confianza entre los miembros del grupo siempre el respeto y el buen trato marca los límites de las relaciones.

1.2 LA MOTIVACION COMO IMPULSO DETERMINANTE EN EL ACTUAR DE LAS PERSONAS EN LA ORGANIZACION.

La motivación es una de las claves para entender el actuar de las personas en la organización, la motivación se define como: “Lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera, es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide en una situación dada, con que vigor se actúa y en qué dirección se encausa la energía”.⁷

La motivación es generada por una variedad de fuerzas internas, basadas en las necesidades de cada individuo, las motivaciones pueden ser diferentes para cada persona, aunque experimenten situaciones similares.

⁷ SOLANO, Ricardo, Administración de organizaciones. Ediciones Interoceánicas. Buenos Aires. 1993. P 195

Maslow⁸ realizó un planteamiento acerca de la motivación teniendo en cuenta las necesidades individuales, llegando a jerarquizarlas, y además plantea que en la medida en que las personas satisfacen sus necesidades básicas otras más elevadas toman importancia.

Necesidades primarias: comprenden las necesidades fisiológicas como son el aire, la comida, el reposo, el abrigo, etc. Las necesidades de seguridad; protección contra el peligro o privación.

Necesidades secundarias: en ellas se encuentran las necesidades sociales como la amistad, el ingreso a grupos, las necesidades de estimación como reputación, reconocimiento, auto-respeto, amor, y las necesidades de auto-realización como la utilización plena del talento individual⁹.

Cuando un individuo ingresa a laborar en una organización, y recibe un pago como contraprestación de su labor, este pago inicialmente está destinado a satisfacer sus necesidades primarias, pero como el hombre es un sistema activo y en constante evolución, una vez satisfechas estas necesidades, buscará satisfacer las necesidades indicadas como secundarias.

Otros autores como Herzberg¹⁰, plantean que la motivación puede originarse desde el interior del individuo, o por factores del exterior que actúan sobre él. El autor lo plantea a partir de los siguientes factores:

Factores higiénicos: corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados¹¹; estos factores se presentan en el ambiente de trabajo, las

⁸ DAVIS, Keith. Comportamiento Humano en el Trabajo. Octava Edición. Mc Graw-Hill. 1991. P 124

⁹ DAVIS, Keith, Op.cit. p 128

¹⁰ Citado por CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos

¹¹ CHIAVENATO, Op.cit. p 54

condiciones físicas que lo rodean en el desarrollo de su labor, algunas son las relaciones interpersonales, la remuneración, los factores de riesgo, etc.

Factores motivaciones: tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y deberes (incluyen delegación de responsabilidad, libertad de decidir cómo realizar un trabajo, ascensos, utilización plena de las habilidades personales), producen satisfacción duradera y un aumento de la productividad por encima de los niveles normales¹².

Otros autores como Víctor Vroom¹³, menciona que la motivación está determinada por la expectativa y por el valor que es atribuido al resultado de su esfuerzo, explica que la motivación es el resultado de multiplicar tres factores:

Valencia: demuestra el nivel de deseo de una persona por alcanzar determinada meta u objetivo. Este nivel varía de persona a persona y en cada una de ellas puede variar a lo largo del tiempo, estando condicionada por la experiencia de cada individuo.

Expectativa: está representada por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma, si la persona considera que posee la capacidad necesaria para lograr el objetivo le asignará al mismo una expectativa alta, en caso contrario le asignará una expectativa baja.

Instrumentalidad: está representada por el juicio que realiza la persona de que una vez realizado el trabajo, la organización lo valore y reciba su recompensa.

¹² Ibid, p 55

¹³ VROOM Víctor, Work and Motivation, citado por Claudio Genovese “Gestión de Recursos Humanos en los Nuevos Escenarios”. [www. Gestiopolis.com](http://www.Gestiopolis.com)

Además de las teorías mencionadas, existen otras, por ejemplo David McClelland¹⁴ ha elaborado investigaciones sobre las motivaciones adquiridas socialmente: las necesidades de logro, poder y afiliación. Estas necesidades predisponen a la persona a comportarse en forma que afectan de manera crítica su desempeño.

Necesidad de logro: es el impulso por sobresalir, de luchar por tener éxito, por esto la persona que la posee busca establecer metas realistas, persiste productivamente tras la conquista de esas metas, y exigirse excelencia en la evaluación de los resultados.

Necesidad de poder: es la necesidad de controlar y manipular a otras personas y se asocia con la idea de alcanzar status.

Necesidad de Afiliación: es el deseo de gozar del aprecio y la aceptación de la gente, luchan por conquistar la amistad, prefieren situaciones de cooperación a las de competencia,

Las diferentes motivaciones tienden a expresarse en comportamientos diferentes, cuando una necesidad o motivación es fuerte en alguna persona, su efecto es predisponer a la persona al comportamiento que se ha asociado con la satisfacción de esa necesidad. Por ejemplo, el tener una alta motivación de logro predispone a la persona a fijarse metas, tratando de mejorar su desempeño para alcanzarlas, la motivación al logro no pone énfasis en la necesidad de relacionarse con gente.

¹⁴ MACCLELLAND David, The Achieving Society, citado por Claudio Genovese “Gestión de Recursos Humanos en los nuevos escenarios”.www.gestipolois.com

Otra teoría importante de mencionar en la expuesta por Clayton Adelfer¹⁵, quien llevó a cabo una revisión de la teoría de las necesidades de Maslow, la cual se convertiría en su teoría **ERG** (Existencia, Relación y Crecimiento (Growth, en inglés)), la revisión efectuada por el autor tuvo como resultante la agrupación de las necesidades humanas en las tres categorías mencionadas:

Existencia: agrupa las necesidades más básicas consideradas por Maslow como fisiológicas y de seguridad.

Relación: estas necesidades requieren, para su satisfacción, de la interacción con otras personas, comprendiendo las necesidades sociales y el componente externo de la clasificación de estima efectuada por Maslow.

Crecimiento: representado por el deseo de crecimiento interno de las personas, incluyen el componente interno de la clasificación de estima y la de auto-realización.

La teoría **ERG** no representa solamente una forma distinta de agrupar las necesidades consideradas por Maslow, ya que se distingue de la teoría de este último en los siguientes aspectos:

La teoría **ERG** no considera una estructura rígida de necesidades, en donde debe seguirse un orden correlativo para su satisfacción en contraposición a Maslow, quien considera que las personas permanecen en un determinado nivel de necesidades hasta tanto sean satisfechas, esta teoría considera que si el individuo no logra satisfacer una necesidad de orden superior aparece una necesidad de orden inferior (frustración- regresión) y pueden operar al mismo tiempo varias necesidades.

¹⁵ ADELFER Clayton, An empirical a New Theory off human needs. Citado por Claudio Genovese

Por último es importante mencionar el planteamiento de Manfred Max-Neef el cual expone que “las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables, son las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas son los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades”.

De acuerdo con Max- Neef, las necesidades se pueden satisfacer a niveles diferentes y con distintas intensidades, dependiendo del tiempo, lugar y circunstancia: al igual se satisfacen en tres contextos: en relación con uno mismo, en relación con el grupo social y en relación con el medio ambiente.

Max-Neef considera que las necesidades no son sinónimo de carencia, puesto que ellas encierran un potencial de acción:

Concebir las necesidades solo como carencia implica restringir su espectro a lo puramente fisiológico, que es precisamente el ámbito en que una necesidad asume con mayor fuerza y claridad la sensación de falta de algo; En la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas son también potencialidad y pueden llegar a ser recursos. La necesidad de participar es potencial de participación, tal como la necesidad de afecto es potencial de afecto,

El trabajo es considerado un móvil de necesidades, en tanto que las satisface y al mismo tiempo las potencia. Podemos considerar que un individuo trabaja para satisfacer las necesidades de supervivencia. Sin embargo, al tiempo que las satisface está potenciando y desarrollando otras necesidades como las de autorrealización, las sociales y las de autoestima.

Es claro, independientemente de la teoría motivacional tomada, que el ser humano actúa por motivaciones sean internas o externas que responden a necesidades o

a estímulos, lo cierto es que su conducta está influida por factores los cuales se reflejan en su relación con su entorno.

1.3. PROCESOS DE GESTION HUMANA Y TEORIA SISTEMICA

La gestión humana, entendida como el sistema que intenta responder a los procesos inherentes al Talento humano en las organizaciones y la administración de los mismos, tiene sus raíces en una construcción histórica que se origina básicamente en la época de la industrialización, específicamente hablando del caso colombiano, con intereses pragmáticos y de tipo paliativo frente a las necesidades nacientes del sistema de explotación de aquella época; empero, la tendencia evolutiva del sistema social, político y económico del contexto en el cual se sumerge la administración de recursos humanos exige de parte de ésta una flexibilidad en términos de adaptación a las mega tendencias que invaden el mundo globalizado de hoy.

De esta forma se pueden identificar cuatro áreas concretas de la gestión humana, que son descritas con precisión por el profesor Carlos Eduardo Torres¹⁶ y que sirven de orientación para dar una mirada integral y pragmática al tema en mención, desde el punto de vista del quehacer de Trabajo Social en las organizaciones, éstas son:

PROVISION DE TALENTO HUMANO: Área desde la cual se trabajan estrategias relacionadas con el análisis ocupacional (identificación de cargos, análisis anual de cargos), el reclutamiento (Fuentes internas de candidatos, suministro externo de candidatos), selección (aplicación de pruebas y entrevistas), inducción (proceso general, revisión del mismo), entrenamiento (conocimiento del puesto de trabajo),

¹⁶ TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo social en las organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. En Revista Colombiana de Trabajo Social – CONETS 2005 – N° 19. p.120

con el fin proveer a las organizaciones del personal idóneo y acorde con los objetivos organizacionales.

CONSERVACION Y DESARROLLO: Contempla el manejo de la salud ocupacional (higiene preventiva, higiene industrial, seguridad industrial, capacitación y disminución de riesgos psicosociales), la capacitación y desarrollo (capacitación técnica, de crecimiento personal, normativa, mecanismos de rotación, métodos eficientes de competencia), Motivación (gestión participativa, comunicación organizacional, ambiente laboral) y mejoramiento socio laboral (prestaciones y servicios, procesos de pensión, fondo de ahorro, orientación familiar).

EVALUACION: Proceso en el cual se involucra el trabajador social desde el punto de vista de la asesoría y acompañamiento, tiene que ver con la evaluación de los trabajadores para el logro del desarrollo humano.

Dicho proceso debe convertirse en la base para la elaboración de una planeación que mejore los resultados y construir conjuntamente un plan de crecimiento hacia el mejoramiento e integración con el rumbo organizacional.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Esta área se relaciona directamente con la gestión del balance e informe social. Se orienta a la protección del individuo en el ámbito general; la organización responde por las condiciones de normalidad y calidad de vida del trabajador en la cual se encuentran propuestas y programas que respondan a las necesidades y funciones en bienestar del individuo para su capacitación, entrenamiento y desarrollo, valoración de su cargo a través de ascensos como reconocimiento a su labor.

Es importante anotar que la participación de Trabajo Social en los procesos de gestión humana es fundamental pues el profesional desde su orientación socio - humanista enfoca su quehacer sobre el logro de los objetivos de los trabajadores, buscando el equilibrio entre éstos y los de la organización, lo cual hace de los aportes del mismo elementos valiosos en relación con las propuestas que surgen en pro del mejoramiento de la calidad de vida de las personas que participan de manera directa e indirecta del proceso productivo de la empresa.

1.4 INTEGRACION DE OBJETIVOS.

Esta teoría conocida en el mundo de la administración como Teoría Y: de la integración de los objetivos individuales con los de la organización fue desarrollada por Douglas Mc Gregor, quien en su obra: “El lado humano de la organización” analiza la importancia de la persona en la organización y de las características que puede desarrollar para su beneficio y el de la organización sin necesidad de que ninguna de las partes se sientan agredidas o presionadas; esto puede evidenciarse en lo que se conoce como “contrato psicológico” que define las condiciones del compromiso mutuo, los empleados aceptan proporcionar una cantidad determinada de trabajo y lealtad demandando a su vez algo más que recompensa económica del sistema, buscan seguridad, buen trato, relaciones interpersonales gratificantes y apoyo para la realización de sus expectativas, si este contrato se cumple los trabajadores satisfacen algunas de sus necesidades secundarias. La organización también espera además del desarrollo de sus funciones, compromiso, cumplimiento, alto desempeño y cooperación, cuando esto sucede, el empleado permanece en la organización realizando un trabajo de calidad.

1.4.1 LOS SUPUESTOS DE LA TEORIA Y.

La teoría Y parte de la necesidad de modificar esquemas de pensamiento y dirección existentes en las organizaciones, denominada teoría X que partía de supuestos como:

1. El ser humano común siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo, y lo evitará siempre que pueda.
2. La mayor parte de las personas tienen que ser obligadas, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado para la realización de los objetivos de la organización.
3. El ser humano promedio prefiere que lo dirijan, quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Estos supuestos de la teoría "X" sostienen que el hombre por naturaleza es estático y que no posee motivaciones para realizar el trabajo, que necesita de un intenso control para arrojar resultados de calidad. Esta concepción es debatida y sustentada por medio de la teoría "Y" la cual concibe a las personas como portadoras de cambio, dinámicas, autónomas y plantea el autocontrol como una cualidad presente en los seres humanos.

Los supuestos en los que se basa la teoría Y:

1. La aplicación de esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como jugar o descansar: el trabajo debe constituirse en una fuente de satisfacción.
2. El control externo y la amenaza del castigo no son los únicos medios de encauzar el esfuerzo humano hacia los objetivos de la organización. El hombre debe dirigirse y controlarse a sí mismo.
3. El compromiso con los objetivos es función de las recompensas asociadas con su logro.
4. El hombre común aprende bajo determinadas condiciones no solo a aceptar sino también a buscar responsabilidades.

5. La capacidad de desarrollar un alto grado de imaginación e ingeniosidad en la solución de problemas organizacionales se encuentra en la mayoría de la población y no en la minoría.
6. En las condiciones de la sociedad industrial moderna, el potencial intelectual del hombre común solo se utiliza parcialmente.

Estos principios son dinámicos y buscan la posibilidad de desarrollo y crecimiento del ser humano.

La teoría Y nos dice que la solución a los problemas de la empresa es responsabilidad absoluta de la gerencia que no conoce los recursos con los que cuenta. El principio fundamental de la teoría Y es el de integración: creación de condiciones que permiten que los miembros de la organización realicen mejor sus propios objetivos encaminando sus esfuerzos hacia el éxito de la empresa.

El concepto de integración y autocontrol supone que la organización realizará mejor y más eficazmente sus objetivos económicos si se ajusta en aspectos importantes a las necesidades y aspiraciones de sus miembros.

El principio de integración de objetivos es altamente participativo, democrático y está basado en valores humanos, dicho planteamiento pretende que la persona vea a la organización como una oportunidad de desarrollo y crecimiento personal haciendo referencia a la satisfacción de sus necesidades básicas y una vez satisfechas, la participación en los procesos productivos mejorará notablemente.

MARCO CONCEPTUAL

1.5. SALUD OCUPACIONAL:

El desarrollo humano al interior de las organizaciones está íntimamente ligado a las condiciones que el trabajo le provee, las personas en las empresas condicionan su actuar dependiendo de los riesgos que el desarrollo de sus labores pueda ocasionar para su salud, la Organización Internacional del Trabajo ha establecido la salud ocupacional como parte fundamental en todos los espacios laborales con el fin de garantizar a la población trabajadora condiciones que le permitan desarrollarse satisfactoriamente.

El trabajo es la principal actividad diaria que realizan las personas, mediante este la humanidad ha logrado su desarrollo sin embargo el tipo y las condiciones del mismo influyen significativamente, mejorándola o deteriorándola.

Por ello la salud ocupacional es “la rama de la salud pública orientada a promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores protegiéndolos en su empleo de todos los agentes perjudiciales para la salud”.

Para alcanzar este objetivo utiliza herramientas de distintas disciplinas como: la medicina, ingenierías, psicología, trabajo social y otras para medir, evaluar y controlar las condiciones ambientales que podrían afectar el bienestar de los trabajadores.

Existen diversos factores de riesgo en los ambientes laborales entendiendo como riesgo situaciones y contingentes de peligro ligadas directa o indirectamente al trabajo que pueden materializarse en daños concretos, todo este conjunto de

factores ambientales del propio trabajo se traducen en los llamados riesgos profesionales.

La manifestación o materialización de los riesgos profesionales puede adoptar formas diversas que se clasifican en varios grupos:

- ❖ Accidentes de trabajo
- ❖ Enfermedad profesional
- ❖ Fatiga
- ❖ Insatisfacción
- ❖ Envejecimiento prematuro

En toda empresa existen factores de riesgo y lógicamente la posibilidad de que surjan enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo; por ello enfatizaré en estos dos principalmente por las consecuencias que estos generan como el ausentismo laboral, lesiones y enfermedades, daños a equipos y materiales que al final se traduce en pérdidas, con grandes repercusiones no solo para la empresa, para el trabajador sino también para el entorno.

1.5.1 ACCIDENTE DE TRABAJO: Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

Es también aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad aun fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministra el empleador.

1.5.2 ENFERMEDAD PROFESIONAL: Todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional.

1.5.3. CLASIFICACION DE LOS FACTORES DE RIESGO OCUPACIONALES.

Factores de Riesgo Químico: contaminante químico es toda sustancia orgánica e inorgánica natural o sintética que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso puede incorporarse al aire ambiente en forma de polvo, humo, gas o vapor con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades existe la probabilidad de lesionar la salud de las personas que entran en contacto con ellos, estos pueden ser: gases y vapores, polvos, fibras y humos, neblinas y rocíos.

Factores de Riesgo Físico: comprende los factores de naturaleza física los cuales de acuerdo con su intensidad y tiempo de exposición pueden generar efectos nocivos en las personas, como lo son el ruido, iluminación, vibraciones, temperaturas extremas, radiaciones ionizantes, radiaciones no ionizantes y humedad.

Factores de Riesgo Ergonómicos: son todos aquellos factores o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo al hombre:

Esfuerzos: levantamiento y transporte de cargas.

Posturas: diseño de puestos de trabajo y herramientas.

Factores de Riesgo Psicosociales: el comité mixto **O I T- O M S** definen los factores de riesgo psicosociales como las interacciones entre el trabajo y su medio

ambiente: carga de trabajo, relaciones personales y atención al público, turnos y sobretiempos, monotonía, repetitividad, satisfacción personal, aislamiento, desconocimiento y falta de destreza.

Factores de Riesgo Biológicos: los contaminantes biológicos están constituidos por seres vivos, es decir, organismos con un determinado ciclo de vida incluyendo procesos de reproducción y crecimiento que al penetrar en el hombre determinan la aparición de enfermedades de tipo infeccioso, son ellos las bacterias, los virus, los hongos, plantas y animales.

Factores de Riesgo Mecánico: es el conjunto de factores que pueden dar lugar a lesiones debidas a la acción de partes de la máquina, herramientas, piezas a trabajar o materiales sólidos y fluidos como por ejemplo: trabajos en alturas, elementos cortantes o punzantes, superficies y elementos ásperos, material en movimiento, máquinas y herramientas, transporte mecánico, caída de objetos y material proyectado.

Factores de Riesgo Eléctrico: este peligro puede dar lugar a choques eléctricos, quemaduras y electrocuciones.

Factores de Riesgo Locativos: incluye aspectos propios de las instalaciones locativas que por sus características de diseño, construcción y mantenimiento pueden acarrear lesiones o daños: techos defectuosos, pisos, barandas, escaleras defectuosas.

1.6 SEGURIDAD INDUSTRIAL: Es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos en la industria. Parte del supuesto de que toda actividad industrial tiene peligros inherentes que necesitan una correcta gestión.

La seguridad industrial requiere de la protección de los trabajadores, su monitoreo médico, la implementación de controles técnicos y la formación vinculada al control de riesgos.

Los riesgos en las empresas son tratados parcialmente, por lo general se establece un control en el empleado (elementos de protección personal) y no en el medio o fuente generadora del riesgo; aunque el uso de elementos de protección personal es importante y obligatorio este debe convertirse en un aspecto más dentro del programa de salud ocupacional que toda empresa debe construir a partir de su panorama de riesgos no solo por dar cumplimiento a la norma sino por ser una más de las estrategias más viables en el mejoramiento de los ambientes laborales.

En Colombia tanto la aplicación de la Salud Ocupacional como el control de los riesgos están reglamentados básicamente por el decreto ley 1295 de 1994 por la cual se determina la organización y administración general del sistema de riesgos profesionales, la ley 100 de 1993 la cual reglamenta el sistema general de seguridad social integral en la cual se incluyen los riesgos profesionales y otras leyes como las resoluciones 2013 de 1986 mediante la cual se establecen la conformación del **COPASO** y la resolución 2400 de 1979 mediante la cual se determina la clasificación de las actividades económicas según la clase de riesgo.

Aunque la legislación colombiana es clara al respecto la mayoría de las empresas solo cumplen con los requerimientos legales bajo amenaza explícita en la ley respecto a multas por incumplimiento de la norma, no incluyen en su política general trascender hacia el desarrollo de la persona mejorando los ambientes de trabajo para evitar el malestar en sus empleados como parte de la responsabilidad social interna que deben los empleadores con sus trabajadores.

1.7 SELECCIÓN DE PERSONAL: Forma parte del proceso de provisión de personal, es una actividad de comparación o confrontación, de elección, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y por consiguiente restrictiva.

La tarea básica de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados a las necesidades de la organización, aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido y desempeñarlo bien.

1.8 INDUCCION DEL PERSONAL: Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores recién ingresados durante el periodo de desempeño inicial o "periodo de prueba". Dicho proceso es de suma importancia porque ayuda al nuevo trabajador a adaptarse a la organización

1.9 EVALUACION DE DESEMPEÑO: Según William B. Werther Jr. Y Keith Davis en su libro Administración de personal y recursos humanos "la evaluación de desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base en políticas y procedimientos definidos".

Scott la define como "un procedimiento de supervisión destinado a mejorar la actuación del empleado en el trabajo para lograr operaciones más efectivas, eficaces y económicas".

2. CONTEXTUALIZACION DE LA EXPERIENCIA

2.1 LA SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA.

Desde los albores de la humanidad, el hombre tuvo la necesidad de protegerse, de las fieras cuya fuerza y agilidad superiores constituían una amenaza para su existencia y posteriormente del mismo hombre, es por ello que además de la vivienda construye instrumentos destinados a la defensa o al ataque, sus primeras armas: el hacha de pedernal, las mazas y cachiporras de madera fueron reemplazadas por las de hierro y bronce a medida que sobrevinieron las respectivas edades de los metales; las defensivas es decir aquellas con que se ponía a cubierto de los ataques eran las pieles de grueso espesor o primitivas armaduras que habrían de transformarse durante la edad media en las piezas metálicas que cubrían todo el cuerpo del guerrero.

En la medida en que el hombre evoluciona y se organiza socialmente en clanes, tribus, poblados y por último ciudades, continúa la necesidad de protegerse, así mismo van evolucionando también las armas de las cuales hoy se conocen cinco clases principales: las blancas, las de fuego, las químicas, las bacteriológicas y las atómicas; estas tres últimas están siendo mejoradas continuamente con sus respectivos efectos devastadores; sin embargo las empleadas con más frecuencia son las armas de fuego.

Más adelante cuando empiezan a conformarse los diferentes Estados, se organizan grupos armados para su defensa, lo que da origen a los primeros ejércitos y cuerpos de policía.

Colombia es un país que por sus características, socio demográficas, sociales y políticas ha ocupado gran parte de su tiempo histórico en salvaguardar su territorio, su democracia, también sus individuos en una lucha constante por crear

entes cada vez más competentes y profesionales como lo son el ejército, la policía, la armada y la fuerza aérea, ante los graves problemas de seguridad que vivimos.

Sin embargo cabe anotar que la población uniformada no es suficiente para cubrir el territorio totalmente o para responder a necesidades de seguridad más particulares las cuales no son de su jurisdicción como lo son los conjuntos residenciales, bodegas industriales, centros comerciales y otros que son vulnerables a la delincuencia común y a los grupos alzados en armas; teniendo en cuenta que cuando el hombre alcanza la máxima calidad de vida sin riesgos de ninguna índole, desarrollando sus metas sin amenazas logra obtener “**SEGURIDAD**” que quiere decir ausencia de todo riesgo; el riesgo se concibe como el peligro, amenaza o contingencia de hechos delictivos a que están expuestas las personas, instalaciones o bienes en general

Existen cuatro clases de riesgos:

- 1. Riesgo Natural:** producido por la naturaleza: huracanes, terremotos, ciclones, inundaciones.
- 2. Riesgo Accidental:** producido por accidentes, falta de información e ignorancia de las personas que lo provocan, ej.: corto circuito, accidente de tránsito.
- 3. Riesgo Circunstancial:** su origen proviene de causas del medio ambiente en que se desarrollan las actividades del hombre sean de carácter político, económico o social.
- 4. Riesgo Intencional:** producido por el hombre con el propósito de causar daño.

En el mundo la primera empresa de vigilancia nace en Estados Unidos, se trata de la **PINKERTON** “Investigación Service” a partir de la necesidad de brindar seguridad en el transporte del oro.

En Colombia hacia mediados del siglo XIX se empieza a ejecutar dicho oficio que en sus inicios se realizó bajo ningún parámetro jurídico, social y político. Es así como los primeros “celadores” con poca indumentaria cogían un barrio para cuidar y se les pagaba en dinero o en especie; después aparecen los vigilantes que se apropian de una o dos cuadras y prestan el servicio con una escopeta ocañera, hechiza y con una gorra de vigilante. El servicio lo cubrían un vigilante de día y uno de noche y se doblan el domingo.

Aparece la unión de algunos vigilantes que se organizan en las cuadras cercanas y mandan un apoyo para el servicio, relevarse y cobrar, usan gorras de policías o de vigilantes, escopetas ocañeras, revólveres hechizos y revólveres sin salvoconductos camuflados, se intercomunican con pitos y hacen respetar el sector.

Hoy por hoy la vigilancia y seguridad privada responde a un marco de legalidad, estatutos constituidos, valores y conocimientos de las necesidades particulares protegiendo así el bien colectivo.

Ahora bien el sector de la Vigilancia y Seguridad Privada es desde hace algunos años una actividad en auge y crecimiento permanente a consecuencia del índice de inseguridad, razón por la cual la comunidad lo percibe como un servicio básico que preserve su integridad física, la de su familia y sus bienes.

Cabe destacar que la incapacidad del estado para brindar seguridad no es el único hecho que impulsa la aparición de estas empresas, también lo es y en gran medida el cambio en el modelo de desarrollo económico en nuestro país, la generación de empresas hace que los esquemas de seguridad sean más exigentes y por ello se amplía la demanda de servicios de vigilancia y seguridad privada.

Así mismo la alta tasa de desempleo ha conducido a una gran mayoría de individuos a dedicarse a la labor de seguridad y la vigilancia privada, como una

opción laboral, encontrando allí la oportunidad de emplearse temporal o definitivamente, sin embargo en muchas ocasiones no se posee el perfil indicado que exige del individuo alto nivel de atención, memoria, sensopercepción, concentración, respuesta rápida y todo lo competente a valores, comportamientos y características de personalidad; o no se tienen los conocimientos necesarios o en el peor de los casos se desempeña la labor con los requerimientos mínimos de educación o total desconocimiento del manejo del arma.

La Vigilancia podría definirse como “la acción de observar otear o seguir algo. Su objeto es asegurar la protección de personas, bienes, instalaciones, valores y demás actividades afines de una empresa.” .La vigilancia se desarrolla a través de los sentidos humanos, los instintos animales o por medios técnicos con la finalidad de detectar cualquier peligro, dar aviso o enfrentarlo.

2.2 MARCO LEGAL

El régimen laboral colombiano recopilado en el Código Sustantivo de Trabajo y en la ley 50 de 1990 que modificó dicho código, es flexible en aspectos relacionados con las formas contractuales, la estipulación de la jornada laboral, los pagos salariales y la terminación de contratos.

De acuerdo con el decreto 356 de 11 de febrero de 1994, por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada se define lo siguiente: **Los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada** son actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada desarrollan las personas naturales o jurídicas tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para

vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin.

Los Servicios de Vigilancia Privada se prestan en cuatro modalidades:

1. **VIGILANCIA FIJA:** es la que se presta a través de vigilantes o de cualquier otro medio con el objeto de dar protección a personas o bienes muebles o inmueble en un lugar determinado.
2. **VIGILANCIA MOVIL:** se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio con el objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en un área o sector determinado.
3. **ESCOLTA:** es la protección que se presta a través de escoltas con armas de fuego, o de servicios de vigilancia y seguridad privada no armados a personas, vehículos, mercancías o cualquier otro objeto durante su desplazamiento.
4. **TRANSPORTE DE VALORES:** es el servicio de vigilancia y seguridad privada que se presta para transportar, custodiar, manejar valores y el desarrollo de actividades conexas.

Permiso del Estado: Los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, solamente podrán prestarse mediante la obtención de licencia o credencial expedida por La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, con base en potestad discrecional, orientada a proteger la seguridad ciudadana. La Superintendencia de Vigilancia con base en esta misma potestad, podrá suspender o cancelar la licencia o credencial expedida

2.3 LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

Se creó con la expedición de la ley 62 del 12 de Agosto de 1993, artículo 34 y con el artículo 35 numeral 7, se revistió al presidente de la república para determinar la estructura orgánica, objetivos, funciones y régimen de sanciones de la Superintendencia, para cuyos efectos se expidió el decreto 2453 de 1993.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es un organismo de orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera. Le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada y en especial el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Asegurar la confianza pública en la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- Velar por quienes prestan estos servicios mantengan en forma permanente los más altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones.
- Garantizar el cumplimiento de las normas legales y procedimientos para la adecuada prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- Velar porque las entidades sometidas a su vigilancia y los equipos o elementos autorizados no sean empleados para fines distintos a los autorizados por la ley, protegiendo el interés general y particularmente el de terceros de buena fe.
- Asegurar que en cumplimiento de las actividades de vigilancia y seguridad privada se respeten los derechos y libertades de la comunidad.
- Adoptar políticas de inspección y vigilancia, dirigidas a permitir y estimular el desarrollo tecnológico y profesional de la industria de la vigilancia y seguridad privada. Adoptar correctivos e imponer sanciones en los casos en que se violen las normas que regulan los servicios de vigilancia y seguridad privada, o cuando se ejerza esta actividad sin las autorizaciones legales vigentes.

3. CARACTERIZACION DE LA INSTITUCION

3.1 LA EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.

Seguridad Profesional Ltda., nace el 11 de Junio de 1997 y fue creada por el señor Ernesto Rueda Puyana, actual gerente; existe también una junta de socios integrada además de Dr. Ernesto Rueda Puyana por los señores Ramiro Santos y Armando Entralgo.

El objeto social de esta empresa es “la prestación remunerada de servicios de vigilancia, de protección a bienes inmuebles, personas naturales, y jurídicas y a mercancías.”

Su actividad económica se desarrolló por casi siete años en la que fue su sede principal, una residencia ubicada en la Cra. 35 A No 52-114 del barrio Cabecera del Llano, donde funcionaba toda el área administrativa, así como también la Academia de Estudios Técnicos en Seguridad, donde se impartían cursos para vigilantes, escoltas y supervisores; la cual también pertenecía al Dr. Ernesto Rueda. En Abril de 2004, la empresa trasladó su sede a la calle 33 No 23-47 en el centro de la ciudad de Bucaramanga.

Los primeros servicios que la empresa prestó fueron a clientes del municipio de Aguachica, departamento del Cesar y se trataba de la Comercializadora de Carnes del Cesar COASAR S.A y Freskaleche S.A (planta ubicada en dicho municipio). En Bucaramanga y su área metropolitana los servicios se prestaban a los siguientes clientes: Conjunto Residencial Portal del Cacique, Plaza Mayor, El Edén de las Frutas, Inversiones Torres y Liberty Seguros.

Con el paso del tiempo y de acuerdo al reconocimiento obtenido, los servicios fueron pasando del sector residencial, al industrial y de servicios; donde actualmente se encuentra la mayor cobertura de servicios prestados con empresas Santandereanas reconocidas como: **POLLOSAN S.A, AVICOLA EL MADROÑO, FESKALECHE S.A**, tanto en nuestra zona industrial como en las sedes de Cúcuta y Aguachica, **COMFENALCO, CLINICA METROPOLITANA, CLUB DEL COMERCIO y UNDIGAS S.A.**

El año 2003 fue considerado un año de crecimiento de acuerdo al número de servicios contratados, en Mayo de este año se inicia un contrato de prestación de servicios de vigilancia con la empresa **GASAN S.A** dedicada a la distribución del gas propano, dichos servicios estaban ubicados en diferentes provincias de Santander y en ciudades de otros departamentos del país; es así como la vigilancia se prestaba en Barbosa, San Gil, Málaga, Barrancabermeja, Puerto Berrío, Copacabana, Aguachica, Bosconia, Ciénaga, Cartagena, y con la empresa NORGAS S.A en Pamplona y Tibú.

También se iniciaron servicios en el área metropolitana de Bucaramanga en dos edificios muy reconocidos en la ciudad (por el tipo de actividad económica y comercial allí realizada) como lo son: la **CAMARA DE COMERCIO y el EDIFICIO BANCOQUIA.**

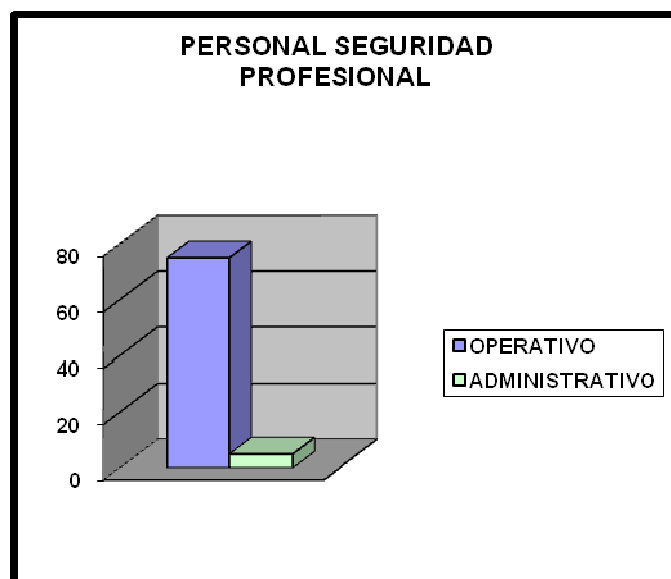
La empresa está legalmente constituida y aprobada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, cumple con las exigencias de ésta entidad y su personal goza de acuerdo con la contratación con los derechos de ley existentes en la relación laboral, (salarios, prestaciones sociales; seguridad social integral y demás).

3.2 DESCRIPCION SOCIO DEMOGRAFICA DE LA POBLACION TRABAJADORA DE SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.

Las Personas en la Organización:

Las personas son el elemento fundamental al interior de la organización, por ello conocerlas con profundidad debe convertirse en prioridad para los directivos de la misma pues de esta manera pueden determinarse las características propias y particulares de cada uno de los miembros del grupo de trabajadores.

SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA, cuenta con una planta de personal de 80 talentos humanos con sus responsabilidades administrativas y operativas: 5 personas en el área administrativa y 75 personas en el área operativa.

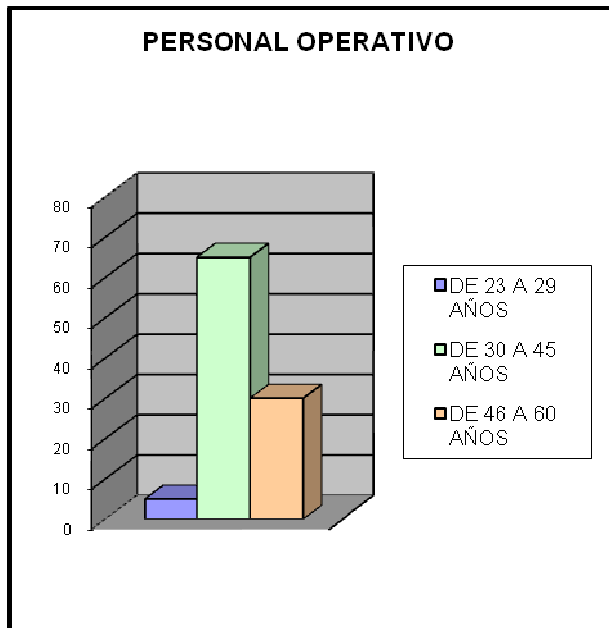


Cada persona ha llegado a la organización con sus propias expectativas y motivaciones, valores y actitudes que están determinadas por la formación cultural aprendida de su medio ambiente.

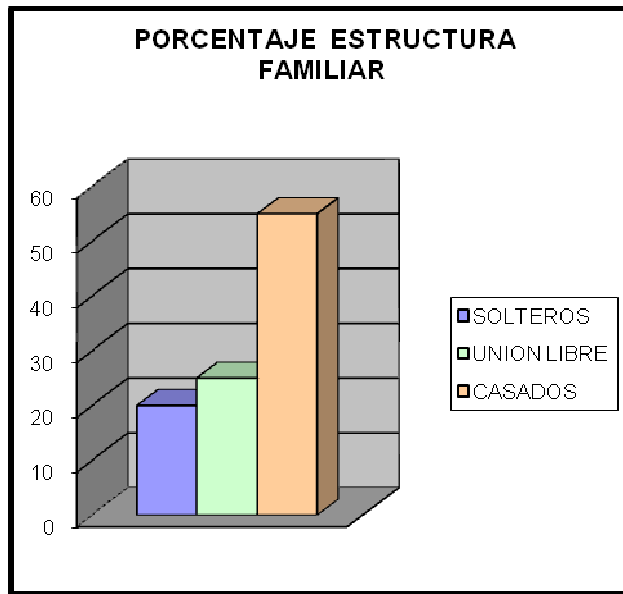
El personal en **SEGURIDAD PROFESIONAL** se ha clasificado en dos grupos:

- ❖ **ADMINISTRATIVO:** Este es el grupo más pequeño, conformado por el Gerente, Jefe de Operaciones, Directora de Recursos Humanos, Auxiliar Administrativo y Secretaria General, todas estas personas cuentan con las capacidades y habilidades necesarias para el desarrollo de la función administrativa, dentro de este grupo los dos cargos que han estado sujetos a más cambios y/o variaciones son el de Jefe de Operaciones y el de Directora de Recurso Humano en tanto que los demás han sido desempeñados por las mismas personas desde los inicios de la empresa, excepto la secretaria que lleva aproximadamente 4 años.

- ❖ **OPERATIVO:** Este es el grupo más extenso conformado por los Supervisores y Guardas de Seguridad; todos los miembros cuentan con las habilidades necesarias para el desarrollo de su función, mantienen su capacidad física bien desarrollada en la que están implicados factores biológicos de resistencia a determinadas condiciones ambientales pues las extensas jornadas de trabajo así lo ameritan; dadas las características del servicio prestado este grupo lo conforman en su totalidad hombres con edades que oscilan entre 23 y 60 años siendo el grupo de mayor número el comprendido entre los 30 y 45 años, seguido del grupo entre 46 y 60 años, esto demuestra que la población trabajadora en **SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA** es personal adulto con responsabilidades y obligaciones lo que hace que éstas personas centren sus expectativas a nivel familiar y por el rango de edad en que se encuentran esperan una estabilidad laboral a largo plazo con el fin de cumplir sus sueños como casa propia, educación de los hijos, seguridad social para su familia.

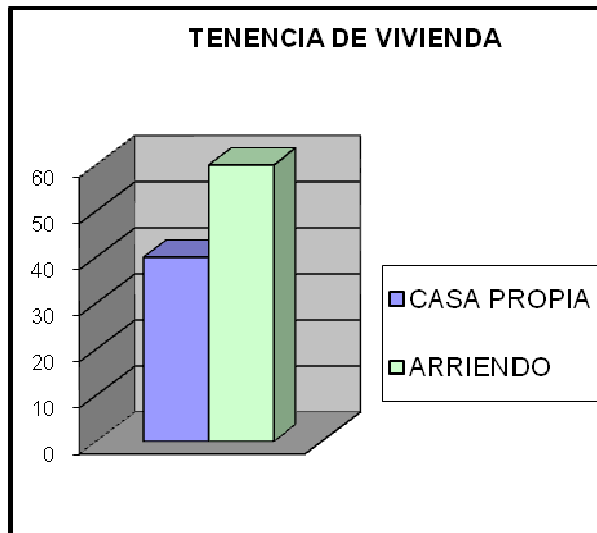


La estructura familiar al interior del grupo operativo está determinada por un 55% de Vigilantes casados, un 25% en unión libre y un 19% solteros; con mucha frecuencia se evidencian casos de inasistencia alimentaria, además de la conformación de múltiples uniones dando lugar a lo que se reconoce como familia reconstituida; el promedio de hijos por familia es de 3 los que supone una mayor responsabilidad.



En cuanto al nivel de escolaridad alcanzado por estos trabajadores el 39.5% ha terminado completamente su bachillerato, en tanto que un 34% aún no completan el bachillerato, mientras que el 24.4% solo culminó la primaria lo cual evidencia un nivel educativo bajo teniendo en cuenta que actualmente este es un requisito determinante para ejercer como vigilante y está asociado con el perfil ocupacional de dicho cargo donde también cuenta la experiencia.

Teniendo en cuenta la tenencia de la vivienda en los Guardas de Seguridad; el 40% posee casa propia y un 60% vive en arriendo, dicha situación se debe principalmente al nivel de ingresos de las familias que en su mayoría corresponde al ingreso del vigilante.



Las relaciones personales al interior del grupo de Guardas de Seguridad son muy positivas; a pesar de que su actividad se desarrollo por turnos, generalmente de 12 horas y en puestos de trabajo distintos, se evidencia entre ellos el compañerismo, la colaboración, la solidaridad, manifiesta en la entrega y recibo de puesto, las relaciones entre los supervisores y guardas están mediadas por el respeto y acatamiento de normas y/o consignas además de la ayuda mutua. La rotación de personal no es muy frecuente y la programación se realiza para un mes la cual es flexible puesto que ocurren novedades que obligan a modificarla.

4. PROCESO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.

En el escenario actual de las organizaciones el Desarrollo del Hombre se ha convertido en la principal preocupación para las mismas.

En **SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA** se ha generado la iniciativa de vincular al Trabajador Social mediante su práctica profesional con miras a impulsar cambios organizacionales a favor de su recurso humano.

Es por ello que es necesario plantear un esquema de intervención con el objetivo de lograr el desarrollo del hombre dentro de la organización, donde el profesional de Trabajo Social asuma una posición directiva que le permita analizar y construir dicho modelo de intervención que debe iniciar desde la vinculación de la persona a la organización, garantizando su conservación y buscando el mejoramiento continuo por medio de la evaluación; lo cual debe permitirle a la empresa cumplir con su Responsabilidad Social de convertirse en un instrumento de crecimiento y transformación del hombre en la sociedad.

En este sentido la propuesta a desarrollar por la práctica de Trabajo Social correspondió a estructurar el Proceso de Desarrollo Humano en la empresa, a partir de una Planeación Estratégica, formulada sobre la base de un diagnóstico inicial que permitió conocer las características de la empresa y de las áreas hacia las cuales se orientará la práctica profesional teniendo en cuenta la conceptualización teórica planteada inicialmente.

4.1 DIAGNOSTICO INICIAL:

SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA ha contado en épocas anteriores con la presencia de Trabajadoras Sociales en el cargo de Directora de Recursos Humanos y/o Jefe de Personal; asumiendo las funciones y responsabilidades propias del cargo pero sin que éste se encuentre debidamente estructurado; es por ello que desde la misma Gerencia en cabeza del Dr. Ernesto Rueda Puyana, se plantea la necesidad de organizar y estructurar el departamento de Recursos Humanos como una instancia importante al interior de la organización, que asuma la dirección y el control del proceso de selección e inducción del nuevo empleado, del régimen disciplinario, la salud ocupacional, la evaluación de desempeño, trabajo que necesita estar apoyado también por el Jefe de Operaciones.

Durante el primer mes de vinculación a la empresa lo que se hace es una ubicación institucional por medio de la observación directa del comportamiento organizacional, se efectuó una revisión documental de archivos y registros, además del contacto directo con todo el personal de la organización, puestos de trabajo y procesos organizacionales claves desarrollados de acuerdo a la actividad económica de la empresa.

En cuanto al proceso de Provisión de Personal el cual consiste en seleccionar y vincular el personal idóneo para cada uno de los cargos partiendo del análisis de puestos de trabajo y un perfil ocupacional del aspirante, este proceso estructurado no se lleva a cabo en la empresa, el personal es vinculado generalmente por recomendaciones de otros empleados o personas conocidas, el perfil establecido es muy limitado y se reduce a especificaciones como: la edad, estado civil, experiencia en trabajos anteriores y antecedentes penales.

El proceso de inducción es de igual forma muy limitado, ya que se carece de estructura organizacional, rumbo corporativo, normatividad; la inducción se reduce

a una somera explicación a cerca de las condiciones laborales en cuanto a salario, horarios de trabajo y las consignas a cumplir en el puesto de trabajo; la inducción en algunos puestos puede durar hasta 4 días (2 turnos de día y 2 turnos de noche) solo en la explicación y conocimiento de las consignas de tipo operativo. La ausencia de este proceso impide que un nuevo integrante o los ya existentes conozcan las políticas de la empresa, sus objetivos, reglas y beneficios de la relación laboral.

En cuanto al proceso de Conservación y Desarrollo, el cual se centra en la Salud Ocupacional, la motivación y todo aquello que permita a la persona sentirse bien durante el desarrollo de su trabajo; en este tema la empresa cumple en los términos de ley ya que se encuentra afiliada al Sistema General de Seguridad Social: salud (EPS), riesgos profesionales (ARP), pensiones (AFP), algunas administradoras brindan apoyo y capacitación en prevención de enfermedades comunes y profesionales, control de riesgos ocupacionales y apoyo en la normatividad para el caso de las pensiones. De igual forma la empresa se encuentra afiliada a una Caja de Compensación Familiar que presta servicios de recreación, capacitación y subsidio familiar para los hijos de los empleados.

De igual forma la evaluación como proceso, tampoco se tiene estructurado, el tipo de evaluación establecida es el concepto emitido por el supervisor, cuando el guarda se encuentra en periodo de prueba, como también el emitido por el cliente y/o usuario en las visitas que frecuentemente se realizan, o cuando los mismos manifiestan alguna queja en particular. De modo eventual se realizan reuniones donde participan el Jefe de Operaciones, la Jefe de Personal y los Supervisores con el objetivo de evaluar a los guardas.

En cuanto a las relaciones y el ambiente laboral pudo percibirse en el grupo del área administrativa cierta tensión entre el Jefe de Operaciones y la Secretaria generado por diferencias quizá de tipo personal que indisponen y en ocasiones

obstaculiza el desarrollo de ciertas funciones, sin embargo con las demás personas que conforman el grupo existe colaboración, respeto, en sí un ambiente sano.

En el grupo operativo el ambiente es muy positivo, mediado por el respeto, la solidaridad, el compañerismo, especialmente entre quienes comparten el mismo puesto de trabajo, en ocasiones puede generarse tensión por órdenes emitidas por el Jefe de Operaciones y que son transmitidas por los supervisores, en este tipo de empresas es común la tensión entre guardas y supervisores por la función que estos últimos cumplen.

A continuación se presenta una matriz **DOFA** en la que se describen de manera puntual, algunos elementos característicos de la organización.

4.1.1 MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carencia del proceso estructurado de Selección de Personal. ✓ No existe Rumbo Corporativo. ✓ Inexistencia de procesos de Desarrollo Humano. ✓ Programa de Salud Ocupacional inexistente. ✓ Centralización de las decisiones. ✓ Manejo doméstico de las finanzas. ✓ Falta de control operativo de los puestos externos. ✓ Falta de tiempo de los vigilantes para participar en actividades programadas. ✓ No existen programas de evaluación e incentivos al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitud de usuarios con respecto a la calidad del servicio. ✓ Posibilidad de ampliar cobertura del servicio. ✓ Servicios que presta la Caja de Compensación Familiar de capacitación y recreación. ✓ Condición de la Seguridad Nacional. ✓ Disponibilidad de la ARP para capacitar en las instalaciones de la empresa. ✓ Contacto directo con el ministerio de protección social para consultas y asesorías de tipo laboral. ✓ Apoyo brindado por la U.I.S a través de la práctica de Trabajo Social.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mano de obra calificada. ✓ Calidad en el servicio. ✓ Reconocimiento por parte de la Gerencia de crear el Departamento de Recursos Humanos. ✓ Pago puntual de los clientes. ✓ Expectativas generadas en el empleado ante la presencia del Trabajador Social como apoyo y respaldo a la Gerencia del Talento Humano dentro de la organización. ✓ Conocimiento previo del estudiante de los procesos a desarrollarse y de la empresa y personal que la conforma. ✓ Espacio y equipos adecuados para la ubicación y desarrollo de la práctica. ✓ Constante apoyo y asesoría del director de práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicios prestados por Cooperativas. ✓ Mal uso de las armas de fuego. ✓ Situación económica de crisis en el país. ✓ Tiempo limitado del periodo de práctica.

4.2 DESCRIPCION DEL PROCESO DE INTERVENCION PROFESIONAL

Una vez acordado con la gerencia el trabajo a desarrollar de acuerdo a las expectativas de la organización, se procedió a la segunda etapa: La Planeación, se elaboró una planeación estratégica, la cual fue presentada a la gerencia para su aprobación y posterior ejecución.

Dicha planeación está dirigida concretamente al hecho de lograr un proceso idóneo de Provisión de Talento Humano, puntualizado en los siguientes aspectos:

- Diseño y aplicación del perfil ocupacional y humano de los cargos.
- Elaboración del manual de funciones de los cargos.
- Estructuración y aplicación del proceso de selección de personal, y del programa de inducción de personal.
- Creación del rumbo corporativo organizacional.

Otro tema al que apunta esta planeación estratégica es el de la Salud Ocupacional es dos objetivos principales dirigidos al diseño del programa de salud ocupacional y la conformación del **COPASO**, inexistente al interior de la organización.

Así como también estructurar el proceso de Evaluación de Desempeño para el grupo de trabajadores de la empresa, tanto los de nivel operativo como los del área administrativa.

4.2.1 PLANEACION ESTRATEGICA

OBJETIVO 1: Consolidar un proceso idóneo para la provisión de talento Humano en SEGURIDAD PROFESIONAL.			
ESTRATEGIA 1.1: Diseño y aplicación del perfil ocupacional y humano de los cargos de SEGURIDAD PROFESIONAL			
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADOR DE LOGRO	INDICADOR DE GESTION
Realizar una revisión bibliográfica sobre los perfiles ocupacionales existentes en SEGURIDAD PROFESIONAL	Para la primera semana de Julio se habrá revisado el 100 % del material existente.	Información base obtenida para el rediseño del instrumento	100%
Rediseñar un instrumento para establecer el perfil ocupacional y humano en SEGURIDAD PROFESIONAL	Para la segunda semana de Julio se rediseñará el 100% del instrumento.	Rediseño del instrumento para la aplicación a 6 cargos	100%
Aplicar el cuestionario de perfil ocupacional y humano a los cargos de SEGURIDAD PROFESIONAL	Entre la segunda y tercera semana de Julio se aplicaran el 100% de los cuestionarios de los cargos	Aplicación del cuestionario a 6 cargos	100%
Formular el perfil ocupacional y humano para todos los cargos y presentarlo a la Gerencia	Para la primera semana de Agosto se formularan los perfiles ocupacionales y humanos del 100% de los cargos	Formulación de 6 perfiles ocupacionales y humanos	100%
Socialización de la formulación de perfiles con los empleados involucrados	Para Agosto 15 se socializara el resultado de la formulación de perfiles	Retroalimentación con los funcionarios a cerca de los perfiles definidos	100%

OBJETIVO 1: Consolidar un proceso idóneo para la provisión de talento Humano en SEGURIDAD PROFESIONAL.			
ESTRATEGIA 1.2: Diseño y aplicación del manual de funciones de los cargos de SEGURIDAD PROFESIONAL			
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADOR DE LOGRO	INDICADOR DE GESTION
Revisión bibliográfica existente sobre el tema en SEGURIDAD PROFESIONAL.	Para la primera semana del mes de Julio se tendrá revisado el 100% del material existente.	Información básica para el conocimiento de las funciones de los empleados.	100%
Indagación de las funciones con cada uno de los empleados de SEGURIDAD PROFESIONAL.	Para la cuarta semana de Julio se habrá indagado al 100% del personal a cerca de sus funciones.	Participación de todos los empleados en la descripción de sus funciones.	100%
Elaboración del manual de funciones para los distintos cargos de SEGURIDAD PROFESIONAL.	Para la primera semana de Agosto estará elaborado el manual de funciones.	Elaboración del manual y presentación a la gerencia.	100%
Presentación del manual de funciones a la Gerencia para su aprobación.	Para la segunda semana de Agosto se presentará la propuesta a la gerencia.	Aprobación de la Gerencia.	100%
Socialización del manual de funciones con todos los empleados.	Para la tercera semana de Agosto se socializará el manual de funciones.	Participación de los empleados en el conocimiento de sus funciones.	100%

OBJETIVO 1: Consolidar un proceso idóneo para la provisión de talento Humano en **SEGURIDAD PROFESIONAL.**

ESTRATEGIA 1.3: Diseñar y aplicar el Proceso de Selección de Personal en **SEGURIDAD PROFESIONAL.**

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADOR DE LOGRO	INDICADOR DE GESTION
Revisar los instrumentos del proceso de selección de personal existentes en SEGURIDAD PROFESIONAL.	Para la segunda semana de Julio se habrá revisado el 100% de los instrumentos de selección de personal.	Información básica para rediseñar los instrumentos de selección de personal.	100%
Rediseñar el instrumento de entrevista de selección de personal.	Para la tercera semana de Julio se habrá rediseñado el instrumento de entrevista de selección de personal.	Aplicación del instrumento de entrevista con el personal seleccionado para ingresar.	100%
Ajustar de acuerdo a las necesidades de la empresa un instrumento de visita familiar para SEGURIDAD PROFESIONAL.	Para la tercera semana de Agosto estará ajustado el 100% del instrumento de visita familiar.	Aplicación del instrumento de visita familiar con los vigilantes aspirantes y los ya contratados.	100%
Presentar a la Gerencia los instrumentos que hacen parte del proceso de selección de personal para su aprobación.	Para la última semana de Agosto se presentaran el 100% de los instrumentos del proceso de selección de personal	Aprobación de la Gerencia.	100%

OBJETIVO 1: Consolidar un proceso idóneo para la provisión de talento Humano en SEGURIDAD PROFESIONAL.			
ESTRATEGIA 1.4: Diseñar y probar el Programa de Inducción y Re inducción en SEGURIDAD PROFESIONAL.			
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADOR DE LOGRO	INDICADOR DE GESTION
Revisión bibliográfica sobre el tema.	Revisión del 100% del material al día 03 de Octubre	Información básica para crear un procedimiento de inducción y re inducción.	100%
Establecer un procedimiento de inducción y re inducción que se adapte a la organización.	Entre la segunda y tercera semana de Octubre estará diseñado el 100% del procedimiento de inducción y re inducción	Establecimiento del procedimiento del programa de inducción y re inducción	100%
Definición con la Gerencia de los temas a incluir en el manual.	Para la cuarta semana de Octubre estarán definidos el 100% de los temas a incluir de acuerdo con la gerencia.	Concreción de los temas y diseño inicial del manual.	100%
Diseño del manual de inducción y re inducción	Diseño del 100% del manual al día 07 de Noviembre.	Aplicación del manual de inducción y re inducción con los vigilantes próximos a contratar.	100%

OBJETIVO 1: Consolidar un proceso idóneo para la provisión de talento Humano en **SEGURIDAD PROFESIONAL**.

ESTRATEGIA 1.5: Estructurar el Rumbo Corporativo de **SEGURIDAD PROFESIONAL** para generar en sus integrantes identidad e interiorización de los objetivos estratégicos de la organización.

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADOR DE LOGRO	INDICADOR DE GESTION
Proporcionar a los directivos información por medio de charlas sobre el Rumbo Corporativo.	100% de los directivos informados a 01 de Septiembre	Crear la necesidad en los directivos de estructurar el Rumbo Corporativo.	100%
Aplicar el cuestionario para elaborar el Rumbo Corporativo de cada departamento.	Cuestionario aplicado al día 15 de Septiembre	Definición de variables para crear el Rumbo Corporativo.	100%
Definir el Rumbo Corporativo de cada departamento.	100% de los rumbos definidos al día 05 de Octubre.	.Creación del Rumbo Corporativo de cada departamento.	100%
Integrar los rumbos de cada departamento con los de la organización.	Integración de los rumbos al día 10 de Octubre.	Definición del Rumbo Corporativo Organizacional.	100%
Socializar el Rumbo Corporativo de la Organización.	Socialización del Rumbo al día 15 de Octubre.	Retroalimentación con los funcionarios a cerca del Rumbo Corporativo.	100

OBJETIVO 2: Consolidar la política de Salud Ocupacional en la empresa			
SEGURIDAD PROFESIONAL.			
ESTRATEGIA 2.1: Diseñar el programa de Salud Ocupacional al interior de la empresa.			
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADOR DE LOGRO	INDICADOR DE GESTION
Revisar el panorama de riesgos y programa de salud ocupacional vigentes.	Revisión del 100% de los documentos al día 10 de Julio.	Información básica para el diseño del nuevo programa.	100%
Diseñar el programa de salud ocupacional.	Diseño del programa al día 18 de Julio	Identificación de actividades específicas a incluir en el cronograma.	100%
Establecer cronograma de actividades.	Estructuración del 100% del cronograma al día 25 de Julio.	Puesta en marcha del programa estructurado.	100%
Dirigir e impulsar todas las actividades planeadas.	Liderazgo en el 100% de las actividades planeadas.	Realización de actividades planeadas.	70%

OBJETIVO 2: Consolidar la política de Salud Ocupacional en la empresa SEGURIDAD PROFESIONAL.			
ESTRATEGIA 2.2: Reactivar el Comité Paritario de Salud Ocupacional.			
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADOR DE LOGRO	INDICADOR DE GESTION
Nombramiento de las personas integrantes del comité.	Reunión de nombramiento al día 21 de Julio.	Integrantes del comité nombrados.	100%
Identificar las funciones del comité.	COPASO enterado de sus funciones al día 27 de Julio.	Aprobación de la Gerencia.	100%
Establecer un cronograma de trabajo y liderarlo.	Establecimiento del cronograma al día 06 de Agosto.	Puesta en marcha del cronograma establecido.	100%

OBJETIVO 3: Crear el proceso de evaluación de desempeño en la empresa SEGURIDAD PROFESIONAL.			
ESTRATEGIA 3.1: Diseñar y aplicar el instrumento que permita realizar la evaluación de desempeño al interior de la organización.			
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADOR DE LOGRO	INDICADOR DE GESTION
Revisar el instrumento de evaluación de desempeño existente.	Revisión del 100% del instrumento al día 13 de Julio.	Información básica para el rediseño del instrumento de evaluación de desempeño.	100%
Rediseñar un instrumento de evaluación de desempeño.	Rediseño del 100% del instrumento al día 08 de Agosto.	Instrumento estructurado para ser aprobado por la Gerencia.	100%
Presentar a la Gerencia el instrumento.	Presentación a la Gerencia al día 10 de Agosto.	Aprobación de la Gerencia.	100%
Aplicar el instrumento de evaluación en los puestos de trabajo.	Aplicación del instrumento al 100% de los vigilantes al día 12 de Septiembre.	Instrumento aplicado en los puestos de trabajo.	70%

4.3 EJECUCION DE LA PLANEACION

4.3.1 Objetivo 1: Consolidar un proceso idóneo para la provisión del talento humano en la organización.

Este objetivo busca lograr que el personal que ingrese a la organización sea el más acertado y competente para ocupar la vacante, para esto es necesario:

1. Diseñar un manual de funciones, el cual indica principalmente cuales son las funciones y responsabilidades de cada cargo.
2. Diseñar un manual de perfiles, con el fin de identificar y conocer cuáles son las especificaciones necesarias que un aspirante debe tener para ubicarse en determinado cargo.
3. Diseñar un formato de entrevista para los aspirantes al igual que un formato para la comprobación familiar, lo que permitirá conocer al aspirante a nivel familiar e individual.
4. Diseñar y elaborar el manual de inducción, en el que se deben incluir el rumbo corporativo, el reglamento interno de trabajo, la estructura organizacional; con el fin de ilustrar al nuevo miembro de la organización.

EJECUCION: 100%

Para poder establecer con claridad las funciones que se desempeñan en cada cargo y las características que debe tener la persona que aspire a ocuparlo, se elaboró el manual de funciones y perfiles de los cargos existentes en **SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA**, cuatro del área administrativa y dos del área operativa; para ello se tomaron como base los formatos de recolección de información los cuales fueron diligenciados en compañía de los ocupantes de cada cargo y posteriormente ajustados y revisados con el Jefe de Seguridad y Operaciones y el Gerente. Allí se logra aclarar y establecer límites y

responsabilidades de las labores a desarrollarse cada cargo, el resultado de este trabajo fue socializado por medio de una reunión a los antiguos empleados, y se da a conocer al nuevo integrante en el momento de la inducción.

Con relación al proceso de selección de personal, se diseñó un formato de entrevista que contenía aquellas pautas que la organización desea conocer y medir de un aspirante al cargo sobre todo al de Guarda de Seguridad, también se diseñó un formato que reuniera las características a tener en cuenta en la visita familiar que se realiza a los aspirantes a este mismo cargo, dichos formatos fueron aprobados por la gerencia y empezaron a aplicarse.

En cuanto al proceso de inducción se diseñaron y establecieron ciertos componentes de dicho proceso como lo son: la definición de políticas organizacionales, la misión, la visión y objetivos (rumbo corporativo), así como también el diseño de la estructura organizacional; todo esto durante el tiempo de la práctica profesional, su aplicación se dio posterior a dicha práctica.

4.3.2 Objetivo 2: Contribuir al mantenimiento, conservación y desarrollo del talento humano de SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.

Para el logro de este objetivo los ejes fundamentales fueron la Salud Ocupacional y la Seguridad Industrial; reglamentaria para todas las empresas.

Es importante destacar que al inicio de la práctica existían unas actividades programadas con la **A R P COLPATRIA**, pero en lo referente al panorama de riesgos y programa de salud ocupacional estaban desactualizados y mal elaborados; así como también el **COPASO**, no estaba funcionando, pues algunos de sus miembros ya no estaban en la empresa, además ya estaba próxima a cumplirse la vigencia de 2 años que ordena la ley.

Por ello las estrategias diseñadas apuntan al rediseño y actualización de todos estos requerimientos legales para dar marcha a las distintas actividades que de

estos se generan y que están insertos en los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo y de higiene y seguridad industrial.

EJECUCION: 80%

Con la ayuda de la A R P se actualizó el panorama de riesgos pues debía incluir los nuevos puestos donde la empresa prestaba servicios, a través de visitas a los mismos logramos identificar los factores de riesgo a los que se expone el Guarda de Seguridad en su puesto, de acuerdo con las funciones que desarrolla, a sí mismo realizar sugerencias para controlar dichos factores ya sea desde la fuente o en el trabajador.

Con relación al programa de salud ocupacional, éste debió rediseñarse y además se incluyeron en el elementos propios de la organización que no estaban así como también se fijó el desarrollo de algunas actividades pendientes por realizar junto con la A R P y que están contenidas en los subprogramas como lo son, el tamizaje visual y auditivo para todos los empleados, (el cual se llevó a cabo después de terminado el periodo de práctica) y otras que se desarrollaron durante la práctica fueron el taller de uso y manejo de armas, conocimiento y uso de extintores y uno con la ayuda de la E P S SaludCoop acerca de los estilos de vida saludables.

Con respecto al **COPASO**, debieron elegirse nuevamente los miembros que lo conforman, elección que se dio conforme a las disposiciones legales existentes para ello, también se asignaron funciones a los miembros que conforman el comité e igualmente se fijó un cronograma de trabajo, también se cumplió con la inscripción del comité ante el ministerio de Protección Social; posterior al término de la práctica empezaron a cumplirse las reuniones mensuales y se dio funcionalidad al comité cuyo objetivo principal es analizar la situación de la salud ocupacional en la empresa.

4.3.3 Objetivo 3: Consolidar el proceso de evaluación de desempeño en la empresa SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA.

Este objetivo apunta principalmente a la elaboración y aplicación de un instrumento que permita evaluar el desempeño del personal operativo de la empresa inicialmente; la finalidad de este proceso es conocer como desarrollan su función cada uno de los Guardas de Seguridad en los puestos de trabajo, de igual manera nos permite saber si las personas que desempeñan dicho cargo se ajustan al perfil del mismo, es importante mencionar que en este tipo de empresas la opinión o el concepto del cliente o usuario es muy importante y en ocasiones determinante en la permanencia o no de un Guarda de seguridad.

EJECUCION: 70%

Para dar cumplimiento a este objetivo fue necesario en primera instancia hacer una revisión para conocer los antecedentes que sobre este aspecto existían en la empresa; efectivamente había un instrumento que pretendía medir el desempeño del vigilante a partir del concepto emitido por el cliente o usuario final, proceso que fue totalmente revaluado después de llegar a consenso con la jefatura de operaciones y la gerencia en el sentido de mirar la evaluación de desempeño de una manera más general , coincidiendo con varios autores que escriben sobre este tema donde se afirma que uno de los criterios más acertados es el emitido por el Supervisor, pues él es el canal conector entre el área operativa y administrativa de una compañía de seguridad además es la persona que está en contacto permanente con los guardas y quien aprecia de manera más directa el trabajo de éstos, lo que no implica que en algún momento no puedan emitirse juicios de tipo subjetivo por las relaciones interpersonales que entre ellos pueden tejerse.

De acuerdo entonces con este concepto, se diseñó nuevamente un instrumento que nos permitiera evaluar al guarda en el cumplimiento de funciones y consignas y que fuera aplicada y/o diligenciada por los dos supervisores con que cuenta la empresa el de día y el de la noche, dicho instrumento fue aprobado por la gerencia y su aplicación total al grupo de vigilantes se realizó después de terminada la práctica.

5. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Después de todo lo anteriormente expuesto debe hacerse un balance que dé cuenta de la ejecución y logros obtenidos en términos del quehacer de la estudiante y de la dinámica del grupo de intervención, la práctica profesional desarrollada en Seguridad Profesional Ltda., permitió avances representativos en los procesos que se encontraban estancados y que fueron identificados por la estudiante como debilidades, como es caso de un proceso idóneo para proveer talento humano a la organización, luego aspectos como la selección de personal, el diseño de manuales de funciones y perfiles de cargos así como el del programa de inducción y la definición del rumbo corporativo organizacional y la aplicación de la evaluación de desempeño se reestructuraron y fortalecieron en el periodo de tiempo asignado para la práctica profesional.

En cuanto al programa de Salud Ocupacional y consolidación del **COPASO** como grupo de vigilancia y control se logra un avance significativo en cuanto a la coordinación de actividades concernientes a la salud en el trabajo, además su rediseño y el nombramiento de un nuevo comité debieron inscribirse ante el ministerio de protección social de acuerdo a las exigencias de ley pues ya habían cumplido su vigencia.

También es importante mencionar que a pesar de los logros obtenidos durante la ejecución de la práctica profesional en término de participación el grupo de guardas de seguridad en razón misma de su función disponen de poco tiempo para asistir a las diferentes actividades programadas sobre todo en lo concerniente al programa de salud ocupacional lo que dificulta cumplir a cabalidad con todo lo planeado en esta área.

Por otra parte en cuanto a la ejecución de la planeación operativa planteada para la práctica profesional, se observan porcentajes en los indicadores que superan el 70% lo que indica el compromiso y la disciplina otorgados al proceso de aprendizaje teniendo en cuenta que la dinámica de la organización le exige al profesional en formación el desarrollo de dos roles conjuntamente, uno tiene que ver con el estado de estudiante propiamente dicho y los compromisos académicos que se generan de esta relación y el otro con las tareas establecidas por el cargo por la practicante que requiere una atención ligada a la dinámica de la organización.

De la misma manera es importante destacar que la organización brindó el máximo apoyo al proceso desarrollado por la estudiante en práctica y ello se refleja en que desde el inicio del proceso mismo existió desde un espacio físico acondicionado y adecuado para la ubicación de la estudiante que no solo era el óptimo sino que además permitía posicionar el rol desempeñado por la misma frente a los demás miembros de la organización, además de ello, un apoyo logístico en cuanto a provisión del material necesitado y acompañamiento en la visita a los puestos de trabajo, así como también un reconocimiento económico durante el tiempo que duró la práctica profesional.

Después de finalizada la práctica, la organización solicitó a la estudiante continuar acompañando el proceso lo cual se hizo por 18 meses.

CONCLUSIONES

- Se reconoce la importancia del Trabajador Social al interior de la organización como gestor de los procesos de desarrollo humano al interior de la misma.
- Entrar en contacto directo con la dinámica del trabajo a nivel operativo en las distintas organizaciones proporciona un aprendizaje y una experiencia favorables, porque permite vivenciar el sentir profesional y humano del Trabajador Social en la práctica y se logra contrastar de acuerdo con la visión desde las aulas universitarias.
- El tema de la Salud Ocupacional toma verdadera importancia debido al ejercicio mismo de la función de seguridad, y no solo porque sea obligatorio por ley.
- El área organizacional aporta herramientas de gestión que deben estar presentes en las demás áreas del quehacer profesional de Trabajo Social, con el fin de optimizar las propuestas y acciones que se generan en pro de la atención e intervención de problemáticas propias de la realidad, delimitando las perspectivas que identifican el rol profesional en los distintos campos de desempeño.
- La relación que establece la Escuela de Trabajo Social con las instituciones que requieren practicantes, debe clarificar la labor del estudiante en cuanto a su función de Trabajo Social y no considerarlo un auxiliar más.

RECOMENDACIONES

- Es imprescindible continuar con los procesos que se adelantaron durante la práctica profesional puesto que aportan elementos esenciales y necesarios en los procesos de gestión humana, siendo ésta la base del servicio prestado por empresas de seguridad.

- En las cátedras de Derecho Laboral y de Salud Ocupacional es necesario que no existan vacíos de temas como la construcción del programa de Salud Ocupacional, y la conformación del **COPASO**, de acuerdo a las disposiciones legales; en el aspecto laboral estar muy actualizados con las disposiciones de ley en cuanto a contratación, liquidación de prestaciones sociales, régimen pensional y demás aspectos conocidos al momento de entrar en contacto con la organización.

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Segunda edición. Santa fe de Bogotá. Mc Graw Hill, 1994.

----- **INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**. Quinta edición. Santa – fé de Bogotá. Editorial Mc Graw Hill, 1999.

DAVIS, Keith. **COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO**. Octava edición. Bogotá. Mac Graw Hill, 1991

Decreto 2100 de 1995, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Expedida el 22/06/94, Por el cual se adopta la tabla de clasificación de actividades económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales.

Decreto 356 de 1994, Ministerio de Defensa, Expedido el 02/05/91, Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.

Decreto 4006, Ministerio de Justicia, Por el cual se establecen y reglamentan funciones de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

EDVINSSON, Leif; **MALONE**, Michael **S. EL CAPITAL INTELECTUAL**: Cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa. Bogotá. Grupo editorial Norma.

GENOVESE, Claudio. **GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN LOS NUEVOS ESCENARIOS**. Disponible en: Disponible en www.gestiopolis.com

RAMIREZ MUÑOZ, Pedro Nel. FUNDAMENTOS Y METODOS DE SEGURIDAD. Primera edición. Leal impresores. Valledupar, 2000.

SOLANO, Ricardo. ADMINISTRACION DE ORGANIZACIONES. Ediciones Interoceánicas. Buenos Aires, 1993.

TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo social en las organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. En Revista Colombiana de Trabajo Social – CONETS 2005 – N° 19.

----- . Visión sistémica del hombre en la organización. En: Revista UIS – Humanidades. Vol. 27, N° 2 (julio – diciembre de 1998) Editorial UIS, Bucaramanga.

----- . **GRUPOS TEORIA Y EXPERIENCIA ACADÉMICA.** Libro sin editar, disponible en CD de práctica organizacional, segundo semestre académico de 2003. Bucaramanga 2002.

ANEXOS

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGOS



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
Martha Sofía Hernández Muñoz

Bucaramanga –2003

INTRODUCCION

El Manual de Funciones que aparece a continuación es un recurso facilitador que permite un profundo conocimiento de los cargos Administrativos y Operativos existentes en **SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA** además puntualiza las funciones que cumplen cada una de las personas integrantes de la organización.

Este manual de funciones y perfiles de cargos, permite también establecer pautas para realizar un proceso Provisión de Talento Humano que se ajuste a las necesidades de la organización e integrar personas idóneas y capaces.

El perfil ocupacional de un trabajador se diseña pensando en las funciones que va a desempeñar así como las aptitudes, comportamientos y características ideales que deba poseer el individuo para tener éxito en dicho desempeño el cual se mide mediante la evaluación la cual busca conocer que tan cerca del perfil se encuentra el trabajador.

Esperamos que se convierta realmente en una herramienta indispensable dentro del proceso de selección que se realiza a los diferentes cargos existentes en la organización.

Cargo: GUARDA DE SEGURIDAD

IDENTIFICACION

- No de Puestos:78
- Departamento: Operaciones
- Jefe Inmediato: Jefe de Seguridad y Operaciones

OBJETIVO: Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que se encuentran en el puesto de trabajo.

FUNCIONES PRINCIPALES:

1. Conozca perfectamente el lugar donde presta sus servicios, especialmente los sitios que ofrezcan peligro tanto para la seguridad del lugar que custodia como para los residentes. Conozca las personas que trabajan o residen en su lugar de trabajo y a los vecinos, observe los transeúntes y registre en su minuta los datos curiosos de las posibles personas y vehículos sospechosos.
2. No reciba de personas extrañas nada de comer, tomar o fumar, ya que pueden contener narcóticos.
3. Sea malicioso y guarde con prudencia las distancias con las demás personas.
4. Manténgase en contacto con las oficinas de información comunicando todo lo anormal que observe para tomar medidas oportunas y no espere que lo hechos sucedan porque esto puede ser tarde y fatal para la vida e integridad suya y de los bienes a su cargo.
5. Recuerde que en caso de emergencia debe pedir ayuda a la policía o cualquier organismo de seguridad del estado (**DAS, SIJIN, GAULA, FUERZAS ARMADAS**).

- 6.** En las entidades que se vigilan la parte interna, no se debe permitir el acceso a persona alguna mientras no la conozcan como Directivo de la empresa o que tenga autorización `por escrito para su ingreso.
- 7.** No entregar el puesto de servicio a un reemplazo o relevante mientras no lleve la carta de presentación firmada por el Jefe de Seguridad y Operaciones, verificar telefónicamente con la oficina.
- 8.** Recuerde que al recibir o entregar el puesto al relevante correspondiente debe instruirlo sobre las consignas de puesto haciendo énfasis en las especiales.
- 9.** Preséntese a su puesto con quince (15) minutos de anticipación con el propósito de vestir correctamente las prendas entregadas por la empresa para la prestación del servicio y posteriormente recibir correctamente el puesto.
- 10.** Cumpla y exija que al recibir o entregar el puesto usted y su compañero estén uniformados, permanezcan así durante la prestación de su servicio.
- 11.** Tener conocimiento del sistema de cerramiento interior y exterior de la dependencia de vigilancia.
- 12.** Recuerde que debe pasar revista en todo momento de paquetes, maletines, tulas, bolsos, y elementos de las dependencias con el fin de evitar robos o penetración de artefactos explosivos o armamento.
- 13.** Cuando se trate de entidades bancarias o corporaciones y se haga necesario abrir la caja fuerte se debe mantener la puerta asegurada hasta tanto no se haya cerrado dicha caja. Esto también se debe tener en cuenta cuando usted por necesidades del servicio tenga que retirarse del puesto a orden del gerente.
- 14.** Debe mantenerse alerta y tomar las medidas preventivas con el movimiento interno de dineros y elementos de trabajo.
- 15.** Recuerde que Usted al portar el uniforme y representar autoridad como vigilancia en su puesto, debe mantener estricta y pulcra presentación personal en lo que respecta a peluquería, uniforme, embolada, afeitada, etc.

16. Usted debe mantener la correcta cordialidad y el respeto tanto de las personas que laboran en su puesto de trabajo como las visitantes. Esto con el fin de ser respetado de igual forma.
17. Informar a los propietarios o directivos de los sitios donde usted trabaja de las anomalías que se presenten durante la prestación del servicio.
18. Impedir la entrada de personal de vendedores ambulantes, gamines, ladrones de bolsillo, etc.
19. Estar enterado de los servicios que presta la oficina con el fin de poder dar una guía a los clientes a modo de orientación. No debe informar a nadie sobre nombres, ni sistemas de operación ni manejo de dineros que se efectúen en las oficinas.
20. Controlar en lo posible el parqueadero, procurando que dispone de vallas que le serán de mucha utilidad.
21. Exigir el porte del carnet de identificación personal por parte de los empleados del usuario o cliente.
22. No recibir dinero de ningún tipo.
23. No abandonar el puesto de trabajo por ningún motivo.

PERFIL OCUPACIONAL

Edad: 25 Años en adelante

Sexo: Masculino

Experiencia: Hasta 1 año

Nivel Educativo: Bachillerato completo

En el desarrollo de su trabajo, un **GUARDA DE SEGURIDAD** requiere un buen nivel de iniciativa; dentro de sus habilidades a nivel manual una moderada motricidad gruesa y buen nivel de escritura, a nivel verbal buena facilidad de expresión y buen manejo del lenguaje, a nivel mental requiere: juicio, orientación

espacio-temporal, memoria reciente y antigua, percepción, razonamiento lógico, concentración permanente; requiere también de un esfuerzo visual permanente.

El desempeño de su labor requiere un esfuerzo físico moderado, el grado de responsabilidad en cuanto al manejo de la información es alta, por lo tanto requiere un excelente manejo de reserva de la información; en cuanto al manejo de bienes es igualmente alta ya que son elementos bajo su cargo y cuidado.

Con relación a las aptitudes generales que debe poseer un **GUARDA DE SEGURIDAD** es importante destacar las siguientes:

- ✓ **Inteligencia General:** entendida como la capacidad para enfrentar, comprender, analizar y evaluar situaciones diferentes emitiendo juicios lógicos acordes con la experiencia del medio, requiere un nivel medio para la toma de decisiones y la capacidad demostrada para asimilar normas.
- ✓ **Capacidad de Aprendizaje:** requiere un nivel medio en la habilidad para asimilar procesos de capacitación y tener actitud permanente hacia el cambio.
- ✓ **Rendimiento:** debe contar con la capacidad de organización y control para realizar la labor de un modo más óptimo organizando el tiempo y los recursos con que cuenta.
- ✓ **Cumplimiento:** es indispensable poseer actitud y disposición para acatar y cumplir reglas, responsabilidad en el cumplimiento de funciones y participar en actividades relacionadas con el bienestar empresarial.

PERFIL HUMANO

Este perfil identifica unos rasgos actitudinales especiales y que debe poseer un ***GUARDA DE SEGURIDAD.***

Requiere constancia, actitud para colaborar en situaciones extremas que la empresa presente, tener habilidad para enfrentar situaciones de crisis en su trabajo y con compañeros; además tener un dominio de sus impulsos, emociones, expresiones sociales y de cortesía.

Debe tener excelente manejo de las relaciones interpersonales, capacidad de colaboración con los compañeros y definir límites de sociabilidad entre las laborales formales de la empresa y las informales fuera del trabajo.

Cargo: SUPERVISOR

IDENTIFICACION

- No de Puestos:2
- Departamento: Operaciones
- Jefe Inmediato: Jefe de Seguridad y Operaciones

OBJETIVO: Supervisar cada uno de los puestos de trabajo que tiene la empresa y estar pendiente de lo requerimientos para el desarrollo de la labor operativa.

FUNCIONES PRINCIPALES:

1. Recibir el puesto con 15 minutos de anticipación con el fin de enterarse a cabalidad de las novedades ocurridas en el turno anterior.
2. Relevarse ante el Jefe de Seguridad y Operaciones.
3. Informar en el relevo todas las novedades.
4. Pasar revista al personal de turno recorriendo internamente las instalaciones verificando lo que así este ordenado además del estado de presentación y salud del guarda, elementos de servicio, libros, minutas, etc.
5. Revisar armamento y municiones y establecer novedades.
6. Informarse sobre la prioridad en la entrega de la documentación.
7. Cada vez que lo considere conveniente y necesario o reciba la orden de la empresa, entrará en contacto con el usuario para enterarse de sus recomendaciones, solicitudes, quejas o reclamos. Sobre estos aspectos elaborará el correspondiente informe para el departamento de operaciones.
8. Cuando un vigilante sea destinado a un puesto el **SUPERVISOR** debe estar presente al momento de su llegada, entregar el memorando de presentación,

- mostrarle las instalaciones, presentarlo con sus compañeros y personal del cliente con el cual debe relacionarse y participar activamente en su inducción sobre las funciones a cumplir en el puesto de trabajo.
9. Debe conocer tanto interna como externamente todos los puestos de trabajo, procedimientos a seguir, plantas eléctricas, motobombas, pasos de gas, etc. y estar en capacidad de instruir al personal nuevo sobre la totalidad de los aspectos relacionados con el servicio.
 10. Pasar informe sobre infracciones o fallas las cuales deben ser imparciales sin añadir comentarios sobre responsabilidad.
 11. Cuando sea del caso (siniestro o calamidad) informar o pedir apoyo a las autoridades.
 12. Inspeccionar el estado de orden, aseo y presentación del puesto.
 13. Verificar el correcto registro en el libro de minuta.
 14. Instruir al vigilante sobre normas de respeto y cortesía para con el usuario.

PERFIL OCUPACIONAL

Edad: 35 Años en adelante

Sexo: Masculino

Experiencia: Hasta 5 años

Nivel Educativo: Bachillerato completo

En el desempeño de su cargo el **SUPERVISOR** requiere un nivel de iniciativa alto que determina su capacidad para actuar solo y tomar decisiones. Debe contar dentro de sus habilidades con motricidad fina, gruesa y escritura en un nivel normal; a nivel verbal gran facilidad de expresión y buen manejo del lenguaje, a nivel mental requiere percepción, razonamiento lógico, orientación espacio-temporal, juicio, memoria reciente y antigua.

Su labor requiere de un esfuerzo físico moderado, un nivel de concentración medio pero permanente al igual que el esfuerzo visual.

En el ejercicio de su función, la responsabilidad en cuanto al manejo de la información confidencial es alta lo cual exige un excelente manejo de reserva de la información; igualmente para el manejo de bienes, equipos y valores.

Las aptitudes generales que debe poseer el **SUPERVISOR** en el desempeño de su cargo son:

INTELIGENCIA para orientar al personal hacia el logro de los objetivos, además para comprender y asimilar normas y reglamentaciones; en cuanto a la **CAPACIDAD DE APRENDIZAJE** debe existir disponibilidad para capacitarse, actitud de cambio, capacidad para terminar proyectos de formación personal, debe contar con destreza para solucionar problemas operativos propios del cargo, en cuanto al **RENDIMIENTO** debe tener capacidad de organización y control en cuanto al tiempo de trabajo, recursos y actividades.

En relación al **CUMPLIMIENTO** debe poseer actitud y disposición para acatar y cumplir reglas, responsabilidad en el cumplimiento de las funciones y participar en las actividades relacionadas con el bienestar empresarial, debe también poseer habilidad para asesorar a los clientes con trato amable, capacidad para ofrecer los servicios de la empresa, tolerancia con los malos modales del cliente, manejo de relaciones interpersonales y actitud conciliadora.

PERFIL HUMANO

Para el cargo de **SUPERVISOR** los rasgos actitudinales del perfil humano más sobresalientes son: la iniciativa en la solución de problemas, explorar ideas para optimizar el desempeño, debe tener actitud para desempeñarse eficientemente y colaborar en situaciones extremas que la empresa presente, debe actuar

objetivamente en la toma de decisiones, tener habilidades para enfrentar situaciones de crisis, dominio de sus impulsos, emociones y expresiones sociales, capacidad de autorealización, colaboración y solidaridad con compañeros además definir límites de sociabilidad entre las relaciones laborales formales de la empresa y las informales fuera del trabajo.

Cargo: JEFE DE SEGURIDAD Y OPERACIONES

IDENTIFICACION

- No de Puestos:1
- Departamento: Operaciones
- Jefe Inmediato: Gerente General

OBJETIVO: Organizar, dirigir, controlar e inspeccionar el personal y los servicios de Seguridad Privada.

FUNCIONES PRINCIPALES:

1. Analizar situaciones de riesgo, planificar y programar las actuaciones precisas para la implantación y realización de los servicios de seguridad.
2. Coordinar los distintos servicios de seguridad, con actuaciones propias de protección civil en situaciones de emergencia, catástrofe o calamidad pública.
3. Visitar periódicamente los puestos de trabajo.
4. Realizar visitas comerciales a los clientes para atender inquietudes o novedades del servicio.
5. Imparte y controla la capacitación permanente del personal de seguridad.
6. Administra y programa los turnos del personal y verifica su cumplimiento.
7. Ordena la ejecución de los planes de supervisión.
8. Dirige las investigaciones que se deben llevar a cabo.

PERFIL OCUPACIONAL

Edad: 35 Años en adelante

Sexo: Masculino

Experiencia: Hasta 5 años

Nivel Educativo: Universitario (Admón., Derecho laboral, costos)

En el desarrollo de su trabajo el **JEFE DE SEGURIDAD Y OPERACIONES** requiere un nivel alto de **INICIATIVA**, dentro de sus habilidades se destacan la motricidad fina, gruesa y escritura en un nivel normal, en cuanto a lo verbal debe contar con facilidad de expresión y excelente manejo del lenguaje, en el aspecto mental requiere niveles normales de percepción, comprensión de lectura, juicio, orientación espacio-temporal, memoria reciente y antigua, razonamiento lógico.

Su labor requiere de un nivel de concentración y esfuerzo físico moderado y ocasionalmente esfuerzo visual, la responsabilidad en cuanto al manejo de la información confidencial es alta, por lo tanto requiere un excelente manejo de la reserva de la información, en cuanto a los bienes, equipos y dineros debe ser igualmente alta, caracterizada por una actitud honesta.

Las aptitudes generales que debe poseer el **JEFE DE SEGURIDAD Y OPERACIONES** son la **inteligencia** con respecto a la toma de decisiones, ejecución de planes, desarrollo de estrategias y orientación al personal al logro de los objetivos; **capacidad de aprendizaje** en cuanto a la habilidad para asimilar procesos de capacitación, disponibilidad para capacitarse, actitud de cambio y capacidad para iniciar y terminar proyectos de formación personal; **habilidad y capacidad de abstracción** para ejecutar sus conocimientos y aplicarlos en la actividad laboral, destrezas para solucionar problemas operativos propios del cargo; **rendimiento**: referido a la habilidad de organizar, programar y controlar

actividades, recursos y tiempo lo que implica contar con actitud para enfrentar retos en tiempos diferentes a la jornada laboral; **cumplimiento** en cuanto a la responsabilidad de las funciones asignadas, participación en actividades relacionadas con el bienestar empresarial; **actitud de servicio al cliente**; contar con habilidades para atender inquietudes del cliente interno y externo, asesorar a los clientes con trato amable, capacidad para conocer y ofrecer los servicios de la empresa, tolerancia a los malos modales del cliente y manejo de conflictos generados por clientes y personal interno con actitud conciliadora.

PERFIL HUMANO

En la construcción del perfil humano es importante tener en cuenta los siguientes rasgos actitudinales: **INICIATIVA** innovando en las labores, **CONSTANCIA** colaborando en situaciones extremas que la empresa presente, y sacando adelante los procesos en que participa, **CONFIANZA EN SI MISMO**, para desarrollar su autonomía, **AUTOCONTROL EMOCIONAL** actuando objetivamente en la toma de decisiones, solucionando conflictos, dominio de impulsos y emociones, expresiones sociales y de cortesía, capacidad de autorrealización, motivación hacia el logro proponiendo cambios orientados al mejoramiento y **ACTITUD HACIA LOS DEMAS** colaborando con los compañeros en actividades laborales y recreativas, solidario en situaciones difíciles y definiendo límites de sociabilidad entre las relaciones laborales formales en la empresa y las informales fuera del trabajo.

Cargo: SECRETARIA GENERAL

IDENTIFICACION

- No de Puestos:1
- Departamento: Administrativo.
- Jefe Inmediato: Gerente General

OBJETIVO: Atender todos los asuntos relacionados con la gerencia y demás áreas que lo requieran.

FUNCIONES PRINCIPALES:

1. Tener conocimiento de los servicios que presta la empresa, horarios, teléfonos directos e indirectos.
2. Entender los costos de los servicios, los costos del personal es decir lo que vale una persona dentro de la organización.
3. Entender e interpretar la programación.
4. Entender la importancia del cliente interno en la organización y establecer un trato respetuoso, amable y de interés por sus necesidades.
5. Realizar la facturación.
6. Realizar reportes a la Superintendencia de vigilancia.
7. Revisar nómina y cancelarla.
8. Contestar el teléfono y dar el manejo adecuado a la información, es decir acudir a quien competa dar la solución a las situaciones que así lo ameriten.
9. Llevar la agenda del gerente, jefe de operaciones y de recursos humanos.

10. Recepcionar inquietudes que presenten los Guardas tanto a nivel operativo como de recursos humanos se trate.
11. Entregar dotación al empleado, diligenciar los respectivos formatos.
12. Recibir y despachar correspondencia.
13. Preparar el movimiento contable.
14. Realizar cobros telefónicos.
15. Cancelar cuentas pendientes por pagar.
16. Consultar saldos (movimientos bancos).
17. Realizar cotizaciones solicitadas.
18. Estar pendiente de pagos como retribución e impuestos.
19. Hacer reembolso de caja menor.
20. Estar pendiente de la gasolina y la dotación necesaria para el vehículo de él (los) supervisores.

PERFIL OCUPACIONAL

Edad: 25 a 35 años

Sexo: Femenino

Experiencia: Hasta 1 año

Nivel Educativo: Bachillerato Completo y además estudios relacionados con el cargo, secretariado, manejo del computador.

En el desarrollo de su trabajo requiere la **SECRETARIA** requiere de una iniciativa alta; dentro de sus habilidades a nivel manual necesita una moderada motricidad fina, en el aspecto verbal debe poseer una gran facilidad de expresión y un

excelente manejo del lenguaje, a nivel mental requiere de percepción, comprensión de lectura, aptitud matemática y razonamiento lógico.

Su labor requiere de un esfuerzo físico ligero, un buen nivel de concentración y esfuerzo visual alto y permanente. Debe tener un excelente manejo de las relaciones interpersonales.

En el ejercicio de su función, la responsabilidad en cuanto al manejo de la información confidencial es alta, por lo tanto requiere un excelente manejo de la reserva de la información en cuanto al manejo de bienes es igualmente alta por disponer de dinero, equipos y espacios locativos.

Debe contar con aptitudes como la inteligencia, capacidad de aprendizaje, habilidades de ejecución de conocimientos, rendimiento, cumplimiento pero sobre todo actitud de servicio al cliente, con capacidad para tolerar los malos modales del cliente, conflictos entre personal interno con actitud conciliadora.

PERFIL HUMANO

Los rasgos actitudinales más importantes y fundamentales para el desempeño del cargo de **SECRETARIA GENERAL** son los siguientes:

Iniciativa en cuanto a la habilidad para solucionar problemas e innovar en la realización de sus labores; **constancia**, referida en la actitud para colaborar en situaciones extremas que la empresa presente y sacando adelante los procesos en que participa, **confianza en sí mismo**; para poder desempeñarse eficientemente y segura de sus capacidades; **autocontrol emocional**, contando con la habilidad en la solución de conflictos para enfrentar situaciones de crisis en su trabajo y con compañeros, dominio de sus impulsos, emociones y expresiones

sociales y de cortesía; **capacidad de autorealización**, con actitud para superarse en sus conocimientos y lograr mejores posiciones laborales con esfuerzo; **actitud hacia los demás**, las relaciones con los compañeros de trabajo deben estar mediadas por la colaboración y solidaridad definiendo los límites de sociabilidad.

Cargo: AUXILIAR ADMINISTRATIVO

IDENTIFICACION

- No de Puestos:1
- Departamento: Administrativo.
- Jefe Inmediato: Gerente General

OBJETIVO: Atender asuntos de tipo administrativo como pagos documentación etc.

FUNCIONES PRINCIPALES:

1. Realizar la nómina a tiempo y presentarla para revisión correspondiente.
2. Diligenciar y cancelar aportes a **EPS, AFP, ARP**, Cajas de compensación.
3. Tramitar documentación para la Superintendencia de vigilancia Privada.
4. Realizar las liquidaciones del personal.
5. Cancelar facturas pendientes por pagar de la organización.
6. Realizar trámites bancarios, consignación de cheques.
7. Diligenciar y entregar cuentas de cobro.
8. Entrega de correspondencia.
9. Sacar fotocopias.
10. Todos los requerimientos de diligencias internas y externas que se necesitan para el buen manejo de la organización.

PERFIL OCUPACIONAL

Edad: 25 a 35 años

Sexo: No influye

Experiencia: Hasta 5 años

Nivel Educativo: Técnico o Tecnológico.

En el desarrollo de su trabajo requiere un nivel medio de iniciativa, dentro de sus habilidades de tipo manual necesita motricidad fina y escritura, en el aspecto verbal una gran facilidad de expresión y manejo del lenguaje a nivel mental requiere juicio, cálculo, orientación espacio-temporal, memoria reciente antigua y antigua, razonamiento lógico.

Su labor demanda un esfuerzo físico moderado y en ocasiones un esfuerzo visual, la responsabilidad en cuanto al manejo de la información confidencial es alta, por lo tanto requiere excelente manejo de la reserva de la información, en cuanto al manejo de bienes, equipos y dinero debe ser igualmente alta caracterizada por una actitud honesta.

Dentro de las aptitudes generales debe contar con inteligencia, capacidad de aprendizaje, rendimiento, cumplimiento y actitud de servicio al cliente sobre todo para conocer y ofrecer los servicios de la empresa, tolerar los malos modales del cliente, tolerar conflictos generados por clientes o personal interno y actitud conciliadora.

PERFIL HUMANO

El desempeño de este cargo exige actitudes como: la iniciativa, la constancia, trabajar en situaciones extremas que la empresa presente, confianza en sí mismo, autocontrol emocional, capacidad de autorealización.

Debe tener un excelente manejo de las relaciones interpersonales mediadas por la colaboración y solidaridad y definiendo límites de sociabilidad entre las relaciones formales dentro de la empresa y las informales fuera del trabajo.

Cargo: DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS

IDENTIFICACION

- No de Puestos:1
- Departamento: Administrativo.
- Jefe Inmediato: Gerente General

OBJETIVO: Liderar los procesos de Provisión, Conservación, Desarrollo y Evaluación del Talento Humano al interior de la organización.

FUNCIONES PRINCIPALES:

PROVISION DEL TALENTO HUMANO

1. Aprovisionamiento de hojas de vida.
2. Preselección de las mismas.
3. Análisis de perfil ocupacional y humano.
4. Identificación de cargos.
5. Análisis de Cargos.
6. Aplicación de pruebas cognoscitivas, físicas, motoras y de personalidad.
7. Realizar entrevista de selección.
8. Realizar visita familiar.
9. Dar a conocer los requisitos de ingreso.
10. Realizar las respectivas afiliaciones a las **EPS, ARP, AFP** Y Cajas de Compensación.
11. Señalar los beneficios al nuevo empleado y proceder a la firma del contrato.

12. Realizar la inducción al nuevo empleado en coordinación con el Departamento de operaciones.
13. Dar a conocer las funciones de acuerdo al cargo del nuevo empleado

MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DEL RECURSO HUMANO

1. Realizar capacitación técnica.
2. Realizar capacitación para crecimiento personal.
3. Realizar capacitación normativa.
4. Implementar procesos de motivación y participación.
5. Brindar asesoría en Salud Ocupacional, Medicina e Higiene y Seguridad Industrial.
6. Prever los riesgos psicosociales y atenderlos.
7. Liderar el Programa de Salud Ocupacional y dirigir el **COPASO** asesorando su funcionamiento.
8. Fortalecer actitudes de seguridad reduciendo el índice de accidentalidad.
9. Consolidar la imagen de la empresa frente al trabajador.
10. Establecer comunicación directa con los empleados de la empresa.
11. Organizar actividades de integración y fechas especiales.
12. Realizar actividades que integren a la familia del empleado a la empresa.

EVALUACION DEL TALENTO HUMANO

1. Responder por el proceso disciplinario de la empresa.
2. Toma de descargos.
3. Envío de memorandos de llamados de atención, suspensiones, sanciones y felicitaciones o reconocimiento.

4. Realizar las terminaciones del Contrato de Trabajo.
5. Visitar los puestos de trabajo con el fin de conocer el desempeño de las funciones y evaluar el recurso humano.
6. Realizar la medición del Clima Laboral.
7. Aplicar la evaluación de desempeño.

PERFIL OCUPACIONAL

Edad: 25 a 35 años

Sexo: Femenino

Experiencia: Hasta 1 año

Nivel Educativo: Universitario

En el desarrollo de su trabajo el **JEFE DE RECURSOS HUMANOS** un nivel de iniciativa alto, el cual determina la capacidad de actuar solo y tomar decisiones; en cuanto a las habilidades debe contar con motricidad fina y escritura, facilidad de expresión y excelente manejo del lenguaje; en el aspecto mental debe contar con percepción, comprensión de lectura, aptitud matemática, racionamiento lógico, juicio, memoria reciente y antigua.

Su labor requiere de un esfuerzo físico ligero, y en ocasiones necesita un buen nivel de concentración y esfuerzo visual. La responsabilidad en cuanto al manejo de la información confidencial es alta, por lo tanto requiere excelente manejo de la reserva de la información, en cuanto al manejo de bienes, equipos y dinero debe ser igualmente alta caracterizada por una actitud honesta.

Las aptitudes generales esenciales en el desempeño del cargo son: la **inteligencia general** con respecto a la toma de decisiones, ejecución de planes,

desarrollo de estrategias, capacidad para orientar al personal hacia el logro de los objetivos además de comprender y asimilar normas y reglamentaciones. **Capacidad de aprendizaje** que corresponde a la habilidad para asimilar procesos de capacitación de acuerdo con el cargo, actitud de cambio, habilidad para aplicar conocimientos nuevos en su actividad laboral, destreza para solucionar problemas operativos propios del cargo; **rendimiento**, corresponde a la capacidad de organización, control, uso óptimo del tiempo y recursos de trabajo; **cumplimiento** con las normas de la entidad, en la ejecución de sus funciones, participación en actividades de bienestar empresarial; **actitud de servicio al cliente** en cuanto a la habilidad para atender inquietudes de los clientes internos y externos con trato amable y respetuoso, capacidad para conocer y ofrecer los servicios de la empresa, tolerar cualquier conflicto generado por clientes o personal interno con actitud conciliadora.

PERFIL HUMANO

Los rasgos actitudinales sobresalientes en la construcción del perfil humano para este cargo son los siguientes: **INICIATIVA** correspondiente a la habilidad para innovar en la realización de sus labores con visión para solucionar problemas que se presentan y liderar procesos. **CONSTANCIA** se refiere a la actitud para colaborar en situaciones extremas que la empresa presente y la capacidad para sacar adelante los procesos en que participa **CONFIANZA EN SI MISMO** significa tener seguridad en sus propias capacidades para desempeñarse eficientemente, **AUTOCONTROL EMOCIONAL** con respecto al dominio de sus impulsos y emociones, guardando objetividad para controlar sus reacciones, poseer habilidad para solucionar conflictos y enfrentar situaciones de crisis extrema. **CAPACIDAD DE AUTOREALIZACION** con actitud para superarse en sus propios conocimientos y habilidades, **MOTIVACION HACIA EL LOGRO** referido a la

habilidad para proponer cambios orientados al mejoramiento de la productividad laboral, alcanzando metas propuestas y **ACTITUD HACIA LOS DEMAS** se refiere al modo de relacionarse y comportarse con actitudes de colaboración, solidaridad y participación en actividades de bienestar laboral, con capacidad para definir límites de sociabilidad.

MANUAL DE INDUCCION



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
Martha Sofía Hernández Muñoz

Bucaramanga -2003

INTRODUCCION

A continuación encontraremos desarrollado en su totalidad el Manual de Inducción de **SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA**, instrumento que fue diseñado por la Trabajadora Social y encargada del Departamento de Recursos Humanos, ante la carencia de un proceso de inducción sólido y definido que le permita a cada nuevo integrante de la organización conocer desde el primer contacto con la misma aspectos claves en su futuro desempeño.

Un proceso de selección bien estructurado asegura en gran medida el éxito en el logro de los objetivos organizacionales, pero dicho proceso no acaba en la contratación del empleado sino que la inducción diseñada de acuerdo con las características de la organización y desarrollada en su totalidad se convierte en la herramienta clave que le permite al nuevo empleado identificar los elementos que componen la cultura de la empresa, ubicar su posición dentro de la organización y conocer las funciones que debe desempeñar de acuerdo al cargo.

Es por ello que la inducción es la etapa donde el nuevo miembro y la empresa dan cuenta si se concreta la relación laboral, toda vez que el individuo pueda satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas, al mismo tiempo que la organización cumple con su misión y alcanza sus objetivos.



A partir de este momento usted hace parte de la familia **SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA**, la empresa le da una cordial bienvenida y le desea muchos éxitos durante su permanencia en ella.

Como miembro de esta empresa y con su vinculación ha obtenido una serie de derechos que serán respaldados por **SEGURIDAD PROFESIONAL**, de igual forma unos deberes, los cuales le garantizarán su excelente desempeño laboral.

A través de este manual deseamos ofrecerle una información detallada de la empresa **SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA** para que usted como nuevo miembro se familiarice con los aspectos fundamentales.

Cualquier inquietud adicional que presente puede remitirla al departamento de **RECURSOS HUMANOS**.

RESEÑA HISTORICA

SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA, nace el 11 de Junio de 1997 fundada por el señor **ERNESTO RUEDA PUYANA**, actual gerente.

Su objeto social es “la prestación remunerada de servicios de vigilancia de protección a bienes inmuebles, personas naturales y jurídicas y a mercancías.

La actividad económica se desarrolló por casi 7 años en las instalaciones ubicadas en la Cra. 35ª No 52-114 de Bucaramanga, a partir de Abril del año 2004 la sede administrativa se trasladó a la calle 33 No 23-47 del centro de Bucaramanga.

Los primeros servicios estaban contratados con clientes del municipio de Aguachica departamento del Cesar como lo son la Comercializadora de Carnes del Cesar **COASAR S.A** y la planta de **FRESKALECHE S.A**, existían igualmente servicios en el área metropolitana de Bucaramanga con clientes como el *Conjunto Residencial Portal del Cacique y Plaza Mayor, El Edén de las Frutas, Inversiones Torres y Liberty Seguros*.

Con el paso del tiempo y de acuerdo con el reconocimiento ganado, los servicios fueron pasando del sector residencial al industrial y de servicios ubicándose actualmente en esta área el mayor número de servicios con empresas santandereanas reconocidas como: **POLLOSAN S.A, AVICOLA EL MADROÑO, FRESKALECHE S.A, COMFENALCO, CLUB DEL COMERCIO, Y UNDIGAS S.A.**

El año 2003 fue considerado un año de crecimiento en el número de servicios situados en las diferentes provincias de Santander y en ciudades de otros departamentos del país y que corresponden principalmente a la comercialización del gas propano con empresas como **GASAN S.A y NORGAS S.A**, igualmente se iniciaron servicios en dos edificios de gran prestigio y reconocimiento en la ciudad de Bucaramanga como lo son: **CAMARA DE COMERCIO y BANCOQUIA.**

RUMBO CORPORATIVO

VISION: “No descansaremos hasta que podamos medir la total satisfacción de nuestros clientes; con las soluciones de servicio y seguridad y mejoramos de manera cuantificable la efectividad y rentabilidad del negocio de nuestro cliente.”

PROTECCION A SU INVERSION: Nuestra filosofía es la de estrechar las relaciones con nuestros clientes en el largo plazo, a través de un constante compromiso y servicio.

UNA COMPAÑÍA DIFERENTE: Nos describimos como una compañía con dedicación absoluta a nuestro negocio y el de los clientes. Desarrollamos, implementamos y damos servicio a los más avanzados procesos de seguridad.

Integramos elementos nuevos y existentes a los procesos de seguridad dentro de una solución que satisface las necesidades de cada cliente.

La confianza que han depositado nuestros clientes en **SEGURIDAD PROFESIONAL**, afianza nuestro compromiso y la intención como socio de nuestros clientes mejorando constantemente la rentabilidad de su negocio.

VALORES CORPORATIVOS

CALIDAD EN EL SERVICIO: Con un gran equipo humano, capacitado para brindar un excelente servicio y satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

RESPONSABILIDAD: Compromete la capacidad de ejecutar acciones buscando siempre el cumplimiento de objetivos.

HONESTIDAD: Característica no solo referente a la honradez, sino también vincula la lealtad a la empresa y a las personas que allí laboran motivada por sentimientos de respeto permanente y afecto.

COMPROMISO: Para cumplir a nuestros clientes buscando su plena satisfacción.

RESPECTO: Basados en el principio de individualidad; cada individuo es único e irrepetible, por eso todo ser humano merece respeto y está en la facultad de respetar a los demás, por consiguiente basamos nuestro actuar en él. No habrá nada que moleste a nuestros compañeros y a los clientes y/o usuarios.

ORGANIGRAMA SEGURIDAD PROFESIONAL



OBJETIVO GENERAL:

Lograr que el nuevo empleado mediante un adecuado proceso de inducción desarrolle un constante y creciente sentido de pertenencia a través del conocimiento inicial de la empresa.

BENEFICIOS

Al iniciar un contrato laboral, cualquiera que sea su tipo el trabajador goza de los siguientes beneficios:

1. Afiliación a la **E P S, A F P, y A R P** (sistema general de seguridad social) para obtener los beneficios en salud y pensión, el trabajador decidirá a que **E P S** y fondo de pensiones desea afiliarse y para ello debe reunir la documentación requerida.
2. En cuanto a la **A R P**, la empresa vincula al trabajador para la protección laboral a la Administradora de Riesgos Profesionales **PREVIATEP** de la previsor.
3. Afiliación a la Caja de Compensación Familiar **COMFENALCO** la cual ofrece servicios de recreación, capacitación, turismo, salud y el pago de subsidio familiar a los trabajadores que tienen hijos menores de 18 años.

POLITICAS DE COMUNICACION

La comunicación será implementada a través de medios escritos como memorandos, informes, circulares, cartas e igualmente por medios como el teléfono, celular, radios, fax e Internet.

La comunicación es fundamental pues de ella depende el buen funcionamiento y la prestación de un excelente servicio; para cualquier información es importante que usted conozca los números telefónicos de la empresa así:

SEDE ADMINISTRATIVA: 6343133 – FAX 6348351

JEFE DE OPERACIONES: 315 782 73 76

SUPERVISOR: 315 782 73 77

PERMANENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO!

Su labor es parte fundamental para el desarrollo y crecimiento de esta su empresa; por ello si es necesario ausentarse de su lugar de trabajo, infórmelo oportunamente y de la manera más adecuada.

LOS USUARIOS Y/O CLIENTES

Para la empresa usted es un gran colaborador y es el contacto directo de **SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA** con los usuarios y/o clientes por lo tanto recuerde aspectos básicos como:

- Su presentación personal debe ser impecable y completa.
- Su trato debe ser cordial y respetuoso.
- El cumplimiento a cabalidad de consignas y funciones particulares de cada puesto.

LOS COMPAÑEROS:

Todos los miembros de esta empresa son igualmente importantes y merecen su respeto y colaboración.

Si usted trabaja en equipo, el ambiente laboral será más agradable y se verá reflejado en un mejor servicio al usuario.

CAMBIO DE DOMICILIO!

Cada vez que usted se traslade de domicilio o varíe la información de su hoja de vida, es importante que usted reporte dichos cambio al departamento de Recursos Humanos para que sus datos personales sean exactos y actualizados y de esta manera se facilite la comunicación oportuna de la empresa con usted.

NORMAS DISCIPLINARIAS!

Para garantizar la excelencia en su desempeño y su crecimiento integral; existen al interior de la empresa unos lineamientos básicos condensados en el reglamento interno, es importante que usted como miembro de la organización los observe con responsabilidad y compromiso.

DESARROLLO HUMANO

Procurando siempre el bienestar del empleado de **SEGURIDAD PROFESIONAL LTDA**; existe el departamento de Recursos Humanos, encargado de coordinar e implementar las políticas necesarias en la continua búsqueda del mejoramiento del Talento Humano.

Si durante el transcurso de su desempeño, requiere de los servicios que este departamento presta es importante que se dirija a él con sus dudas e inquietudes para brindarle asesoría

Oportuna.