

Estrategias para la incursión de guerreros seguridad Ltda en nuevos segmentos empresariales.

Jenny Carolina Cueca

Daniel Zambrano

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Estratégica de Marketing

Bogotá D.C

2019

Estrategias para la incursión de guerreros seguridad Ltda en nuevos segmentos empresariales.

Jenny Carolina Cueca

Daniel Zambrano

Director:

Jairo Neira.

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia Estratégica de Marketing

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Estratégica de Marketing.

Bogotá D.C

2019

Dedicatoria

Este proyecto está dedicado como principal pilar de vida a Dios, a mis hijos por enseñarme que más vale tarde que nunca se pueden lograr los sueños que se tienen en la vida, a mis padres por la paciencia y el tiempo que le brindaron de acompañamiento a mis hijos mientras estudiaba, a mi esposo por creer en mí, por ayudarme a dar el paso para estudiar y por enseñarme que pensar positivamente te lleva a lograr tus objetivos de vida, a un tío en especial Fabio Cueca, por apoyarme siempre pero sobre todo gracias mil gracias por creer en mí.

Jenny Carolina Cueca

Dedicatoria

Este proyecto está dedicado especialmente a todos los funcionarios administrativos como operativos de la compañía de vigilancia Guerreros Seguridad Ltda, por su confianza brindada hacia los integrantes de este grupo, ya que esto nos generó la facilidad de sustraer información importante para la elaboración de nuestro proyecto como también para el planteamiento adecuado en la elaboración de las estrategias, muchas gracias por su compromiso hacia nosotros y esperamos que sea un proyecto ganador para la compañía como para todos sus colaboradores contribuyendo a lograr las metas planteados para la compañía y con sus objetivos.

Daniel Zambrano.

Agradecimientos

A los docentes y tutores que nos acompañaron en todo el proceso del plan de mejora planteado para Guerreros Seguridad Ltda, en la que nos ayudaron con una serie de recomendaciones y guías que nos permitieron corregir y fortalecer puntos estratégicos para nuestro proyecto.

A la universidad por brindarnos las instalaciones apropiadas y adecuadas para el fortalecimiento de nuestro conocimiento, por enseñarnos el compromiso que se debe tener para llegar a cumplir los objetivos trazados como estudiantes y ser parte fundamental para la elaboración de este proyecto.

A todos los administrativos de la empresa Guerreros Seguridad Ltda por brindarnos la información pertinente y necesaria para nuestro proyecto, dándonos la confianza de manejar datos importantes para la compañía.

A nuestras familias por el apoyo brindado para cumplir con nuestros horarios de clase, pero sobre todo a Dios, quien es nuestra guía en todos nuestros procesos de la vida.

Resumen

Nuestro proyecto se basa fundamentalmente en el plan de mejora planteado para la compañía Guerreros Seguridad Ltda, este proceso inicio con la visita a las instalaciones de la compañía como con una entrevista directa con el gerente de la compañía buscando esencialmente debilidades que nos permitiera partir desde ahí para la formulación de plan de mejora, se realizó una investigación en el entorno interno y externo de la empresa que nos diera bases para sustentar la situación real de la empresa y a partir de esto analizar la competencia, infraestructura de la compañía, mercado potencial y nuevos nichos de mercado que podríamos llegar a penetrar, a base de esto se realizó un planteamiento de estrategias, así mismo un presupuesto para la elaboración de las estrategias y el retorno de la inversión de la misma, fue un proyecto que nos permitió ampliar nuestros conocimientos del sector de la seguridad privada en Colombia y todas las clases de normativas para los distintos tipos de servicio que ofrecen estos mercados como la alta competencia que se maneja en este sector.

Abstract

In this project a diagnostic is made of the real situation of the company and what opportunities of this situation we could build to achieve an important growth in sales for the company, Analyzing the differential factors of the competition to include and improve those strategies in the company, objective of this project is to generate strategies so that Guerreros Seguridad Ltda manages to enter new business segments.an analysis is made in the facilities and in the information provided by the company in order to give a more real diagnosis and propose new strategies to increase sales The main

Tabla de contenido

Introducción	10
Capítulo 1	11
Planteamiento del problema	11
Capítulo 2	12
Pregunta problema.....	12
Justificación.....	12
Objetivos	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos.....	13
Capítulo 3	14
Antecedentes	14
Resumen:	15
Referente teórico	19
Referente institucional.....	22
Referente Normativo	26
Capítulo 4	48
Marco metodológico.....	48
Tipo de investigación	48
Análisis Dofa.....	49
Estrategias del Análisis Dofa.....	49
Capítulo 5	50
Propuestas de estrategias del plan de mejora	50
Presupuesto de las estrategias.....	51
Capítulo 6	52
Presupuestos	52
Resultado de Tir	52
Cronograma.....	53
Conclusiones	54
Recomendaciones	55
Referencia.....	56

Lista de tablas

Tabla 1 Tabla comparativa de criterios	21
Tabla 2 Clientes actuales de la empresa.....	24
Tabla 3 Dofa.....	49
Tabla 4 Cruce análisis	49
Tabla 5 Presupuesto.	51
Tabla 6 Presupuesto 2018 vs 2019.....	52
Tabla 7 Tir.....	52
Tabla 8 Cronograma.....	53

Introducción

En este plan de mejora se propone en buscar distintas estrategias que le permitan a la empresa Guerreros Seguridad Ltda ampliar su nichos de mercado y que esto mismo le contribuya en sus ventas, esta empresa se encuentra ubicada en Bogotá teniendo su foco y toda su actividad en esta ciudad y en la cual su sede principal se encuentra ubicada en el sector de Fontibón, este proyecto se realiza esencialmente para lograr que esta empresa tenga un crecimiento mayor al que tiene en este momento abarcando estos nuevos segmentos casi no explorados por la compañía.

Así mismo la forma en el que se va a trabajar en este proyecto es en la búsqueda de estrategias optimas y realistas que le generen a la compañía su fin principal que es generar un posicionamiento mayor en el mercado y que esto genere un propósito principal que es incrementar las ventas con nuevas licitaciones en el sector, en este plan de mejora va abarcar temas investigativos que sustenten un diagnostico en el entorno externo e interno de la compañía que nos permita conocer su situación y los ejes que debemos entrar a trabajar, también se analizara la forma adecuada de actuar en el mercado ante la problemática real que tiene la compañía que obstruye su crecimiento, al final se analizaran los distintos resultados que nos arroje los diferentes indicadores a trabajar que nos servirá para medir si los objetivos planteados se están cumpliendo.

Capítulo 1

Planteamiento del problema

El sector de la seguridad privada en Colombia es muy competitivo ya que existe una gran cantidad de empresas que ofrecen un portafolio de servicios amplios y cómodos para los distintos tipos de clientes que se encuentran en el mercado, muchas de estas empresas con estos portafolios de servicios logran generar licitaciones con grandes superficies que le permiten una optimización de gastos y una reducción significativa en personal que a la final se convierte en una licitación rentable y que deja menor dificultades para la logística de la empresa.

Actualmente Guerreros Seguridad Ltda maneja un segmento de clientes que son los conjuntos residenciales en Bogotá y cuenta con un portafolio de servicios muy básico en comparación de su competencia que en el caso de Guerreros Seguridad Ltda cuenta solamente con el servicio de vigilancia privada con armas y sin armas, en los últimos años no ha logrado generar contratos con otros segmentos de mercado, se ha limitado solamente al sector residencial y no ha logrado incursionar en entidades públicas, empresariales como en grandes superficies de retail.

Una de las más grandes limitantes de la empresa es la escasez en sus servicios que hagan un factor diferencial hacia otras empresas como también no tiene una plataforma virtual que le permita a la empresa darse a conocer, esto genera que la empresa tenga dentro de su problemática real el no ampliarse a nuevos segmentos de mercado que les permita crecer como compañía y le genere una gran limitante en ser una empresa con posicionamiento en el mercado.

Capítulo 2

Pregunta problema

Que estrategias puede generar Guerreros Seguridad Ltda Para incursionar en nuevos segmentos empresariales?

Justificación

Con este proyecto buscamos un mejor posicionamiento en el mercado, logrando así que la empresa Guerreros Seguridad Ltda Participe en nuevas licitaciones que permitan obtener un crecimiento del 20% en el año, dentro de los beneficios que la empresa le da a sus clientes, está la seguridad de tener un servicio de calidad, como también a su vez, se les ofrece acompañamiento constante para identificar las oportunidades de mejora que se puedan aplicar para obtener un servicio óptimo y de calidad; este proyecto nos permitirá brindarle estrategias de crecimiento a la empresa como también generarle distintas herramientas para que la empresa pueda ingresar en este sector tan competitivo.

Para nosotros es importante esta investigación porque podemos adquirir nuevos conocimientos del sector de seguridad y generar habilidades que nos permita generar estrategias.

Objetivos

Objetivo general

Plantear estrategias para que Guerreros seguridad Ltda incursione en nuevos segmentos empresariales.

Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico interno y externo de la situación actual de la empresa Guerreros Seguridad Ltda, que nos permita identificar las oportunidades de mejora que se tienen.

Plantear estrategias que lleve a la empresa Guerreros Seguridad Ltda, a incursionar en nuevos segmentos de mercado

Plantear indicadores para realizar seguimiento de la propuesta, así como sus costos y retorno de la inversión.

Capítulo 3

Antecedentes

En el trabajo de grado de título, la importancia de la investigación en seguridad privada como apoyo a las investigaciones de carácter público. Del autor Mendez (2018) nos muestra en su resumen:

Universidad militar nueva granada facultad de relaciones internacionales, estrategia y seguridad especialización en administración de la seguridad 2018.

En nuestro país existe un grupo de compañías y de personas autorizadas para brindar servicios de investigaciones en seguridad Privada, los cuales son regulados por el estado, deben certificar sus capacidades y someterse a la regulación vigente. El presente ensayo tiene como objeto fundamental el de hacer visible la labor adelantada por las personas y empresas dedicadas a la investigación en la seguridad privada en Colombia, y como, haciendo un manejo adecuado de las herramientas investigativas, es posible aportar a la seguridad, en temas de prevención, desde la experiencia que brinda el análisis de incidentes de seguridad, para adoptar medidas que eviten su repetición o que puedan ser adoptadas por personas y empresas antes de verse afectadas por la delincuencia.

Por nuestra parte identificamos que es una Investigación descriptiva.

Conclusiones:

En conclusión, la labor que adelanta la superintendencia de vigilancia y seguridad privada es muy importante y debe resaltarse el alto grado de profesionalismo que tiene el sector en 16 comparación con los de otros países, que es reconocido en Latinoamérica y tomado como ejemplo; pero no por ello debemos pensar que ya todo está hecho, por el contrario aún falta mucho y lo único que podemos decir es que vamos por buen camino. De acuerdo con lo anterior, es necesario promover una estandarización para el desarrollo de los servicios de investigación por parte de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada de Colombia, generando lineamientos, procedimientos y protocolos que sirvan como ejemplo de un adecuado proceso investigativo. Es de resaltar que antes de ser asesores, consultores o investigadores, las personas naturales son precisamente eso, personas; y esto los hace elegibles para participar, al amparo de la ley, como

investigadores y apoyo en cualquier proceso judicial, simplemente acreditándose como tales mediante el defensor que los contrate. Sin embargo, es muy importante el hecho de que la competencia de las personas acreditadas por la Supervigilancia está reconocida y respaldada por un organismo del Estado mediante una resolución o credencial que hace las veces de una tarjeta profesional, a diferencia de los particulares de los que hemos hablado a lo largo del presente documento que no son sometidos a ningún tipo de examen o prueba para calificar sus competencias y profesionalismo.

Siguiendo de nuevo en el trabajo de grado de título, Propuesta de un modelo de planeación estratégica para las empresas de vigilancia y seguridad privada en Bogotá, del Autor: Daniel Mauricio Sánchez Bustos, Del Año (2016).

Resumen:

En este trabajo, se establece una propuesta de planeación estratégica enmarcada en los principales lineamientos a tener en cuenta por parte de las empresas de vigilancia y seguridad privada en Bogotá, que van desde el establecimiento de su misión, visión y valores corporativos, hasta la implementación de nuevos mecanismos de ejecución en el servicio y mejores prácticas de la gestión del control que garanticen la mejora continua. Mediante la aplicación de esta guía se logra obtener ventajas competitivas en el sector de la seguridad privada, las cuales generan factores diferenciadores frente a la competencia directa y las empresas multinacionales, posibilitando una mayor participación en el mercado de forma rentable y responsable. Ante tal escenario resulta determinante contar con herramientas que generen en el gerente un claro conocimiento y entendimiento del entorno externo e interno del sector, favoreciendo la adecuada toma de decisiones, orientándolas hacia un direccionamiento por valores debido a la naturaleza de la empresa de seguridad en donde el factor humano es el principal insumo del servicio, fortaleciendo la identidad de sus colaboradores obteniendo mejores resultados operativos y mayor calidad del servicio.

Metodología

La metodología del trabajo fue Investigación cualitativa.

Las conclusiones de trabajo fueron:

El gerente debe conocer las herramientas claves para lograr analizar de forma crítica y ajustada la realidad de la organización que lidera e identificar posibles cambios, tendencias y mega tendencias. Lograr la transformación de la cultura organizacional y generar un cambio en la percepción directiva para orientarla hacia la dirección por valores es uno de los mayores retos para las empresas de vigilancia y seguridad privada. Los servicios que se prestan y comercializan actualmente por parte del sector de la Seguridad Privada en Colombia son estándares, situación que obliga a las empresas a buscar insistentemente la innovación y diferenciación de sus productos a través del diseño personalizado. El establecimiento de la Misión, la Visión y los Valores Corporativos de la empresa de Seguridad Privada en Colombia es la base de la planeación estratégica y la orientación hacia el nuevo escenario de éxito para la organización. Estos deben ser conocidos por los trabajadores y servir de guía u hoja de ruta en sus actuaciones diarias. Una estimación profesional y responsable de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la organización frente al mercado y los competidores directos, contribuye de forma decisiva al diseño y selección de los objetivos estratégicos, optimizando los aspectos positivos de la empresa, proporcionando a un corto plazo ventajas competitivas y diferenciación en el servicio ofrecido. El factor diferenciador de mayor relevancia en el sector de la Seguridad Privada es la Gestión del Riesgo, constituyéndose como base de re-ingeniería para la organización y generador de nuevos mercados y de un crecimiento rentable. La correcta implementación de un programa de control estratégico de gestión en la empresa de Seguridad Privada, garantiza la adecuada selección de los principales indicadores y herramientas de seguimiento, fortaleciendo la mejora continua de los procesos y la empresa en conjunto.

Siguiendo de nuevo en el trabajo de grado de título, plan estratégico de mercadeo periodo 2017-2018 empresa: seguridad record de Colombia LTDA “Segurcol”, del Autor: Janeth e Perez corrales Claudia Marcela Salazar Obando, del año: (2017)

Resumen:

El presente trabajo de grado está aplicado a la formulación del plan estratégico comercial de la empresa Grupo Récord de Colombia Securcol, en sus diferentes líneas de negocio como lo son el sector privado y residencial; Motivo principal que impulsa a la construcción de éste plan ejecutivo, de fácil aplicación para la situación real de la compañía respecto a la participación que tiene en el mercado en la prestación de servicios de seguridad privada, análisis del sector y sus antecedentes. Mostrará en la investigación de mercados una muestra de tipo cuantitativa no concluyente de la realidad de Securcol, considerando la esencia principal del valor agregado más significativa del plan comercial para el año 2018, permitiendo desarrollar los objetivos, estrategias, tácticas, presupuesto y algunos indicadores para hacerle seguimiento al mismo. El plan propone explorar estrategias ganadoras para fortalecer el canal residencial y privado de Securcol en la penetración de nuevos mercados, con operación en otras zonas del país donde ésta no tiene presencia, para así posicionar la marca de éstos sectores en particular donde en la actualidad compite la compañía, el cuál permita el logro de los objetivos propuestos y formulación de estrategias más acertadas, para potencializar el portafolio de los productos actuales que ofrece la compañía e incrementar las ventas, contando con un presupuesto para llevarlas a cabo no inferior a \$211.000.000

Metodología:

La metodología del trabajo fue una Investigación Descriptiva.

Conclusiones:

La empresa Securcol deberá invertir en el presupuesto de marketing sugerido por valor de \$211.000.000, para así impulsar su Marca en los diferentes segmentos privado y residencial y posicionarse como empresa líder en la prestación del servicio de la seguridad privada en Colombia. Al mismo tiempo cuando la empresa alcance unas ventas cercanas a \$2.637.500.000, esa inversión presupuestal llegará a su punto de equilibrio librando la inyección de capital. Las estrategias más importantes y más ganadoras para la implementación del plan de mercadeo sugeridas, serán la del fortalecimiento del canal residencial en la prestación del servicio de seguridad privada y al mismo tiempo la penetración de nuevos mercados en otras zonas del país donde Securcol no tiene presencia, pues de este modo, no están supeditando los ingresos de la compañía sujeto a licitaciones del sector público solamente, sino a un mix de ingresos en diferentes sectores o segmentos, para

asegurar una mayor sostenibilidad financiera. En cuanto a los hallazgos de la investigación de mercados Segurcol necesita implementar y ejecutar un plan de mercadeo que le permita incursionar y ser reconocido como Marca en los sectores privado y residencial, sin dejar de la mano el sector público donde se concentra la mayoría de sus contrataciones. También se encuentra que Segurcol tiene un enorme potencial en Medellín, pues es donde la empresa tiene concentrado el mayor número del personal de seguridad, por este motivo la empresa deberá aprovechar esa fortaleza y combinarla con un buen plan de comunicación tanto interno como externo, apoyado en el fortalecimiento del área comercial, con una mayor presencia en redes sociales y los programas de responsabilidad social que desarrolla la compañía, pues con el crecimiento exponencial que tiene el Valle de Aburrá junto con sus 10 municipios de Antioquia y el incremento de las obras de infraestructura, cada vez hay mayores posibilidades para que Segurcol incursione en este mercado. El panorama de la seguridad en Colombia se ha convertido en un tema álgido de todos los días para los ciudadanos y las empresas del sector público, privado y residencial, es por tal motivo que Segurcol tiene un papel muy importante en la ciudad de Medellín y en las demás ciudades del país, aportando un grano de arena al cuidado y protección de los mismos en la prestación de sus servicios de seguridad privada y al crecimiento del sector económico del país, asegurando así la existencia de Segurcol por muchos años de vigencia en Colombia. Respecto a la realidad competitiva que hoy vive Segurcol frente a sus competidores, la compañía cuenta con excelentes niveles de estructura organizacional, entrenamiento y formación del personal, excelentes sistemas de tecnología y seguridad para monitorear la operación del servicio prestado, gran conocimiento en la normatividad del sector público, inversión e inclusión social, instalaciones cómodas con una infraestructura auto sostenible y adicionalmente, Segurcol pertenece al grupo récord, marca agregadora de empresas que la respaldan. Tendría que reforzar solamente en su estructura comercial y de comunicación hacia sus clientes y demás segmentos a los que quiere llegar, con fortalecimiento de Marca y tener mayor recordación en los diferentes sectores, para lograr estar de primera opción en la mente de los consumidores y alcanzar cada vez una participación mayor en el mercado.

Referente teórico

Identificación de segmentos de mercado y mercados meta

En los mercados grandes, amplios o muy diversificados, es imposible que las empresas entren en contacto con todos los clientes. Lo que sí pueden hacer es dividir esos mercados en grupos de consumidores homogéneos, o segmentos con distintas necesidades y deseos. La empresa necesita identificar qué segmentos de mercado puede atender con eficacia. Esta decisión requiere un entendimiento muy agudo del comportamiento del consumidor y un cuidadoso pensamiento estratégico de marketing. Para desarrollar los mejores planes de marketing, los gerentes deben entender qué hace único y diferente a cada segmento. La identificación y satisfacción de los segmentos adecuados del mercado suele ser clave para el éxito de la estrategia de marketing. Pergo, una de las marcas de muebles de diseño mejor posicionadas en México, se ha dirigido a diferentes grupos de clientes a lo largo de los años, ofreciéndoles color, textura, forma y pureza en sus creaciones. Siendo auténticos buscadores de tendencias, los responsables de la marca han recorrido el mundo para encontrar piezas únicas que, por su calidad, representan una opción inteligente en diseño de interiores. Pergo conoce bien el mercado mexicano, sus necesidades, gustos y exigencias. La arquitectura contemporánea es parte del día a día de la empresa, y sus integrantes son conscientes de que la fusión entre ésta y el diseño de interiores es indispensable para lograr espacios más confortables y cálidos. Por ello, más que ofrecer mobiliario, su propuesta es una filosofía de diseño al que han llamado étnico contemporáneo. Este estilo sintetiza la cultura zen asiática y el pensamiento minimalista occidental: tejidos, tallados, materiales y formas destacan lo mejor del arte y el diseño internacional, dando origen a un estilo sensual y altamente refinado, cuyo único fin es generar espacios pacíficos y armoniosos dentro del hogar. Pergo está orientada a un segmento de consumidores interesados en dar novedad a la decoración doméstica, crear algo a partir de cero, o remodelar y tener en cuenta lo ya existente, pero siempre con la emoción de generar nuevas atmósferas. Cuando “decorar” no es más que un sinónimo de “amueblar”, el cliente se limita a seguir el estilo que le dicta una tienda de muebles o un gran almacén. El segmento de mercado atendido por Pergo, en cambio, está conformado por consumidores interesados en buscar, dejar volar la imaginación, fantasear y elegir fuera de los cánones. Como estrategia de crecimiento, la empresa ha realizado investigaciones de mercado para definir de manera todavía más puntual su segmento de mercado meta, así como para determinar cuáles son los gustos, preferencias y

percepciones de sus clientes actuales y potenciales. Como resultado, Pergo lanzará al mercado una nueva campaña publicitaria y de imagen para posicionarse como una opción de estilo, calidad y diseño —factores muy valorados por sus consumidores—, así como una campaña de servicio al cliente más personalizada, que va desde brindar información abundante y bien enfocada en el punto de venta, hasta la entrega puntual de los muebles y una esmerada atención post-venta, pasando por la reestructuración de su página web.1 P (PHILIP KOTLER, 2012)

Segmentación de mercado: estrategias básicas para identificar segmentos y elegir un mercado meta

Con poblaciones y comunidades cada día más diversas, sería arriesgado para una firma en particular ofrecer la misma mezcla comercial a tan distintos consumidores. La segmentación de mercado ofrece a las empresas la posibilidad de personalizar o confeccionar a la medida una combinación única de elementos como el producto, el precio, la plaza y la promoción, para mercados meta específicos. Por consiguiente, les permite satisfacer las necesidades de sus clientes de una manera más efectiva, a través de una propuesta de valor potencialmente superior a la de la competencia. El término segmentación de mercado se refiere entonces al proceso de definición y división de un amplio mercado en grupos claramente identificables y homogéneos de consumidores con necesidades, deseos y características similares.

Pocas compañías son lo suficientemente grandes como para satisfacer las necesidades de todo un mercado. La mayoría debe separar la demanda total en segmentos y elegir solamente aquellos para los que se tenga la capacidad de atender.

La segmentación de mercado puede ayudar a empresas de todos tamaños y giros a tomar mejores decisiones.

Se dice que un segmento de mercado debería ser:

- Fácil y claramente identificable
- Medible
- Accesible a través de promoción, comunicación y canales de distribución
- Diferente en su reacción a determinada propuesta de valor
- Durable (que no cambie tan rápidamente)
- Apropiado para las políticas y recursos de la empresa
- Suficientemente grande para ser rentable

La base para la segmentación es un factor que varía entre los grupos de un mercado, pero que es consistente al interior de los propios grupos. Todo mercado puede ser segmentado de varias maneras, y aunque muchas de las bases utilizadas para segmentar un mercado orientado al consumidor también se pueden aplicar a los negocios y a la industria, la naturaleza de éstos eventualmente da origen a otras bases específicas de segmentación. Enseguida se muestra una tabla comparativa de los criterios o estrategias básicas para segmentar ambos tipos de mercados:

Tabla 1

Tabla comparativa de criterios

Mercado orientado al consumidor		Mercado orientado a la industria	
Tipo de segmentación	Variables consideradas	Tipo de segmentación	Variables consideradas
Geográfica	Región, clima, densidad y tasa de crecimiento de la población	Geográfica	Ubicación, concentración de clientes, tasa de crecimiento de la industria local y factores macroeconómicos diversos
Demográfica	Edad, género, origen étnico, nacionalidad, educación, ocupación, religión, ingreso y estatus familiar	Por tipo de cliente	Tamaño de la organización, industria del cliente y posición en la cadena de valor
Psicográfica	Valores, actitudes, opiniones, intereses, actividades y estilos de vida de la población	Por comportamiento	Lealtad hacia los proveedores, patrones de utilización y tamaño de las órdenes
Por comportamiento	Nivel y patrones de utilización de productos, sensibilidad de precio, lealtad hacia una marca y búsqueda de beneficios y ofertas		

Nota: Autoría propia.

Los segmentos identificados se resumen en distintos perfiles y el nivel de atracción de cada uno de ellos puede ser evaluado para posteriormente seleccionar un segmento de mercado meta. Sin

embargo, después de seleccionar el criterio para segmentar el mercado, ¿qué metodologías se siguen para construir un segmento en el primer lugar?

Existen técnicas analíticas rigurosas que se utilizan para organizar a los consumidores en grupos con necesidades, deseos y actitudes afines. Mediante estas técnicas, se logra determinar el tamaño y el mercado potencial de cada segmento, junto con el posicionamiento y los atractivos que se utilizarán para cubrirlo. Por citar un ejemplo, el Análisis de Clústeres *K-Means* tiene la intención de identificar grupos relativamente similares de encuestados con base en características seleccionadas utilizando un algoritmo que pueda manejar grandes cantidades de personas. En esencia, este método trata de separar n observaciones en k clústeres, y cada observación pertenece al clúster con la media más cercana.

Una industria muy conocida en la cual se utiliza con frecuencia este tipo de análisis es la de las telecomunicaciones móviles, donde la competencia es cada día más fuerte alrededor del mundo, los consumidores exigen una calidad cada vez mayor a un menor precio, y las utilidades y los ingresos promedio por cliente enfrentan serios retos. En este caso, el objetivo del proceso de *clustering* consiste en categorizar clientes en diferentes grupos para ejecutar estrategias de contacto distintivas y presentar ofertas próximas, partiendo de datos e información de los sistemas de cobro. Dichos datos, junto con el detalle de llamadas, describen el comportamiento de utilización y gasto de los clientes, permitiendo a los operadores acercarse a ellos de una manera más efectiva. China Mobile Limited, el mayor operador celular en el mundo con más de 600 millones de clientes, es conocido por utilizar esta técnica analítica.

Además de jugar un papel importante en el desarrollo de nuevos enfoques de mercadotecnia para atraer nuevos clientes, la segmentación de mercado también puede ayudar a una empresa a descubrir modos de fortalecer la lealtad de los consumidores ya existentes. Por ejemplo, una firma podría solicitar algún tipo de retroalimentación a través de preguntas dirigidas a cierto grupo con la intención de obtener sugerencias prácticas para mejorar un producto. De esta manera, el consumidor sabrá que la empresa realmente lo escucha y se fortalecerán los vínculos entre ambos. (group, Tis consulting, 2012)

Referente institucional

Según información institucional e información adquirida del gerente de la compañía.

Historia

Guerreros Seguridad Ltda inicio su funcionamiento en el sector en el año 2010 por lo cual ya está próximo a cumplir 10 años en el mercado, desde su comienzo su actividad principal es la vigilancia privada por lo cual sus servicios principales son guardas con armamento y sin armas donde su foco principal durante todo este trayecto son conjuntos residenciales de Bogotá, en el 2010 logro contar con toda la normativa que exige la superintendencia de seguridad y vigilancia privada donde se exigía un capital y unos documentos que permitía su libre funcionamiento. ya en los últimos años ha logrado concretar licitación con un centro comercial en el sur occidente de Bogotá llevando esto a una ampliación de su mercado.

Su fundador Andres Guerrero actual dueño de la empresa lleva 15 años trabajando en este sector obteniendo una gran conocimiento en este entorno en el que se mueve y esto ha permitido generar un crecimiento significativo de la empresa en los últimos años, actualmente Guerreros Seguridad Ltda, cuenta con 32 clientes y mucho de estos están vinculados durante muchos años a la empresa gracias al buen servicio que se está prestando, así mismo actualmente se está trabajando para lograr la certificación ISO 9001 como valor agrado y confiable de nuestros servicios.

Misión

Guerreros Seguridad Ltda presta un servicio óptimo e integral en el sector de la seguridad privada, buscando siempre la satisfacción del cliente con un acompañamiento permanente apoyado por un equipo humano con valores éticos y profesionales.

Visión

Ser una empresa reconocida en el sector de la seguridad privada, ampliando sus servicios a todos los sectores económicos a través de medios tecnológicos con personal calificado y competente.

Objetivos de calidad

Lograrla fidelidad de nuestros clientes mediante la eficacia y la efectividad en la presentación del servicio.

Buscar la satisfacción de nuestros clientes para asegurar la generación de nuevos socios.

Capacitar al personal para asegurar el desempeño de sus competencias.

Cumplir con los tiempos y especificaciones acordadas con nuestros clientes.

Evaluar continuamente los procesos buscando su mejora continua.

Asegurar la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

Política de calidad

Guerreros Seguridad Ltda, proporciona servicios integrales de vigilancia y seguridad privada en la modalidad fija y móvil, con armas y sin armas, con personal calificado y competente direccionados en un compromiso de cumplimiento con los requisitos aplicables y de mejora continua, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes en materia de seguridad.

Sector económico

El sector económico donde se encuentra ubicado Guerreros Seguridad Ltda es el sector terciario ya que ente sector se encuentra todas aquellas empresas que prestan un servicio a la comunidad, a las empresas y a las personas en general siendo la vigilancia privada una empresa de prestación de servicios.

Clientes actuales: La empresa de seguridad Guerreros Ltda, actualmente cuenta con 27 clientes abajo mencionados:

Tabla 2

Clientes actuales de la empresa

CLIENTES ACTUALES	
Agrupación de vivienda Tierragrata	Conjunto residencial terranova club
Asa rental Ltda	Conjunto Sevilla parque residencial
Centro comercial caracas	Edificio andalucia 123
Complejo empresarial rost cerost sas	Edificio arboleda ph
Conjunto cerrado portal de los molinos	Edificio cananea
Conjunto residencial parques de almazan	Edificio prado 144
Conjunto residencial alcazar de Modelia p.h	Edificio tectun Vii
Conjunto residencial nuevo horizonte	Edificio villa pau
Conjunto residencial pasteur	Edificio multifamiliar héroes
Conjunto residencial portales del norte mz 8	La ilusión 2 conjunto residencial
Conjunto residencial portales norte II	Lopez y asociados SAS
Conjunto residencial quintas de la sabana	Parroquia madre de la divina providencia
Conjunto residencial quintas de santa rita	Vista arquitectura y construcción
Conjunto residencial quintas de santa ana	Conjunto residencial tarragona I
Conjunto residencial tarragona II	

Nota: Autoría propia.

Competencia

- Seguridad privada y vigilancia Texas Ltda

Servicios:

Vigilancia fija (industrial- comercial- residencial) Con arma de fuego, arma no letal y sin arma.

Escolta a personas, vehículos y mercancías. Conductor escolta, Escolta motorizado con pistola 9mm.

Circuito cerrado de televisión.

- Seguridad Buffalo

Servicios:

Vigilancia Fija

Vigilancia Móvil

Escolta personalizado

- Miro seguridad

Servicios:

Seguridad humana

Seguridad tecnológica

Seguridad canina

Rastreo y localización

Referente normativo

Para Guerrero Seguridad Ltda y para la elaboración de este proyecto los siguientes decretos y artículos están directamente vinculados.

Decreto 356 de 1994

Reglamentado parcialmente por el decreto nacional 3222 de 2002

“por el cual se expide el estatuto de vigilancia y seguridad privada”

El presidente de la República de Colombia,

En ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas por el literal j) del artículo 1º de la ley 61 de 1993, y oído el concepto de comisión parlamentaria de que trata el artículo 2º de la misma ley.

Decreta:

Título I

Aspectos generales

Artículo 1º.- objeto. El presente decreto tiene por objeto establecer el estatuto para la prestación por particulares de servicio de vigilancia y seguridad privada.

Artículo 2º.- servicios de vigilancia y seguridad privada. Para efectos del presente decreto, entiéndase por servicios de vigilancia y seguridad privada, las actividades de 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.

Artículo 3º.- permiso del estado. Los servicios de vigilancia y seguridad privada, de que trata el artículo anterior, 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 y Seguridad Privada con base en esa misma potestad, podrá suspender la licencia o credencial expedida.

Artículo 4°.- Campo de Aplicación. Se hallan sometidos al presente Decreto:

1. Los servicios de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego o con cualquier otro medio humano, animal, tecnológico o material.
2. Los servicios de transporte de valores.
3. Los servicios de vigilancia y seguridad de empresas u organizaciones empresariales, públicas o privadas.
4. Los servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada.
5. Los servicios de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada.
6. Los servicios de asesoría, consultoría e investigación en seguridad.
7. La fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada.
8. Utilización de blindajes para vigilancia y seguridad privada.

Artículo 5°.- Medios para la prestación de los servicios de vigilancias y seguridad privada. Los servicios de vigilancia y seguridad privada sólo podrán utilizar para el desarrollo de sus actividades aquellas armas de fuego, recursos humanos, animales, tecnológicos o materiales, vehículos e instalaciones físicas, y o cualquier otro medio autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Artículo 6°.- Modalidades para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada. Los servicios de vigilancia y seguridad privada podrán autorizarse en cuatro (4) 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 inmuebles en un lugar determinado.
2. Vigilancia móvil. Es la que se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección personal, bienes muebles o inmuebles en un área o sector delimitado.

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 y manejar valores y el desarrollo de actividades conexas.

Parágrafo. - el gobierno nacional podrá desarrollar el desarrollo operativo de estas modalidades.

Artículo 7°.- control la superintendencia de vigilancia y seguridad privada ejercerá control, inspección y vigilancia sobre todas la personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades de vigilancia y seguridad privada y sus usuarios de conformidad con lo establecido en la ley.

Título II

Servicios de vigilancia y seguridad privada con armas

Capítulo I

Empresas de vigilancia y seguridad privada

Artículo 8°.- Definición. Se entiende por empresa de vigilancia y seguridad privada, la sociedad de responsabilidad limitada legalmente constituida, cuyo objeto social consista en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada, en la modalidad de vigilancia fija, móvil y/o escoltas, mediante la utilización de cualquiera de los medios establecidos en el artículo 6 de este Decreto.

Parágrafo 1°.- Las sociedades que se constituyan para la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada en los términos de este artículo, tendrán como único objeto social la prestación de estos servicios estos servicios conexos, como los de asesoría o investigación en seguridad.

Parágrafo 2°.- Las empresas constituidas con anterioridad a la publicación del presente Decreto podrán conservar su naturaleza jurídica sin perjuicio de lo establecido en este artículo.

Artículo 9°.- Constitución. Modificado por el art. 102, Decreto Nacional 019 de 2012. Para constituir una empresa de vigilancia y seguridad privada se deberá solicitar autorización previa a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, informando los nombres de los socios y

representantes legales, adjuntando las hojas de vidas con las certificaciones académicas y laborales correspondientes, fotocopias de la cédula de ciudadanía y certificado judicial a nivel nacional.

Parágrafo. - La autorización para constituir la sociedad de vigilancia y seguridad privada deberá protocolizarse en la escritura de constitución y ésta en ningún caso obliga a conceder la licencia de funcionamiento.

Artículo 10º.- Capital. Las empresas de vigilancia y seguridad privada se deben constituir con un capital social suscrito y pagado no inferior a seiscientos (600) salarios mínimos legales mensuales a la fecha de su constitución.

El Gobierno Nacional podrá establecer las cuantías mínimas de patrimonio que deberán mantener y acreditar estas empresas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Aquellas empresas que se hallen funcionando con anterioridad a la vigencia del presente Decreto, en el plazo de dos (2) años contados a partir de la fecha de su publicación del mismo, deberán cumplir con lo establecido en este artículo.

Artículo 11.- Licencia de funcionamiento. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, podrá expedir licencia de funcionamiento, de carácter nacional, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos por parte del solicitante:

Solicitud dirigida a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, suscrita por el Representante Legal, en el cual se informe:

- . Sede principal, sucursales o agencias que pretenden establecer.
- . Modalidad del servicio que pretenden ofrecer.
- . Medios que pretenden utilizar para la prestación del servicio, con sus características técnicas, si es del caso.

2. Adjuntar los siguientes documentos:

- . Copia auténtica de la escritura de constitución y reformas de la misma.
- . Certificado vigente de existencia y representación legal de la sociedad.
- . Licencia de la empresa expedida por la respectiva alcaldía.

- Póliza de seguro de responsabilidad civil extracontractual, que cobra los riesgos de uso indebido de armas de fuego u otros elementos de vigilancia y seguridad privada. No inferior a 400 salarios mínimos legales mensuales vigentes, expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada.

3. Solicitud de aprobación de instalaciones y medios por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Parágrafo 1º.- Dentro de los sesenta (60) días siguientes al otorgamiento de la licencia de funcionamiento el Representante Legal deberá enviar a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, los siguientes documentos:

- Certificaciones sobre afiliación del personal a un sistema de seguridad social y una Caja de Compensación Familiar.

- Copia autenticada de la resolución de aprobación del reglamento interno de trabajo expedido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

- Reglamento de higiene y seguridad social debidamente autenticado por el Ministro de Trabajo y Seguridad Social y correspondiente resolución de aprobación.

- Certificados de cancelación de aportes al Servicio Nacional de Aprendizaje y al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

- Resolución sobre autorización de horas extras expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Parágrafo 2º.- La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada verificará la información suministrada y podrá realizar visitas de inspección previa, tanto a las instalaciones de la sede principal, sucursales o agencias, como sobre los medios que se va a emplear.

Artículo 12.- socios. Los socios de las empresas de vigilancia y de seguridad privada deberán ser personas naturales de nacionalidad colombiana.

Parágrafo. - las empresas constituidas ante de la vigencia de este decreto con socio capital o extranjero, no podrán aumentar la participación de los socios extranjeros.

Artículo 13.- sucursal o agencias. Las empresas de vigilancia y seguridad privada, debidamente autorizadas que requieran establecer una nueva sucursal o agencia dentro del territorio nacional,

deberán obtener previamente autorización de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, para lo cual deberán acreditar información sobre el personal directivo de dicha sucursal o agencia, licencia de funcionamiento de la alcaldía; certificado de la existencia y representación legal.

Dentro de los sesenta (60) días siguientes a la concesión de la autorización, se deberá enviar la resolución sobre horas extras expedidas por la regional del ministerio de trabajo y seguridad social, correspondiente.

Artículo 14.- renovación de la licencia de funcionamiento. Para la renovación de la licencia de funcionamiento de las empresas de vigilancia y seguridad privada se deberá presentar un informe general sobre el estado de la empresa, sus sucursales o agencias, en la cual se haga una relación de los puestos vigilados, personal de vigilancia discriminando por modalidad de servicio, cantidad de armamento con que cuenta, vehículos, equipos de comunicaciones y seguridad, con la descripción de sus características, y de cualquier otro medio que se esté empleando para la prestación del servicio. Así mismo se deberá adjuntar la paz y salvos o comprobantes de pagos de los aportes parafiscales, como el comprobante de aportes a un fondo de cesantías.

Parágrafo 1º.- La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, podrá solicitar información adicional cuando lo considere necesario.

Parágrafo 2º.- Si se omite alguna o algunas de las sucursales o agencias, se entiende que no se seguirá continuará prestando el servicio en la misma. Ver Art. 27 Decreto Nacional 1703 de 2002

Artículo 15.- Personal. El personal de las empresas de vigilancia y seguridad privada que empleen armas de fuego o cualquier otro elemento para vigilancia o seguridad privada, se denomina vigilantes y escoltas.

Artículo 16.- Instalaciones. Las empresas de vigilancia y seguridad privada deberán contar con instalaciones para uso exclusivo y específico del servicio de vigilancia y seguridad privada. Estas serán adecuadas para funcionamiento y desarrollo de la actividad que se refiere el presente Decreto, de manera que brinde protección a las personas, las armas, municiones, equipos de comunicación, de seguridad y demás elementos utilizados en el servicio.

Las instalaciones, la documentación, los medios que se utilizan, y cualquier otro elemento empleado para la prestación de los servicios, podrá ser inspeccionadas en todo momento por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Capítulo III

Departamentos de seguridad

Artículo 17.- definición. Se entiende por departamento de seguridad. La dependencia que al interior una empresa u organización empresarial o entidad de derecho público o privado, se establece para proveer el servicio de vigilancia y seguridad privada de bienes, instalaciones y personas vinculadas a la misma.

También deberán establecer departamentos de seguridad, las personas naturales que pretendan organizar servicios de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego para su propia protección.

Parágrafo. - los departamentos de seguridad no podrán prestar servicios de vigilancia y seguridad a ningún título a personas diferentes de las vinculadas a la empresa, grupo empresarial o persona natural a la cual se concede licencia de funcionamiento.

Artículo 18.- Pólizas de seguro. La empresa, organización empresarial o persona a la cual se le concede la licencia de funcionamiento de un departamento de seguridad, deberá tomar una póliza de seguro de responsabilidad civil extracontractual, contra los riesgos de uso indebido de armas de fuego u otros elementos de vigilancia y seguridad privada, no inferior a 400 salarios mínimos legales mensuales vigentes, expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada.

Artículo 19.- Licencia de funcionamiento. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, podrá expedir licencia de funcionamiento de carácter nacional, previo el lleno de los siguientes requisitos:

1. Solicitud dirigida a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en el cual se informe:

-. Justificación de la solicitud en la que se demuestren los riesgos especiales que ameriten la constitución del departamento.

-. El nombre y el documento de identidad del representante legal, quien deberá suscribirla y en la cual se informe:

- Estructura del departamento de seguridad.

-. Nombre de la persona responsable de la organización de seguridad, adjuntando fotocopia de la cédula de ciudadanía y del certificado judicial.

- . Modalidad de los servicios que desarrollará.
- . Presupuesto asignado por la empresa para la operación del departamento de seguridad y desarrollo de los servicios.
- . Medios que pretende utilizar para la prestación del servicio con sus características técnicas si es del caso.
- . Lugares donde se prestarán los servicios de vigilancia y seguridad privada, indicando las instalaciones y su ubicación geográfica.

2. Adjuntar el certificado vigente de existencia y de representación legal de la empresa expedido por la Cámara de Comercio y fotocopia del NIT, cuando sea del caso.

Artículo 20.- renovación de licencia de funcionamiento. Para la renovación de la licencia de funcionamiento de los departamentos de seguridad, el representante legal de la empresa deberá presentar un informe general sobre el estado del departamento, en el cual se haga una relación del personal de vigilancia discriminado por modalidad del servicio, servicios contratados, cantidad de armamento con que cuenta, vehículos y equipos de comunicación y seguridad, con la descripción de sus características.

Parágrafo. - la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, podrá solicitar información adicional cuando lo considere necesario.

Artículo 21.- modalidad. Los departamentos de seguridad podrán operar en las modalidades establecidas en el artículo 6° de este Decreto.

Artículo 22.- instalaciones. Las empresas que tengan departamentos de seguridad autorizados deberán contar con instalaciones adecuadas que brinden protección a las armas, municiones, medios de comunicación y equipos de seguridad que posea.

Estas, así como toda la documentación y medios que se utilizan para prestar el servicio, podrán ser inspeccionadas en todo momento por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

Título III

Servicios de vigilancia y seguridad privada sin armas

Capítulo I

Empresa de vigilancia y seguridad sin armas

Artículo 47.- definición. Para efectos del presente Decreto, entiéndase por empresa de vigilancia y seguridad privada sin armas, la sociedad legalmente constituida cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada empleando para ello cualquier medio humano, animal, material o tecnológico distinto de las armas de fuego, tales como centrales de monitoreo y alarma, circuitos cerrados, equipos de visión o escuchar remotos, equipos de detención, controles de acceso, controles perimétricos y similares.

Estos servicios también podrán desarrollar actividades conexas como asesorías, consultorías e investigación en seguridad.

Sólo podrán ser socios de estas empresas las personas naturales.

El Gobierno Nacional reglamentará el ejercicio de estas actividades.

Artículo 48.- licencia de funcionamiento. La superintendencia de vigilancia y seguridad privada, podrá expedir licencia de funcionamiento de carácter nacional, a las empresas de vigilancia y de seguridad privada sin armas, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 11 de este decreto. No obstante, la póliza de responsabilidad civil extracontractual tendrá un valor no inferior a cuatrocientos (400) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Artículo 49.- Modalidad. As empresas de vigilancia y seguridad privada sin armas podrán operar en cualquier modalidad de seguridad sin armas de fuego.

Artículo 50.- medios reglamentado por la resolución de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada 2601 de 2003. Los medios utilizados para la prestación de los servicios de vigilancia sin armas deberán ser autorizados por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

Parágrafo °.- cuando se utilicen animales, éstos deberán ser debidamente adiestrados y entrenados para tal fin y estar en condiciones de higiene y salud, que permitan emplearlos sin atentar contra la seguridad y la salubridad pública.

Artículo 51.- capital. Las empresas de vigilancia y seguridad privada sin armas se deben construir con un capital social suscrito y pagado no inferior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, comprobados a la fecha de su constitución.

El gobierno Nacional podrá establecer las cuantías mínimas de patrimonio que deberán mantener y acreditar estas empresas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Aquellas empresas que se hallen funcionando con anterioridad a la vigencia del presente Decreto, en un plazo de dos (2) años contados a partir de la expedición del mismo, deberán cumplir con lo establecido en este artículo.

Título V

Principios, deberes y obligaciones que rigen

La prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada

Artículo 73.- objetivo de la vigilancia y seguridad privada. La finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, es la de disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos libertades públicas de la ciudadanía y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades.

Artículo 74.- Principios, deberes y obligaciones que rigen la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán desarrollar sus funciones teniendo en cuenta los siguientes principios:

1. Acatar la Constitución, la Ley y la ética profesional.
2. Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la fuerza pública.
3. Actuar de manera que se fortalezca la confianza pública en los servicios que presta.
4. Adoptar medidas de prevención y control apropiados y suficientes, orientados a evitar que sus servicios puedan ser utilizados como instrumentos para la realización de actos ilegales, en cualquier forma, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a prestar servicios a delincuentes

o a personas directa o indirectamente vinculadas con el tráfico de estupefacientes o actividades terroristas.

5. Mantener en forma permanente altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones.

6. Contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando a la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la república.

7. Observar en el ejercicio de sus funciones el cumplimiento de las normas legales y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional, así como las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

8. Emplear las armas de acuerdo con el uso autorizado en los respectivos permisos y abstenerse de emplear armamento hecho o no autorizado de acuerdo con la ley.

9. Emplear los equipos y elementos autorizados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, únicamente para los fines previstos en la licencia de funcionamiento.

10. Asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están prestando sus servicios, dando aviso inmediato a la autoridad, de manera que puedan impedirse o disminuirse sus efectos.

11. El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tenga conocimiento de la comisión de hechos punibles durante su servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades.

12. Prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, con fin de atender casos de calamidad pública.

13. Mantener permanentemente actualizados los permisos, patentes, licencias, libros y registros, seguros y demás requisitos que exige este Decreto.

14. El personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada en servicio, deberá portar la credencial de identificación expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

15. Pagar oportunamente la contribución establecida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, debidamente aprobada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así como las multas y los costos por concepto de licencias y credenciales.

16. Colaborar con la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en la labor de inspección, proporcionando toda la información operativa, administrativa y financiera que ésta requiera para el desarrollo de sus funciones.
17. Salvaguardar la información confidencial que obtengan en desarrollo de sus actividades profesionales, salvo requerimiento de autoridad competente.
18. Dar estricto cumplimiento a los términos pactados en los contratos con los usuarios, y por ningún motivo abandonar el servicio contratado, sin previo y oportuno aviso al usuario.
19. Atender en debida forma los reclamos de los usuarios y adoptar medidas inmediatas en el caso de que alguno de sus dependientes se vea involucrado por acción o por omisión, en hechos que atenten contra los bienes o personas a las cuales se brindan vigilancia o protección.
20. Conocer las características básicas de las actividades que desarrollen sus clientes, el uso de las instalaciones o bienes y la situación de las personas que se pretende proteger.
21. Desarrollar mecanismos de control interno, para prevenir que el personal del servicio de vigilancia y seguridad privada se involucre directa o indirectamente en actividades delictivas.
22. Establecer mecanismos y reglas de conducta que deberán observar representantes legales, directivos y empleados.
23. Dar estricto cumplimiento a las normas que rigen a las relaciones obrero-patronales y reconocer en todos los casos los salarios y prestaciones sociales legales, así como proveer a los trabajadores de la seguridad social establecida en la ley.
24. Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán aplicar procesos de selección de personal que garanticen la idoneidad profesional y moral del personal que integra el servicio. Bajo su exclusiva responsabilidad, este personal será destinado para la prestación del servicio a los usuarios, y responderá por sus actuaciones en los términos previstos en los respectivos contratos y en la ley.
25. Prestar el servicio con personal idóneo y entrenado y con los medios adecuados según las características del servicio contratado, para prevenir y contrarrestar la acción de la delincuencia.

26. No exceder la jornada laboral y reconocer horas extras, llevar el registro correspondiente y entregar copia a los trabajadores en forma como lo establece la ley.

27. Atender, los reclamos que presenten los trabajadores y explicar en forma verbal o escrita a solicitud de estos, las condiciones de su vinculación laboral, así como entregar copia del contrato de trabajo en los términos establecidos en la ley.

28. Dar aviso inmediato a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y demás autoridades competentes, y proporcionar toda la información relacionada con la ocurrencia de siniestro, en los cuales haya presencia de personas vinculadas a los servicios de vigilancia y seguridad privada.

29. Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deben desarrollar mecanismos idóneos de supervisión y control internos, que permitan prevenir y controlar actos de disciplina del personal que presta servicios a los usuarios.

30. Los servicios de vigilancia y seguridad privada, serán responsables de proporcionar o exigir al personal un capacitación y formación humana y técnica de acuerdo con las modalidades del servicio y cargo que desempeña.

La capacitación del personal de estos servicios deberá tener un especial ILEGIBLE en la prevención del delito, en el respeto a los derechos humanos, en la colaboración con las autoridades y en la valoración del individuo.

31. Abstenerse de desarrollar actividades diferentes de las establecidas en su objeto social.

Título VI

Medidas cautelares y sanciones

Artículo 75.- medidas cautelares. La Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada, impondrá medidas cautelares a las personas naturales o jurídicas que realicen actividades exclusivas de los vigilados sin contar con la debida autorización y a los vigilados que infrinjan lo dispuesto en el presente Decreto y en especial lo dispuesto en los títulos V y VII de este Decreto así:

1. Ordenar para que se suspenda de inmediato tales actividades, bajo apremio de multas sucesivas hasta por 10 salarios mínimos legales mensuales vigentes cada una, mientras persista esta situación.
2. La suspensión de la licencia o permiso de funcionamiento, cuando sea el caso.
3. Terminación rápida y progresiva de los contratos o servicios desarrollados ilegalmente, mediante intervención especial de la Superintendencia, que garantice eficazmente los derechos de terceros de buena fe.

Artículo 76.- Sanciones. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada impondrá a los vigilados que infrinjan lo dispuesto en este Decreto t en especial lo dispuesto en los títulos V y VII de este Decreto, las siguientes sanciones:

1. Amonestación y plazo perentorio para corregir las irregularidades.
2. Multas sucesivas en cuantía de 5 hasta 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
3. Suspensión de la licencia de funcionamiento o credencial hasta por seis meses.
4. Cancelación de la licencia de funcionamiento del vigilado, sus sucursales o agencias, o de las credenciales respectivas.

Artículo 77.- recursos. Contra las resoluciones que impongan las sanciones a que se refiere el artículo anterior, proceden los recursos de reposición y apelación en los términos del código contencioso administrativo.

Artículo 78.- funcionarios públicos. Los funcionarios de las fuerzas militares y de la Policía Nacional en servicio activo, los empleados públicos y trabajadores del Departamento Administrativo de Seguridad y de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, no podrán ser socios ni empleados de servicios de vigilancia y seguridad privada.

Artículo 79.- prohibición y expedición licencias. La superintendencia de vigilancia y seguridad privada se abstendrá de expedir licencias de funcionamiento o credenciales a servicios de vigilancias o seguridad privada, cuyos socios hubieren pertenecido a servicios a los cuales se les haya cancelado la respectiva licencia o la credencial, cuando sea del caso.

Parágrafo. - Esta prohibición tendrá vigencia durante cinco (5) años, contados a partir de la fecha de ejecutoria se la resolución que dispuso la cancelación.

Título VII

Disposiciones comunes

Artículo 80.- utilización de blindajes en vigilancia y seguridad privada. Sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones legales, la superintendencia de vigilancia y seguridad privada autorizará la utilización de elementos o instalaciones blindadas para la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada. Ver circular superintendente delegado para la vigilancia 03 de 2002

Artículo 81.- investigación de la información suministrada. La superintendencia de vigilancia y seguridad privada podrá investigar las circunstancias y hechos consignados en las solicitudes de licencia de constitución y de funcionamiento consultando los archivos de la policía nacional, de organismos de seguridad del estado, y de cualquier otra fuente que considere pertinente.

Artículo 82.- razón social. La razón o denominación sociales de los servicios de vigilancia y seguridad privada, debe ser diferente a la de los organismos del estado y no podrá autorizarse el funcionamiento de empresas con nombres similares a estos organismos o a otros servicios de vigilancia y seguridad privada.

Artículo 83.- solicitud de licencia de funcionamiento y de credenciales para asesores, consultores e investigadores. Concedida la autorización de que trata el artículo 9 de este decreto, los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán solicitar la licencia de funcionamiento dentro de los seis (6) meses siguientes a la misma, en caso contrario deberá iniciarse el trámite nuevamente.

Artículo 85.- vigencia de la licencia de funcionamiento. La licencia de funcionamiento para los servicios de vigilancia y seguridad privada y la credencial para asesores, consultores o investigadores se expedirán hasta por un término de cinco (5) años.

Parágrafo 1º.- durante la vigencia de la licencia de funcionamiento los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán obtener los aportes que establece la ley a diferentes entidades, aportes laborales, permisos, patentes, seguros y demás requisitos establecido en este decreto. La superintendencia de vigilancia y seguridad privada podrá en cualquier momento verificar el cumplimiento de esta disposición e impondrá las medidas cautelares o sanciones a que haya lugar, e informará de este hecho al ministerio de trabajo y seguridad social.

Parágrafo 2º.- la renovación de la licencia de funcionamiento de que trata este artículo deberá solicitarse a la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, sesenta (60) días calendario, antes de la pérdida de vigencia de esta.

Artículo 86.- instalaciones. Los servicios de vigilancia y seguridad privada que requieran para su funcionamiento la aprobación de sus instalaciones deberán informar el cambio de ubicación de las mismas para efecto de su aprobación.

Artículo 87.- Credencial de identificación. Modificado por el art. 103, Decreto Nacional 019 de 2012. El personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada, portarán parágrafo su identificación personal una credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, cuyo valor y especificaciones será determinado por esa entidad y se expedirá por el término de un (1) año. El texto subrayado fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-134 de 2009.

Dicha credencial será solicitada por cada servicio de vigilancia y seguridad privada para el personal directivo vigilante, escolta y tripulante.

La solicitud de credencial de identificación implica que el respectivo servicio de vigilancia y seguridad privada ha verificado la idoneidad del personal para desempeñar las funciones para la cual solicita la credencial.

Para obtener la credencial el representante legal deberá enviar solicitud escrita a la superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, adjuntando el certificado de capacitación respectivo según la modalidad en la que se desempeñará y de idoneidad para el manejo y usos de armas.

Parágrafo 1º.- En caso de pérdida de la credencial imputable al personal de vigilancia su costo será asumido por este.

Parágrafo 2º.- La Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada exigirá el certificado de capacitación y el de idoneidad parágrafo le manejo y uso de armas, sesenta (60) días después de la expedición de este Decreto, al personal que solicite o renueve credencial.

Artículo 88. Prohibición. Al personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada le está prohibido el consumo de licores de sustancias sicotrópicas durante el ejercicio de su función, así

como la realización de actos de cualquier clase que puedan menoscabar la confianza que el usuario deposita en el servicio.

Artículo 89.- Responsabilidad. Los servicios de vigilancia y seguridad privada podrán además de la póliza de responsabilidad civil extracontractual de que trata este decreto, pacta con el usuario la contratación de un seguro que cubra los riesgos que afecten los bienes objeto de la vigilancia.

Artículo 90.- Condiciones para la prestación del servicio. Los servicios de vigilancia y seguridad privada no podrán prestar servicios a los usuarios que no provean los recursos locativos o sanitarios mínimos para que el personal de vigilancia fija o móvil pueda desarrollar su labor en condiciones que no atenten contra su propia seguridad y dignidad.

Así mismo, deberán preverse las situaciones de riesgos en las cuales a este personal le quede restringida la posibilidad de movimiento.

Artículo 91.- Contratación de servicios. Las personas naturales, jurídicas o entidades oficiales que contraten servicios de vigilancia y seguridad privada, con empresas que no tengan licencias de funcionamiento, o que la misma se halla vencida, serán sancionadas con multa que oscilará entre 20 y 40 salarios mínimos legales mensuales la cual se impondrá por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y deberá ser consignada en la dirección General del Tesoro a su favor.

Artículo 92.- Tarifas. Las tarifas que se establezcan para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán garantizar como mínimo, la posibilidad de reconocer al trabajador el salario mínimo legal mensual vigente, las horas extras, los recargos nocturnos, prestaciones sociales, los costos operativos inherentes al servicio y demás prestaciones de ley. Ver Decreto Nacional 73 de 2002

Artículo 93.- Entrega transitoria. Cuando se presente suspensión de labores por parte del personal integrante de los servicios de vigilancia privada con armas el representante legal o quien haga sus veces, informará inmediatamente por escrito a la superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada la cual dispondrán el traslado del armamento, munición y permisos, según le caso, así como uniformes y distintivos que han sido suministrados en calidad de dotación al personal, a la unidad militar más cercana previa elaboración del acta correspondiente.

Artículo 94.- Dotaciones. Cuando el personal que integran los servicios de vigilancia y seguridad privada salga con vacaciones, permisos o retiro deberá entregar a la empresa la credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada, uniformes y demás elementos dados en dotación.

Parágrafo. - Las credenciales deberán ser devueltas por la empresa a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, cuando se presenten retiros de personal.

Artículo 95.- Medios y equipos. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deben tener equipo de seguridad, de comunicaciones, de transporte, instalaciones y los elementos necesarios para desarrollar su labor con las licencias y autorizaciones vigentes expedidas por las autoridades competentes.

El armamento o cualquier instrumento fabricado con el propósito de causar amenaza, lesión o muerte deberán ser de exclusiva propiedad del servicio de vigilancia y seguridad privada.

Artículo 96.- Armamento y municiones. Las empresas de vigilancia y seguridad privada autorizadas para ejercer sus actividades de acuerdo con las modalidades señaladas en el presente Decreto sólo podrán utilizar armas de fuego catalogadas como de defensa personal, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Decreto 2535 del 17 de diciembre de 1993 y demás normas que lo sustituyan, adicionen o reformen, salvo lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 9 del citado de Decreto.

Estas deberán adoptar todas las medidas necesarias para evitar la pérdida o extravío del armamento.

Artículo 97.- tenencia y porte. El personal que utilice el armamento autorizados para los servicios de vigilancia y seguridad privada con armas deberá portar uniforme, salvo los escoltas y llevar consigo los siguientes documentos:

1. Credencial de identificación vigente expedida por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.
2. Fotocopia autenticada del permiso para tenencia o porte.

La tenencia o porte en lugares diferentes a los cuales se presta vigilancia en virtud de un contrato de la respectiva sede principal, sucursal o agencia o por fuera del ejercicio de las funciones contratadas, genera y decomiso del arma sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.

Parágrafo. - además del personal de vigilantes, podrá solicitarse la tenencia o parte de armas para el personal de supervisores y escoltas, o permisos para tenencia de armas de reserva, en aquellos casos en que según lo pactado en los contratos las armas deban permanecer en depósito en horas en las cuales no se preste el servicio.

Artículo 98.- cesión de permiso para uso de armas. Sin perjuicio de lo establecido en el decreto 2535 de 1993, la cesión de permisos para la tenencia o parte de armas cuyo cesionario sea un servicio de vigilancia y seguridad privada, será autorizada por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

Artículo 99.- transporte de armas. Los servicios de vigilancia y seguridad privada podrán establecer las armas con permiso de tenencia de un lugar a otro, según los servicios contratados y para prestar vigilancia o protección en sitios fijos, con el arma y el proveedor descargados, autorización escrita de la empresa con la indicación del lugar de destino observando las condiciones de seguridad que establezca el gobierno nacional. Las armas con permiso para tenencia no podrán ser portadas.

Artículo 100.- registro de ubicación de las armas según contratos suscritos. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán mantener un registro actualizado de los lugares en los cuales se encuentren las armas con permiso de tenencia, según los contratos suscritos.

Así mismo, deberá ejercer el máximo control sobre las armas con permiso de porte, cuyo uso se limita exclusivamente a la prestación de los servicios contratados por los usuarios.

Artículo 101.- retiro de armamento y otros medios por conflictos obrero-patronales. La superintendencia de vigilancia y seguridad privada ordenará a solicitud del servicio del servicio de vigilancia y seguridad privada, el retiro del armamento y o la autorización o inmovilización de los equipos, en todos los casos en que se genere conflicto obrero-patronales en estos servicios.

El armamento y otros medios proporcionales por el servicio de vigilancia y seguridad privada, no podrá ser portado o poseído durante reuniones políticas, sindicales o de otro tipo que realice el personal en ejercicios de sus derechos.

Artículo 102.- retiro de armamento. Cuando la superintendencia de vigilancia y seguridad privada ordene la suspensión o cancelación de la licencia de funcionamiento de un servicio de vigilancia y seguridad privada, solicitará el retiro del armamento al comando general de las fuerzas militares y procederá de acuerdo con lo establecido en los artículos 80 y 81 del decreto 2535 de 1993, e informará de manera inmediata al ministerio de trabajo y seguridad social.

Artículo 103.- uniforme y distintivo. El personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada que en la prestación del servicio utilice armas de fuego o instrumentos fabricados con el propósito de producir amenaza, lesión o muerte a una persona, deberá portar el uniforme establecido por el gobierno nacional.

El uniforme que porte el personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada será obligatorio en cuanto a diseño y color con características diferentes a las de la fuerza pública y otros cuerpos oficiales armados. Las empresas se identificarán por los escudos, apliques y numeración de las placas que se les asigne.

Las empresas de vigilancia privada no podrán utilizar los grados jerárquicos de la fuerza pública, para denominar que personal que labora en las mismas.

Parágrafo 1º.- el uniforme a que se refiere el presente artículo debe ser suministrado por el servicio de vigilancia y seguridad privada correspondiente, conforme a lo dispuesto en las normas laborales.

Parágrafo 2º.- los almacenes o industrias que prevean uniformes, no podrán fabricar ni comercializar prendas iguales a la de la fuerza Pública, que generen confusión en la ciudadanía u obstruyan la acción de la Fuerza Pública so pena de la aplicación de las sanciones previstas en este Decreto.

Artículo 104.- información a la autoridad. Salvo lo dispuesto en otros artículos una vez obtenida o renovada la licencia de funcionamiento, los servicios de vigilancia y seguridad privada deben llevar un registro actualizado y comunicar a la superintendencia de vigilancia y seguridad privada dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes, las novedades que presenten en materia personal, armamento, equipo y demás medios utilizados, así como la relación de usuarios, indicando razón-social y dirección.

Así mismo, trimestralmente, enviar copias de los recibos de pago a los sistemas de seguridad social y de los aportes parafiscales.

La superintendencia de vigilancia y seguridad privada podrá establecer mecanismos ágiles que faciliten el suministro de esta información.

Artículo 105.- información semestral. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán enviar a la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, antes del 30 de abril de cada año los estados financieros del año inmediatamente anterior, certificado por el representante legal y el contador o revisor fiscal.

Los departamentos de seguridad, deberán además discriminar los gastos y los costos destinados a vigilancia y seguridad, del año anterior.

Artículo 106.- investigación permanente. La superintendencia de vigilancia y seguridad privada, podrá en todo momento consultar los archivos de la policía nacional y de otros organismos de seguridad del estado y adoptar las medidas necesarias, cuando se determine que las circunstancias que dieron lugar a la concesión de una licencia de funcionamiento o credencial hubieren variado.

Artículo 107.- Atribuciones especiales. La superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, previa solicitud del Director General de la Policía Nacional y los Comandos de Departamento de Policía podrá ordenar la suspensión, instalación o el levantamiento transitorio de los servicios de vigilancia privada, en determinado sector o lugar dentro del territorio nacional, cuando las

Necesidades lo exijan para la ejecución de una tarea oficial, disponiendo las medidas de seguridad en las mencionadas áreas, mientras dure la actuación de las autoridades.

Artículo 108.- manual. El gobierno nacional expedirá los manuales de operación, de inspección de uniformes y demás que se requieran para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Artículo 109.- archivos. Derogado por el art. 106, decreto nacional 019 de 2012. La superintendencia de vigilancia y seguridad privada en coordinación con la policía nacional, llevará un archivo fotográfico y reseña dactiloscópica del personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Artículo 110.- circulares. La superintendencia de vigilancia y seguridad privada, emitirá circulares a los entes vigilados para divulgar información, instruir sobre las disposiciones que regulan su actividad, fijar criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas legales, señalar procedimiento para su aplicación e impartir órdenes e instrucciones que se requieran en desarrollo de su función de vigilancia, inspección y control.

Artículo 111.- pagos. Las sumas por concepto de credenciales, licencias y multas serán establecidas por resolución por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada y depositadas por los servicios de vigilancia y seguridad privada en la dirección general del tesoro. El texto subrayado fue declarado inexecutable por la corte constitucional mediante sentencia c-134 de 2009.

Capítulo 4

Marco metodológico

Que es un plan de mejora

El plan de mejoras se constituye en un objetivo del proceso de mejora continua, y por tanto, en una de las principales fases a desarrollar dentro del mismo. La elaboración de dicho plan requiere el respaldo y la implicación de todos los responsables universitarios que, de una u otra forma, tengan relación con la unidad. El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas. Para su elaboración será necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos. El plan de mejoras permite: Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas. Identificar las acciones de mejora a aplicar. Analizar su viabilidad. Establecer prioridades en las líneas de actuación. Disponer de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas. Negociar la estrategia a seguir. Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión. Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad. El plan elaborado en base a este documento permite tener de una manera organizada, priorizada y planificada las acciones de mejora. Su implantación y seguimiento debe ir orientado a aumentar la calidad de la enseñanza universitaria para que sea claramente percibida por su destinatario final. (ANECA)

Tipo de investigación

El diseño de estudio se hará por medio de Investigación Mixta, analizando el contexto cuantitativo y cualitativo de la empresa Vs las mejores empresas de seguridad privada con armas y sin armas de la Ciudad de Bogotá.

El diseño de estudio se hará por medio de Investigación Mixta, analizando el contexto cuantitativo y cualitativo de la empresa Vs las mejores empresas de seguridad privada con armas y sin armas de la Ciudad de Bogotá.

Análisis Dofa

Para este plan de mejora, se desarrolla un análisis Dofa con el fin de identificar como estamos interna y externamente frente a la competencia:

Tabla 3

Dofa.

 FORTALEZAS	DEBILIDADES 
 OPORTUNIDADES	AMENAZAS 
<ul style="list-style-type: none"> * La relación precio - valor y calidad frente a la competencia. *Voz a voz de los clientes actuales que ayudan a captar nuevos clientes. *Asesoría a los clientes de los posibles riesgos de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> *Poca participación en licitaciones del sector publico por la infraestructura de la compañía. *Poco recurso financiero. *Falta de seguimiento y control en la base operativa. *Competir con empresas ya posicionadas en el mercado. *Sin experiencia en nuevos mercados.
<ul style="list-style-type: none"> *En proceso ISO 9001. *Capacitación del personal de seguridad con los mismos empleados de la compañía. *Llegar a nuevos nichos de mechado. *Ampliación de la planta de personal. *Plan de capacitaciones. * Abrir sucursales en ciudades cercanas. *Diversificación del portafolio de servicios. *Identidad de marca. 	<ul style="list-style-type: none"> *Altos costos del desarrollo de software. *Nuevos reglamentos y estatutos (cada dos años se deben radicar documentos de actualización ante la superintendencia) * Fuerte competencia especializada y creciente.

Nota: Autoría propia

Estrategias del análisis Dofa

Tabla 4

Cruce análisis

ANALISIS DOFA	OPORTUNIDADES ESTRATEGIA FO	AMENAZAS ESTRATEGIA FA
FORTALEZAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de software, para medir la ejecución y efectividad de nuestros empleados. 2. Acompañamiento de supervisores por medio de la página web. 3. Formación y capacitación profesional a los distintos guardas de seguridad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación y uso de la nueva plataforma virtual (WEB) y capacitación de la misma a los integrantes de la organización. 2. Apertura de sus servicios a nuevos segmentos de mercado 3. Búsqueda de nuevos procesos de certificación como valor diferencial.
DEBILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar nuevas licitaciones con el sector empresarial y publico. 2. Uso de la WEB para promocionar a la empresa en otros municipios aledaños de Bogotá 3. Aumentar el portafolio de servicio, ofreciendo al cliente servicios como aseo o administración. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización permanente de los nuevos software. 2. Incentivos a todos los colaboradores de la organización.

Nota: Autoría propia

Capítulo 5

Propuestas de estrategias del plan de mejora

Para el plan de mejora que se plantea para la Empresa Guerrero Seguridad LTDA, se tienen 3 estrategias que nos ayudara a llegar a cumplir con los objetivos propuestos como lo son:

1. Realizar una investigación de mercados mixta que nos ayude a identificar las necesidades de los clientes potenciales, para así poder generar propuestas que lleguen a cumplir con los requerimientos de los posibles clientes.
2. Diversificar el portafolio de servicios, trabajando con empresas de aseo que nos lleve a ser más competitivos en el mercado, con servicios nuevos y complementarios.
3. Desarrollo herramientas Web 2.0, que nos ayude a tener un contacto directo y efectivo, tanto con el cliente como con los empleados

Presupuesto de las estrategias

Tabla 5

Presupuesto.

ESTRATEGIA	TÁCTICA	META	INDICADOR	VALOR	PERIODO EN MESES	INVERSIÓN TOTAL	%	RESPONSABLES
Expansión de la empresa a nuevas áreas geográficas.	* Realizar investigación dentro de las posibles áreas geográficas según potencial de mercado.	* Pasar de 29 clientes actuales a 35 en los próximos 6 meses.	Seguimiento mensual a la codificación y captación de nuevos clientes por medio de ascesores comerciales.	\$ 9.100.000	1	\$ 9.100.000	26%	EMPRESA DE INVESTIGACIÓN
	* Validar la cantidad de usuarios potenciales y los ingresos obtenidos	* Pasar de 206 millones mensuales a 247 millones mensuales en 7 meses (\$1.729.000.000)	KEPIs de Seguirmentos: al incremento al ingreso mensual por captación de clientes.					
Diversificación de servicios adicionales a los actuales que generen mayores ingresos a la compañía	Para los clientes actuales, nuevos servicios incentivando con descuento especial.	* Aportar al ingreso de la compañía el 20% adicional con la prestación de nuevos servicios, en los siguientes 6 meses de manera gradual pasando de \$247 millones a \$296 millones.	* KPI De seguimiento control para medir el ingreso bruto vs los gastos operativos y ganancia meta.	\$ 7.735.000	7	\$ 54.145.000	33%	Administrativos Guerrero LTDA y Empresa de servicios complementarios
	* Presentar licitaciones a clientes nuevos, con propuestas de servicios generales (aseo) y administración, que complementen los servicios de seguridad.	* Llegar a 20 clientes nuevos en 6 meses.	* Seguimiento a Comercial por cumplimiento en metas de codificación, nuevos clientes.					
Desarrollo de herramientas WEB 2.0								
1) Cliente: Información a clientes y potenciales clientes sobre servicios actuales y nuevos. 2) Entidad: de satisfacción para generar retroalimentaciones que mejoren los servicios.		1) Dar a conocer los servicios disponibles de la compañía al 100% de los visitantes todo el tiempo (24/7). 2) Generar acciones inmediatas para mejorar la satisfacción del cliente en un periodo máximo de 72 horas.	* Seguimiento control para medir el ingreso bruto vs los gastos operativos y ganancia meta.	\$ 3.498.000	1	\$ 3.498.000	16%	
	* Solicitar a empresas tecnológicas la herramienta con los características requeridas.							Empresa 321 Diseño Web./ Administrativos Guerrero LTDA.
1) Empleados: Medir la ejecución de tareas asignadas a diario para obtener efectividad. 2) Tener datos efectivos para generar retroalimentaciones efectivas y tomar decisiones asertivas.		1) Generar acciones correctivas de seguimiento o de facilidades de acuerdo a la información obtenida y oficializar 2 veces al mes. 2) Generar la toma de decisiones asertivas y de reconocimiento mensual.	* Seguimiento a Comercial por cumplimiento en metas de codificación, nuevos clientes.	\$ 6.000.000	7	\$ 42.000.000	21%	
				\$ 26.332.000	INVERSIÓN TOTAL	\$ 99.643.000	100%	

Nota: Autoría propia

Capítulo 6

Presupuestos

Para el segundo semestre del 2019 se tiene una proyección de crecimiento en ventas de mínimo un 20% respecto al mismo periodo del año pasado para los nuevos y actuales servicios de Guerreros Seguridad LTDA, con la implementación de las Estrategias de Marketing debemos cumplir con los objetivos propuestos y los seguimientos requeridos.

Tabla 6

Presupuesto 2018 vs 2019.

AÑO 2018			CRECIMIENTO	20%
AÑO 2018			AÑO 2019	
JUNIO	\$ 206.000.000	14%	JUNIO	\$ 247.200.000
JULIO	\$ 199.989.000	14%	JULIO	\$ 239.986.800
AGOSTO	\$ 198.963.110	14%	AGOSTO	\$ 238.755.732
SEPTIEMBRE	\$ 202.349.000	14%	SEPTIEMBRE	\$ 242.818.800
OCTUBRE	\$ 198.901.340	14%	OCTUBRE	\$ 238.681.608
NOVIEMBRE	\$ 197.600.120	14%	NOVIEMBRE	\$ 237.120.144
DICIEMBRE	\$ 237.567.000	16%	DICIEMBRE	\$ 285.080.400
TOTAL	\$ 1.441.369.570	100%	TOTAL	\$ 1.729.643.484

Nota: Autoría propia

Resultado de Tir

Tabla 7

Tir.

	VALORES
VENTAS ADICIONALES 2019	\$ 288.273.914
INVERSION AÑO	\$ 99.643.000
TIR	35%

Nota: Autoría propia

Cronograma

Se plantea un cronograma de trabajo para el segundo semestre, donde se visualice como implementaremos las estrategias mesa a mesa:

Tabla 8

Cronograma.

JUNIO - DICIEMBRE 2019							
ESTRATEGIA	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Expansión de la empresa a nuevas áreas geograficas sabana de Bogota							
Diversificación de servicios adicionales a los actuales que generen mayores ingresos a la compañía							
Desarrollo de herramientas tecnologica que permita la comunicación en dos vías:							
1) Cliente: Informacion a clientes y potenciales clientes sobre servicios actuales y nuevos. 2) Encuestas de satisfacción para generar retroalimentaciones que mejoren los servicios.							
1) Empleados: Medir la ejecución de tareas asignadas a diario para obtener efectividades. 2) Tener datos efectivos para generar retroalimentaciones efectivas y tomar decisiones asertivas.							

Nota: Aatoria propia

Conclusiones

Se puede identificar que Guerreros Seguridad Ltda, tiene un mercado potencial en conjuntos residenciales, pero puede abarcar un mercado más amplio y beneficioso como lo es en Entidades del distrito, bancarias y empresariales.

La diversificación que se propone ayudara a Guerreros Seguridad Ltda a ser más competitivo en el mercado y obtener un valor agregado en sus servicios.

La implementación de herramientas tecnológicas (página web) ayudara a tener información constante y directa con sus clientes, que les permita evaluar sus funciones tanto con el cliente como con el cliente final.

Recomendaciones

Las estrategias que mencionamos en este proyecto, pueden ser replanteadas y aplicables para que la empresa obtenga resultados positivos.

Las alianzas con la empresa de servicios generales deben ser evaluadas dependiendo la necesidad del cliente que las solicite, para no generar sobre costos.

La implementación de las herramientas tecnológicas es parte esencial para un buen reconocimiento de la marca permitiéndole al cliente la facilidad de conocer la compañía y tener un contacto directo con ellos.

Igualmente se recomienda a la empresa Guerreros Seguridad Ltda, iniciar la captación de nuevos clientes en el segmento expresado en este proyecto ya que esto le permitirá reducir gastos y procesos operativos en la compañía.

Implementar las distintas estrategias de marketing que les permitirá fortalecerse aún más como empresa y logran mantener el crecimiento deseado para la compañía.

Referencia

- Carlos Augusto Méndez Pinzón (2018). La importancia de la investigación en seguridad privada como apoyo a las investigaciones de carácter público (proyecto de grado, Universidad militar Nueva Granada) recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17711/MendezPinzonCarlosAugusto2018.pdf;jsessionid=18a30782BC9AE0D780D68CBDA3C8F52B?sequence=1>
- Daniel Mauricio Sánchez Bustos (2016). Propuesta de un modelo de planeación estratégica para las empresas de vigilancia y seguridad privada en Bogotá (proyecto de grado, Universidad Militar Nueva Granada) recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14478/SanchezBustosDanielMauricio2016.pdf?sequence=2>.
- Janeth E. Pérez Corrales, Claudia Marcela Salazar Obando (2017). Plan estratégico de mercadeo periodo 2017-2018 empresa: SEGURIDAD RECORD DE COLOMBIA LTDA “SEGURCOL” (proyecto de grado, Institución Universitaria Esumer) recuperado de:
<http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/ESUMER/1180/1/PLAN%20DE%20MARTKETING%20SEGURCOL%20LTDA%20FEB%202018.pdf>
- Dirección de marketing (s.f). recuperado de:
<https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/182-direccion-de-marketingphilipkotler.pdf>
- Tis consulting group (30 de enero del 2012). Segmentación de mercado: estrategias básicas para identificar segmentos y elegir un mercado meta [Entrada de Blog]. Recuperado de:
<http://tisconsulting.org/es/blog/market-segmentation-basic-strategies/>
- Catherine Martínez (2017). Sector terciario en Colombia: actividades principales. Lifer.com. recuperado de: <https://www.lifer.com/sector-terciario-colombia/>
- Miroseguridad (1983-2019) servicios. miroseguridad. recuperado de:
<https://www.miroseguridad.com/web/servicios/seguidad-humana.html> Grupo buffalo (2015). Servicios. Seguridad buffalo. Recuperado de:
<http://www.grupobuffalo.com/Seguridad-Bufferalo/>
- Compañía de vigilancia Texas LTDA (2019) servicios. seguridad Texas. Recuperado de:

<https://www.seguridadtexasltda.com/>

- Decreto 356 de 1994 (1994). Gestor normativo. Función pública. Recuperado de <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1341>