

MODELO DE GESTION ORGANIZACIONAL SECURITY SHOPS LTDA

Por:
ALICIA MIRANDA LÓPEZ
Cód. 49694989



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS
Y DE NEGOCIOS – ECACEN
CURSO DE PROFUNDIZACIÓN GERENCIA ESTRATÉGICA RESPONABLE
BOGOTÁ
Abril 25 de 2009

CONTENIDO

| | Pág. |
|---|-------------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| OBJETIVOS | 4 |
| 1. EVALUACIÓN INTEGRAL | 5 |
| 1.1 Presentación de la Empresa | 7 |
| 1.2 Análisis Preliminar | 11 |
| 1.3. Conformación del grupo de trabajo | 12 |
| 1.4 Análisis de la Evaluación integral | 12 |
| 1.5 Cronograma de trabajo | 12 |
| 1.6 Presupuesto de la investigación | 13 |
| 2. REVISIÓN GENERAL O INTEGRAL | 13 |
| 3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE LA RESPONSABILIDA SOCIAL | 16 |
| 3.1 Diagrama de Stakeholders | 19 |
| 3.2 Identificación de las rutas de acción | 28 |
| 3.3 Matriz DOFA | 29 |
| 4. MODELO DE GESTIÓN | 31 |
| 4.1 Propuesta para la aplicación del plan de Responsabilidad Social | 33 |
| CONCLUSIONES | 36 |
| BIBLIOGRAFÍA | |

INTRODUCCION

Dentro del diagnostico empresarial realizado a Security Shops , se realizó un informe aplicando cada uno de los pasos que se deben llevar a cabo dentro de una Evaluación Integral con un termómetro para determinar mediante la investigación y el análisis, que aspectos o áreas de una empresa están generando problemas, así como sus causas y posibles soluciones en vía de mejorar continuamente y brindar calidad total al cliente interno y externo, sin dejar de lado que como organización, toda empresa posee una debilidades y fortalezas de vital importancia que gracias a estas fortalezas la empresa posee un reconocimiento y posicionamiento dentro del mercado.

En la primera parte lugar presento un resumen ejecutivo que de forma general describo la empresa sobre la cual realizamos la evaluación, para luego entrar a desarrollar cada una de las etapas que comprende la evaluación integral, como lo son: El Análisis preliminar, que como su nombre lo indica permite realizar un análisis general de la empresa; revisión general o integral, en la cual se profundiza en la búsqueda de información que permita hallar los problemas o fallas mas recurrentes, así como las fortalezas que la empresa posee, apoyadas en técnicas como cuestionarios y análisis DOFA; continuamos con la evaluación específica, que enfoca la revisión en las áreas que muestran una alta problemática, evaluando causas y efectos del problema o problemas detectados; finalizando con las observaciones y recomendaciones, las cuales se presentan como alternativas de solución a los problemas detectados y como fuentes de afianzamiento de las oportunidades y fortalezas que la empresa posee actualmente .

OBJETIVOS

El objetivo General:

Presentar la investigación de la evaluación del estado actual de la empresa para tomarlo como punto de partida y aplicar los procesos necesarios para la obtención de la certificación de una empresa con responsabilidad social.

Plasmar en un trabajo teórico-práctico los conocimientos adquiridos de Responsabilidad social como oportunidad que nos brinda la temática del curso de desarrollar una practica, siendo ésta un acceso para llegar a una empresa y analizar cada una de sus áreas.

Examinar no solo los problemas sociales que tiene la empresa por solucionar sino al mismo tiempo conocer las principales fortalezas que poseen, para afianzarlas en busca de mejorar y ofrecer lo que hoy día se exige a nivel mundial, calidad total.

1. EVALUACIÓN INTEGRAL

RESUMEN EJECUTIVO

El informe acerca de del trabajo teórico-práctico realizado en SECURITY SHOPS LTDA, ejecutado mediante el seguimiento de cada uno de los pasos que debe contener la Evaluación integral. Una vez obtenido el permiso para la realización de la investigación, como punto de partida, procedimos a la elaboración de las encuestas para determinar, las actividades a desarrollar en el diagnóstico de las posibles fallas en la misión de la empresa. A continuación haremos un resumen secuencial de la actividad desarrollada.

En la primera parte de la práctica, hicimos una entrevista con la gerente de Apoyo al Negocio, que dentro de sus funciones o bajo su responsabilidad, cumple con la de la gerencia general, aunque su cargo específico esta la dirección administrativa y financiera. El objetivo principal de esta entrevista fue la de determinar estado actual del personal interno y externo de la compañía, es decir empleados, clientes y proveedores.

Seguidamente, ahondamos con la investigación, de la recordación de la marca entre algunos usuarios, visité la página Web para familiarizarnos con la temática.

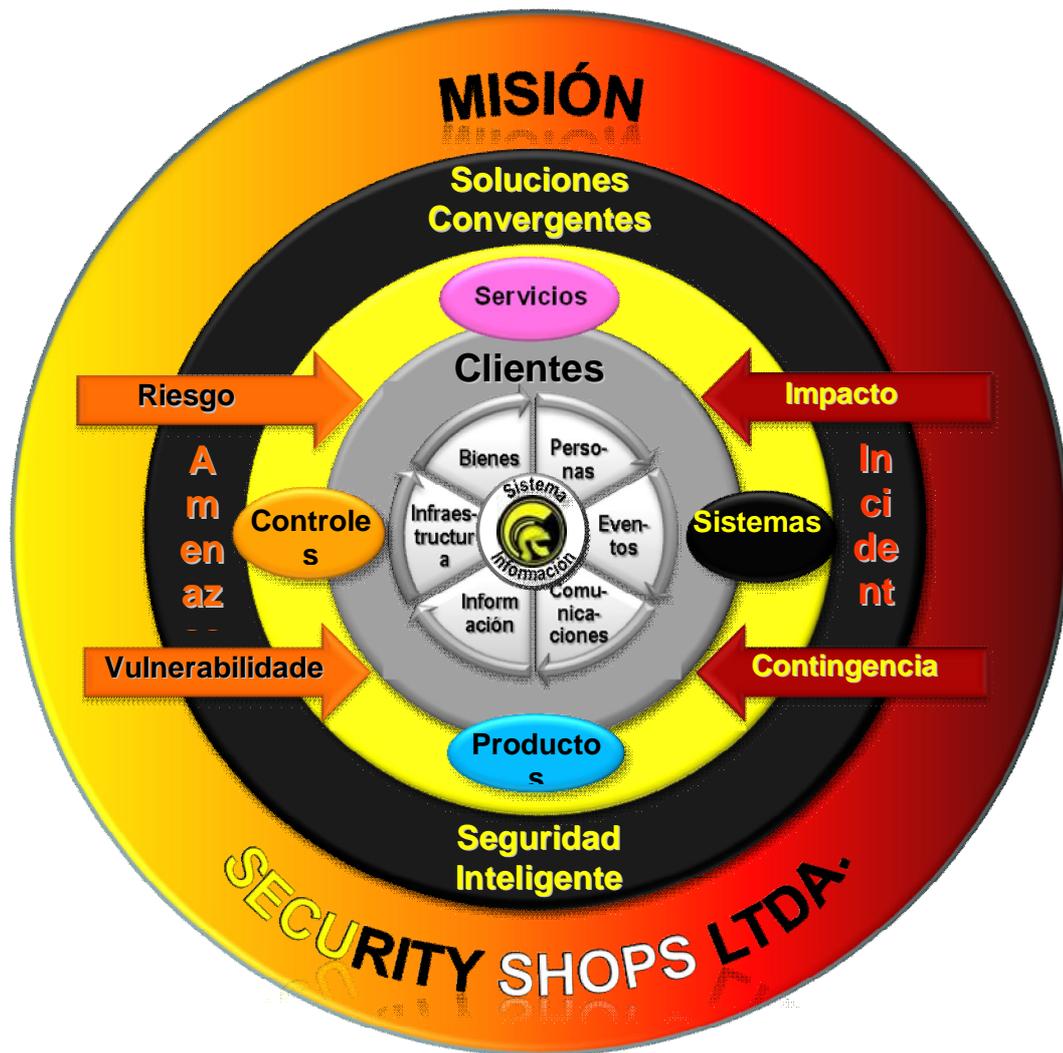
Elaborados los cuestionarios realizamos una entrevista con cada uno de los gerentes, de cada áreas con el único objetivo de encontrar la mayor y eficaz información que nos ayudara con nuestra función que fue la de determinar falencias en las responsabilidades que tienen en la empresa y lo que esperan de esta.

En el transcurso de la realización de las encuesta fue muy importante para nosotras porque hicimos una comparación, de la empresa y porque no las empresas con una cadena conformada por eslabones, que son cada una de las áreas y que por medio de este análisis se puede identificar que si se rompe uno de estos, de ahí en adelante es muy probable que no funcione o lo haga a medias, por lo anterior y teniendo en cuenta que dedicados a un tema tan susceptible en la sociedad colombiana como lo es la seguridad , es importante tener el personal totalmente comprometido con la misión.

Security Shops funciona a nivel nacional, aunque no con presencia directa de todas las áreas, presta el servicio de monitoreo de alarmas en las ciudades en donde no hay cobertura a través de aliados estratégicos. Lo anterior hace que la operación deba ser exacta para que se pueda manejar perfectamente desde Bogotá, quiere decir que la parte comercial y de instalaciones en ciudades diferentes a Bogotá, Cali y Girardot, sientan que no descentralización del manejo del personal y que a ellos le llega lo que se puede.

Puntualmente pudimos determinar como lo expondremos a continuación, que existen unos problemas de planeación, desde los presupuestos de compra de equipos de sistema de alarma hasta demora y deficiencia en la instalación de los sistemas de alarma, que es el producto principal de la empresa y que están impactando no solo en los procesos de la empresa misma, sino en la calidad en el servicio, que percibe el usuario.

1.1 Presentación de la empresa



Cuál es el negocio?

Innovación y Desarrollo de los ciclos de vida de soluciones de negocios de Seguridad Inteligente mediante la Asesoría, Consultoría, Formación e Investigación, Desarrollo y Comercialización de Soluciones Convergentes de Seguridad Inteligente (Tecnologías, Sistemas, Productos, Servicios y Controles), y en negocios de Seguridad Informática y de Telecomunicaciones.



Productos

Circuito Cerrado de TV y Control de Accesos

Ofrecemos las principales marcas como Pelco, National Electronics, Quest, NVT, GE Electronics, Geovisión, Rainbow, American Dynamics, GYYR, Samsung y Sony.

Trabajamos con cámaras y lentes de todas las tecnologías: Blanco y Negro o Color, de alta, media y baja resolución. Para trabajo en interior o exterior, con baja o mucha luz. Tenemos cámaras móviles con rotación y movimiento vertical. Domos para trabajo interior y exterior, día y noche. En el control y grabación trabajamos sistemas análogos de grabación por cinta y multiplexores.

Monitoreo de Alarma

Security Shops Ltda. Le ofrece el Sistema de Alarma más avanzado en tecnología. Este incrementa el nivel de seguridad con el cual se eliminan y minimizan riesgos de intrusión, robo, vandalismo, ingresos no autorizados, incendios e inundaciones.

Nuestro sistema permite configurar alarmas según su necesidad, procedimientos, horarios de trabajo y turnos de operación, basados siempre en un estudio de seguridad previo al inmueble a proteger.

Si ya posee un sistema de alarma, Security Shops Ltda. Verifica si los equipos instalados se encuentran en óptimas condiciones técnicas, y emite un concepto de reutilización o cambio de equipos. Adicionalmente a estas revisiones y conceptos, SECURITY SHOPS acondiciona el panel de alarma para ajustarlo a las formas y medios de monitoreo utilizados en la Central de Monitoreo, adicionando los equipos que se requieran para obtener el mejor servicio de monitoreo y reacción.

Para los sistemas digitales utilizamos desde tarjetas para computador hasta DVRS para manejo de arreglos de discos, comunicación por Internet y trabajo en red con grabación digital.

Compromisos y Valores con los Accionistas

- Rentabilidad y sostenibilidad financiera de la organización.
- Eficiencia operacional de la organización.
- Optimización de inversiones de la organización.
- Optimización de capital de trabajo de la organización.
- Optimización del valor económico agregado de la organización.
- Resiliencia y Continuidad del negocio y la organización.

- Transparencia, integridad y lealtad en las relaciones con clientes, mercado, socios, canales, empleados, sociedad, proveedores, entidades reguladoras y estatales.
- Responsabilidad en la protección del medio ambiente.

Compromisos y Valores con Entes Reguladores y Estatales

- Cumplimiento, participación y responsabilidad en formulación, revisión y aplicación de normatividad, regulación y legislación.
- Responsabilidad en la protección del medio ambiente.
- Transparencia e integridad en nuestras relaciones.

Compromisos y Valores con la Sociedad y Comunidades

- Participación en planes de desarrollo social y comunitario.
- Responsabilidad social en el desarrollo de sistemas de seguridad ciudadana.
- Responsabilidad en la protección del medio ambiente.
- Transparencia, integridad y lealtad en las relaciones con clientes, mercado, socios, canales, empleados, sociedad, proveedores, entidades reguladoras y estatales.

La evaluación se realiza en una empresa dedicada a la comercialización y prestación de servicio de monitoreo, fundada hace 15 años, aunque bajo otra razón social, con el fin de brindar a sus clientes tranquilidad por medio de la instalación y suministro de equipos electrónicos. Su principal producto es la prestación de servicio de monitoreo.

Para obtener mayor apoyo en la obtención de la información se motivó a la gerencia administrativa y financiera de la importación de la evaluación con el fin de facilitar la información.

El principal o único inconveniente a sortear en el primer acercamiento fue el de la renuencia a entregarnos información, pero con la condición de no revelar el nombre pudimos continuar con el trabajo.

1.2 ANALISIS PRELIMINAR

En primer lugar se identificaron las cuatro áreas vitales de la empresa, conociendo a cada una de sus gerencias, para analizar de esta manera los diferentes programas y estrategias que desarrollan cada una y con esta información ejecutar un análisis DOFA que nos pueda brindar en una fase mas avanzada del proceso, soluciones para el apoyo de la misión de cada una de las áreas.

Procedimientos

Dentro del análisis preliminar se eligió a las personas a las cuales se entrevistarían, estos son:

Gerencia Comercial y de Mercadeo: Dentro de esta área opera la gerencia de de Servicio al cliente, de acuerdo con la estructura de la empresa.

Gerencia de sostenimiento: esta gerencia tiene a su cargo, coordinaciones intermedias que son importantes también entrevistar para mayor exactitud en la información.

Gerencia de Apoyo al negocio: Cubre al área de recursos humanos con jefe de recursos humanos.

Gerencia de Operaciones: Esta gerencia aunque tiene una subgerencia esta centralizada la información en el gerente.

1.3 Conformación de grupo de trabajo

Basados en el hecho, que se trata de un trabajo académico teórico-práctico, nuestro grupo de trabajo esta conformado por las dos personas que presentarán el informe al tutor, Alicia Miranda.

La distribución de funciones se realizó de la siguiente manera: Recolección de la información, realizada por Alicia Miranda, debido a que la empresa fuente de la información es donde trabajo.

1.4 Objetivos del Análisis Integral

Diagnosticar de forma puntual a la empresa para determinar mediante el análisis DOFA, debilidades en el cumplimiento de los objetivos; proponer mejoras en los procesos, oportunidad en el servicio y ampliar la misión de la empresa con respecto a sus clientes y la múltiple competencia.

La meta al finalizar la evaluación integral, es mostrar la situación actual de la empresa y las razones por las cuales la empresa presenta debilidades y amenazas, proponiendo a la misma posibles soluciones que le permitan fortalecerse y mostrarse mucho más competitiva a sus usuarios.

1.5 Cronograma de trabajo

La evaluación integral realizada, tuvo como fecha de inicio 01 de abril, de acuerdo con la disponibilidad de los permisos para el desarrollo la investigación, iniciando con la recopilación de información y un análisis preliminar del análisis de cada una de las áreas que la componen, seguidamente se realizó la entrevista con la gerencia general con el fin de tener una información puntual y

obtener de esta manera su autorización en la realización de las encuestas, para que por medio de estas, podamos tener un acercamiento para el diagnóstico de la situación real de la empresa

Una vez elaborado todo el proceso de investigación con cada una de las áreas, se procederá a coordinar una cita nuevamente con la gerencia general para la exposición del diagnóstico y las soluciones de partida.

1.6 Presupuesto de la investigación

Nuevamente partimos de la base que se trata de un trabajo académico teórico-práctico, el trabajo se distribuyó su tiempo de trabajo, de la siguiente manera:

Lunes a viernes

3 horas diarias por 5 días

Fines de semana

6 horas diarias

Cálculo de los costos

Líder

Costo hora = \$ 5.400

$\$5.400 \times 27 = \145.800 Costo semanal

Para un costo mensual total de \$ 1.166.400

2. REVISIÓN GENERAL O INTEGRAL

Para la prestación de servicio de monitoreo se debe realizar el siguiente proceso; para el suministro y puesta en marcha de los equipos que son el medio para prestar el servicio, como ya lo vimos, ofrece dentro de su portafolio de productos:

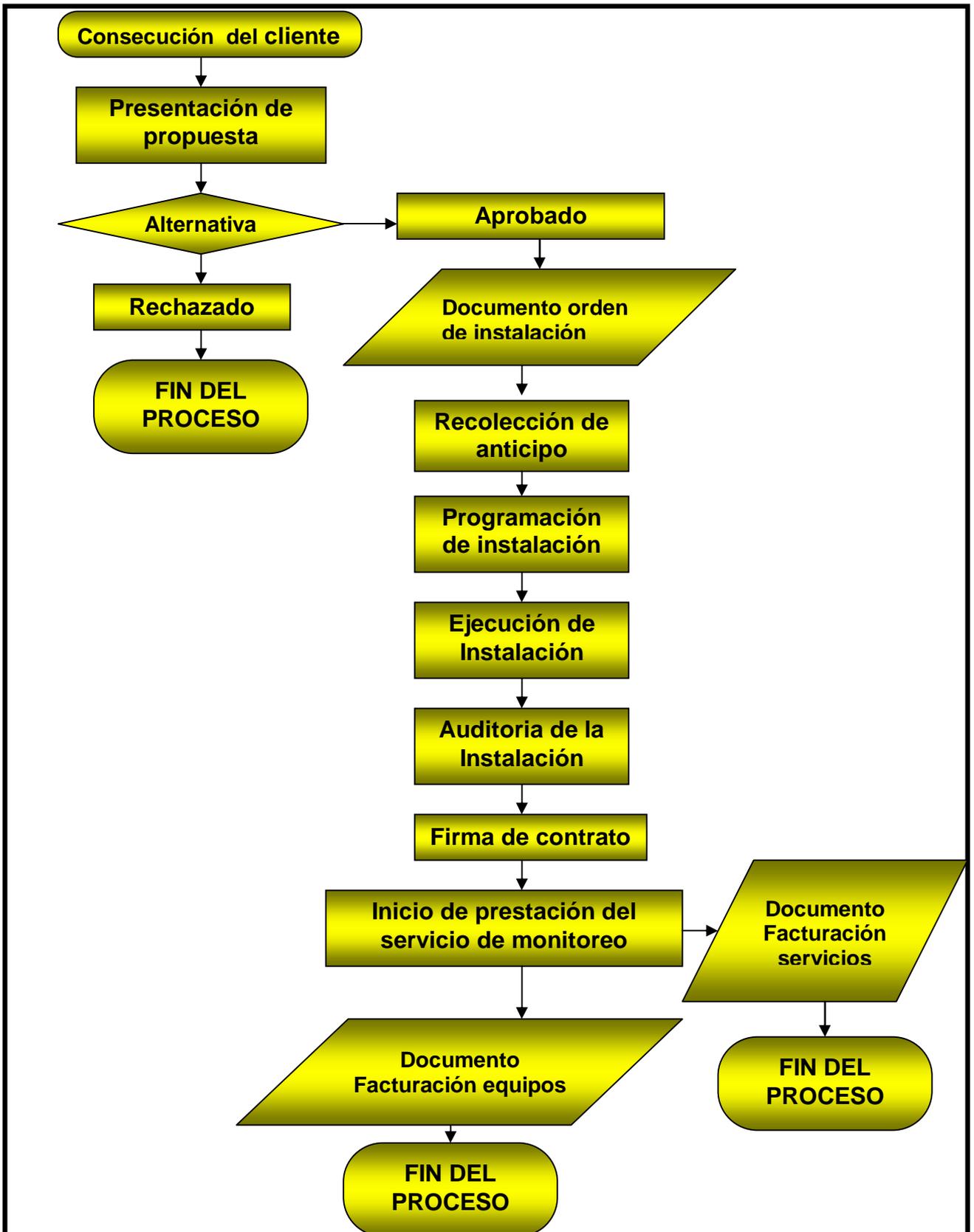
- Monitoreo de alarmas
- Circuito Cerrado de Televisión
- Control de Acceso
- Mantenimiento de equipos
- Edificios inteligentes
- Control de Incendios
- Asesoría en seguridad

Para lo anterior cuenta con áreas de apoyo y de control como lo son:

- Gerencia Comercial
- Gerencia Técnica
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Apoyo al Negocio

Se involucran en el siguiente proceso:

DIAGRAMA DEL PROCESO



3. EVALUACION ESPECÍFICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

A continuación presentamos los hallazgos detectados en las encuestas realizadas a cada una de las áreas, basadas en los parámetros de la evaluación para el análisis de la responsabilidad social se hizo una revisión profunda del compromiso de la empresa por áreas y de los puntos relevantes, presentar un análisis de los mismos:

INFORMACION PRELIMINAR

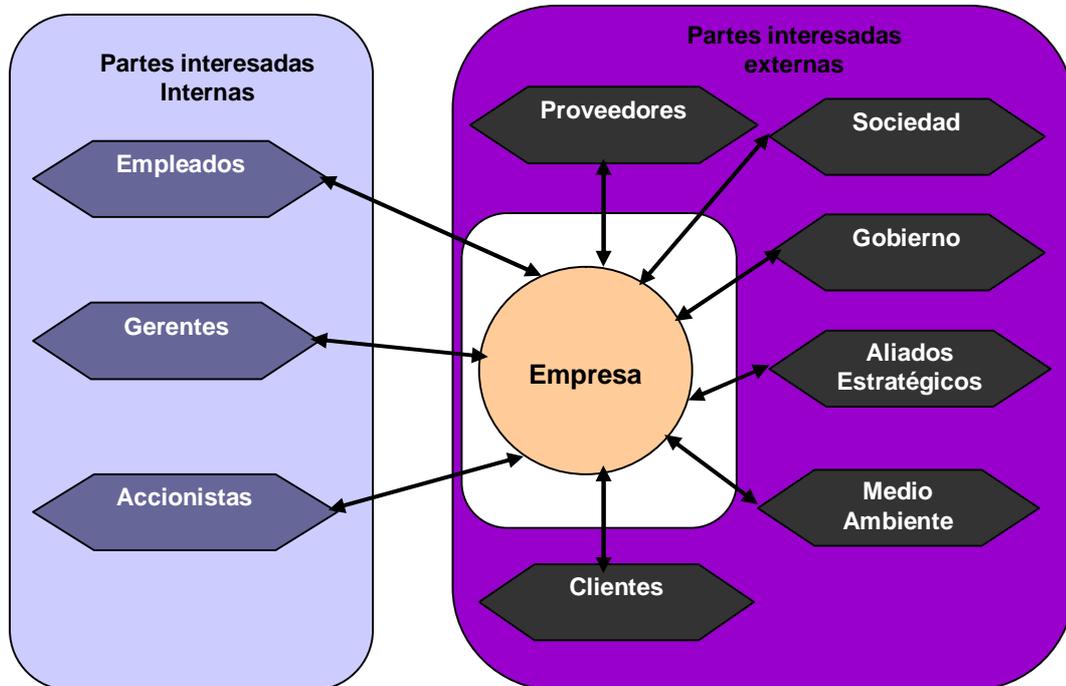
| CUESTIONARIO | | | | |
|--|------------------------------|----|------------------------|--|
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA | | | | |
| Razón Social | Security Shops | | Domicilio | TRV 24 No 59-28 |
| Teléfono | | | Plantas | 2 |
| Sucursal | | | Filiales | A nivel nacional |
| DATOS DEL ÁREA | | | | |
| Nombre de área | Gerencia de apoyo al negocio | | Responsable del área | Rossmid Vargas |
| Antigüedad en la empresa | 15 años | | Antigüedad en el cargo | 7 años |
| Escolaridad | Ingeniero Civil | | Empleo anterior | Obras |
| Funciones principales | Gerencia de apoyo al negocio | | Nº personas del área | 15 |
| ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL | SI | NO | No Aplica | HALLAZGOS |
| Existe un programa establecido para el reclutamiento y selección de personal? | X | | | Por periódico, temporal y recomendado. |
| Se verifican los datos de la solicitud y referencia de empleadores anteriores? | | | | Se realiza exhaustivamente por tratarse de empresa de seguridad. |
| Se capacita a funcionarios y empleados? | X | | | |
| Cuántas personas forman la empresa? | | | | 120 personas |

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
| Cuántas personas hay por área? | | | | 30 personas promedio |
| Las condiciones de trabajo en las oficinas son adecuadas? | | | | Se encuentran en revisión. |
| Quién aprueba la nómina? | | | | La gerencia administrativa. |
| Se cuenta con reglamento interior de trabajo debidamente registrado ante las autoridades competentes? | X | | | |
| INFORMATICA | | | | |
| Cuentan con un inventario de las características de la estructura física informática? | X | | | |
| Quién vigila el uso o acceso a las instalaciones de informática? | | | | La gerencia de sistema. |
| Cuáles son los procedimientos de respaldo de la información que se genera? | | | | Back up al servidor de usuarios semanalmente. |
| Qué planes de contingencias tienen para cubrir la caída del sistema? | | | | Espejos del software en otras terminales. |
| Existen claves o contraseñas para identificar al personal que reporta los movimientos de sucursales con problemas el línea de sistema? | X | | | |
| Cuáles son las principales aplicaciones que se desarrollan actualmente? | | | | Una aplicación en DOS, para el programa que se ejecuta de ventas a hasta instalaciones y operaciones y otro programa SIIGO para la facturación. |
| Tiene los sistemas flexibilidad para hacer frente a los problemas mas futuros? | | X | | Queda limitado para la generación de informes estadísticos o que puedan servir de base en la mejora de los procesos. |

El cuestionario anterior tuvo el objetivo de hacer un acercamiento al esquema operativo de la empresa e identificar los actores que intervienen en este proceso, la manera en que estos influyen dentro de la empresa y así como la actitud de frente al cliente interno:

A continuación presento el diagrama de identificación de los stakeholders:

3.1 Diagrama de Stakeholders



GRUPOS:

1. Relación con trabajadores
2. Encadenamiento productivo
3. Transparencia
4. Medio de Ambiente
5. Clientes y usuarios
6. Comunidad
7. Gobierno

Nombre de la Empresa: Security Shops Ltda.

Consecutivo: Formulario 1

Fecha: 05/03/09

Objetivo y alcance: Identificar los impactos de los stakeholders dentro de la misión de la empresa para su sostenimiento.

| STAKEHOLDERS | HALLLAZGO | PUNTAJE |
|----------------------------------|--|----------------|
| INTERNOS: | | |
| Relación con trabajadores | | 3.4 |
| Trabajo infantil | Los únicos empleados menores de edad son los practicantes del SENA. | |
| Trabajos forzados | No hay indicios de trabajos forzados, de acuerdo a los acuerdos. | 1 |
| Salud y Seguridad | Cuenta con COPASO, el entorno cuenta con los elementos básicos de seguridad industrial, señalización, los motorizados y los técnicos cuentan con la dotación necesaria, dentro de las instalaciones tienen | 4 |

| | | |
|--|--|---|
| | problemas serios de ruido, ventilación y falta de ergonomía en los puestos de trabajo. | |
| Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva. | No existe sindicato y las para las directivas sería considerada una falta y deslealtad. | 4 |
| Discriminación | Existe una percepción por parte de algunas personas de discriminación en la forma de vestir de las personas. | 4 |
| Medidas disciplinarias | Existe una percepción de la parte de llamados de atención que caen en abusos verbales. | 3 |
| Horario de trabajo | Para el personal de oficina no hay pago de horas extras solo para el personal operativo y técnico. | 3 |
| Remuneración | Las capacitaciones para el personal técnico se realiza en su gran mayoría porque son gratuitos | 5 |

| | | |
|--|---|--|
| | no invierten en capacitaciones necesarias y vitales en manejo e instalaciones de sistemas de seguridad electrónica en donde deben tener que trabajar en altura. | |
|--|---|--|

| STAKEHOLDERS | HALLAZGO | PUNTAJE |
|------------------|--|---------|
| INTERNOS: | | |
| | Encadenamiento productivo | 3.6 |
| PROVEEDORES | <p>Hay evidencia que no le paga a tiempo.</p> <p>Tiene proveedor a nivel nacional y hay traumatismo en el pago de facturas.</p> <p>La empresa no cuenta con ningún proceso de selección serio para selección de proveedores.</p> | 5 |
| FAMILIA DE LOS | La empresa no cuenta | 5 |

| | | |
|-------------------|---|---|
| EMPLEADOS | con planes para la familia de los empleados. | |
| COMUNIDAD ALEDAÑA | Apoya a la patrulla área. Si acomodan los horarios para los estudiantes. | 1 |

| STAKEHOLDERS | HALLLAZGO | PUNTAJE |
|----------------------|---|---------|
| INTERNOS: | | |
| Transparencia | | 5 |
| TRANSPARENCIA | No existe código de ética, La competencia de precio de basa en; "si es caro es bueno". Los precios en el mercado fluctúan pero no existe cambio algunos para los clientes. | 5 |

| STAKEHOLDERS | HALLLAZGO | PUNTAJE |
|-----------------------|-----------|---------|
| INTERNOS: | | |
| Medio ambiente | | 3 |

| | | |
|---------|---|---|
| EMPRESA | <p>El COPASO, se ha encargado de capacitar al personal pero aun no se ha instalado las brigadas de emergencia.</p> <p>La empresa ha tenido problemas de inundación.</p> <p>No hay un plan para el tema de reciclaje de separación de basuras, por orgánica inorgánica y desechable.</p> | 3 |
|---------|---|---|

| STAKEHOLDERS | HALLAZGO | PUNTAJE |
|------------------------|---|---------|
| EXTERNOS: | | |
| | Clientes y usuarios | 2 |
| CLIENTES Y USUARIOS | <p>La empresa cuenta con un departamento de Cuidado de Cliente aunque no 24 horas tal y como opera el servicio que presta.</p> <p>Existe una relación directa con el cliente las quejas clasificadas como grave son</p> | 2 |

| | | |
|--|--------------------------|--|
| | atendidas personalmente. | |
|--|--------------------------|--|

| STAKEHOLDERS | HALLLAZGO | PUNTAJE |
|------------------|---|---------|
| EXTERNOS: | | |
| Comunidad | | 1 |
| COMUNIDAD | La empresa apoya un programa social, la patrulla aérea y es el compromiso tangible que se pudo comprobar. | 1 |

| STAKEHOLDERS | HALLLAZGO | PUNTAJE |
|------------------|--|---------|
| EXTERNOS: | | |
| Gobierno | | 1 |
| GOBIERNO | Por el objeto del negocio la compañía hace reuniones con la Policía Nacional, ratificando los compromisos de la denominada Red de Apoyo con las empresas de seguridad. | 1 |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>No está dentro de las políticas el pagar comisiones o sobornos con el fin de ganar contratos.</p> <p>Se verifica la lista Clinton antes de negociar con alguna empresa con el objetivo de determinar investigaciones por lavado de activos.</p> | |
|--|--|--|

3.2 Identificación de las rutas de acción

| | |
|------------------------------------|--|
| NOMBRE DE LA EMPRESA | Security Shops |
| ENFOQUE DE LA RSE | Buscar un alto nivel de la empresa que lo obligue a tener unos niveles de cumplimiento con los stakeholders oportuno y con calidad humana sin sacrificar a los clientes o usuarios. |
| PARTE INTERESADA | |
| ACCIONISTAS, SOCIOS O PROPIETARIOS | |
| EMPLEADOS | |
| CLIENTES, CONSUMIDORES, USUARIOS | Esta es parte que debemos trabajar puesto que no existe transparencia en las políticas comerciales para los usuarios, puesto que la políticas esta centrada en que “siendo caros somos mejores”. |
| PROVEEDORES | |
| DISTRIBUIDORES | |
| COMUNIDAD LOCAL | |
| SOCIEDAD EN GENERAL | |
| ESTADO | |
| MEDIO AMBIENTE | |

¹ GUTIÉRREZ, Roberto (2008). Escuela de Responsabilidad Social Empresarial ERSE. Bogotá: IESO.

3.3 Matiz DOFA

| | |
|----------------------|---|
| DEBILIDADES | <ul style="list-style-type: none">✓ Precios elevados.✓ Falta de planes de contingencia y los controles que se deben realizar para detectar causas y efectos, en el sentido social los clientes que ven como anualmente suben las tarifas del servicio sin existir compromisos con el mejoramiento continuo o ampliación en las bondades del servicio o valores agregados. ✓ Carencia de planes de mejoramiento de continuo como la revisión periódica de la políticas comerciales con respecto al mercado |
| FORTALEZAS | <ul style="list-style-type: none">✓ Reconocimiento y prestigio.✓ Servicio al cliente personalizado✓ Buenos canales de comunicación con el cliente externo e interno.✓ Cuenta con políticas clara de transparencia. |
| OPORTUNIDADES | <ul style="list-style-type: none">✓ Aumento de la satisfacción laboral con una implementación de incentivos motivacionales y económicos, basado en captación de clientes en todos los sectores de la economía. |

| | |
|-----------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer presencia con apoyo a la comunidad utilizando su objeto y brindar seguridad al Menos a su comunidad más cercana. ✓ Desarrollo de planes de servicio al que tenga cabida los estratos 3 y 2 en lo posible, ✓ Desarrollo de nuevas tecnologías en el mercado de la seguridad con menores costos. |
| AMENAZAS | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reclutamiento del personal por parte de empresas del sector. ✓ Competencia desleal en precios. ✓ Baja calificación en la mano de obra por el no pago de justo de profesionales ✓ Reducción en la oferta de algunos servicios por falta de personal calificado. |

4. MODELO DE GESTION

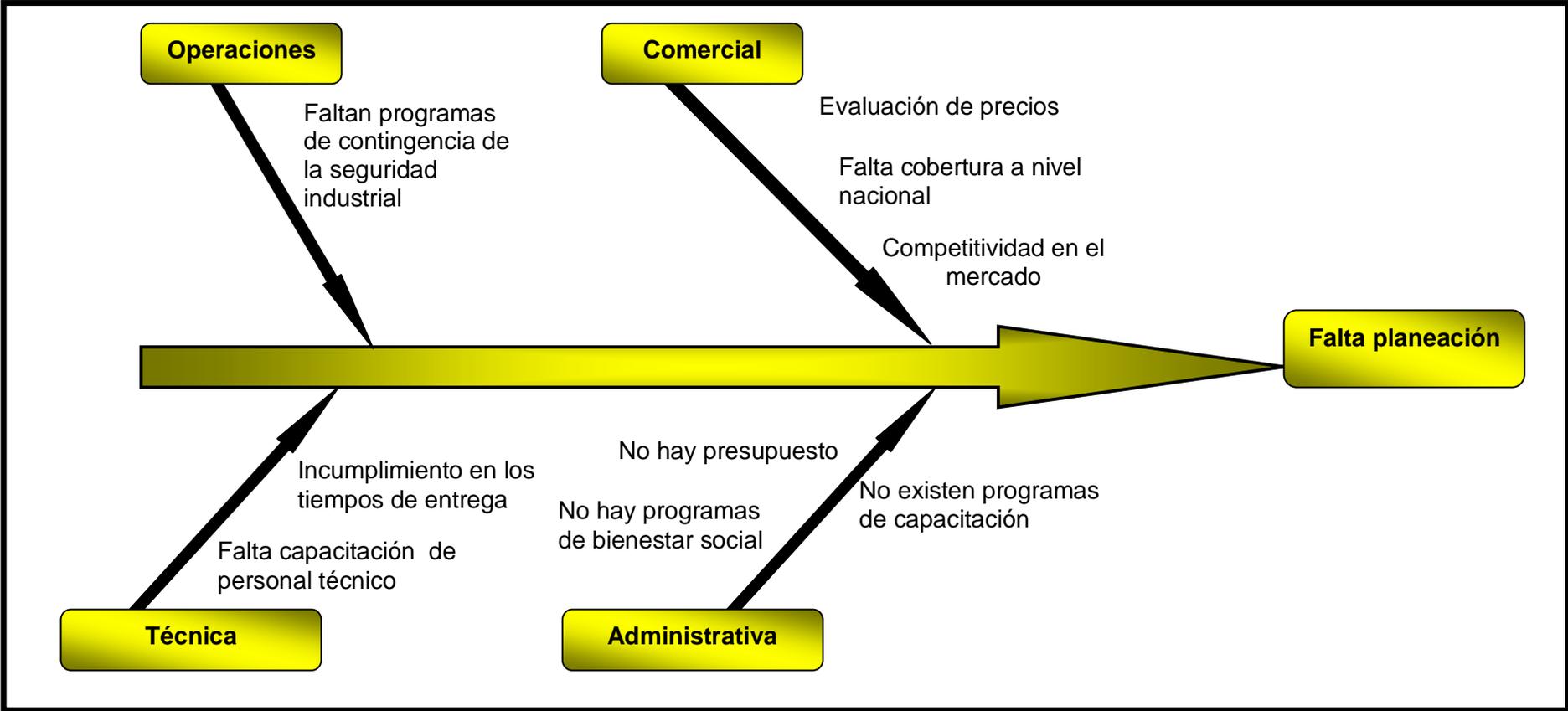
De la matriz DOFA, partí para determinar que la empresa como tal, presenta un problema de competitividad, razón por la cual, no escogemos un área específica como generador de debilidades y amenazas, sino que afecta el desempeño de los trabajadores y en especial a la parte comercial porque no tienen argumentos sólidos para contrarrestar los servicios ofertados en el mercado de su mismo objeto.

Para llegar a la anterior conclusión, realicé un análisis de los impactos que mas tienen incidencia en el servicio y este caso la razón principal es que la empresa de seguridad electrónica, dentro de su organigrama, tiene una división por áreas centralizada, es decir, que en el área de Apoyo al Negocio están incluidas las áreas de sistemas, investigación y desarrollo, recursos humanos, gerencia general, esta ultima como responsabilidad adoptó, lo que esta generando actualmente, que no se logre identificar específicamente si el problema es la falta de un plan de responsabilidad social que lleve el problemas de bajos niveles de satisfacción de la prestación del servicio con relación al precio por falta de pertenencia .

Del anterior diagnostico y para un mayor entendimiento de las falencias encontradas en cada una de las áreas, presentamos a continuación un esquema o técnica de apoyo como lo es, el diagrama causa efecto, para que se conozca de una manera más exacta las falencias en las condiciones sociales actual de la empresa evaluada y que esta impactando en todas las áreas. Este esquema reduce en palabras exactas lo anteriormente expuesto en el informe específico de la evaluación integral y permite presentar dinámicamente la situación actual de la empresa.

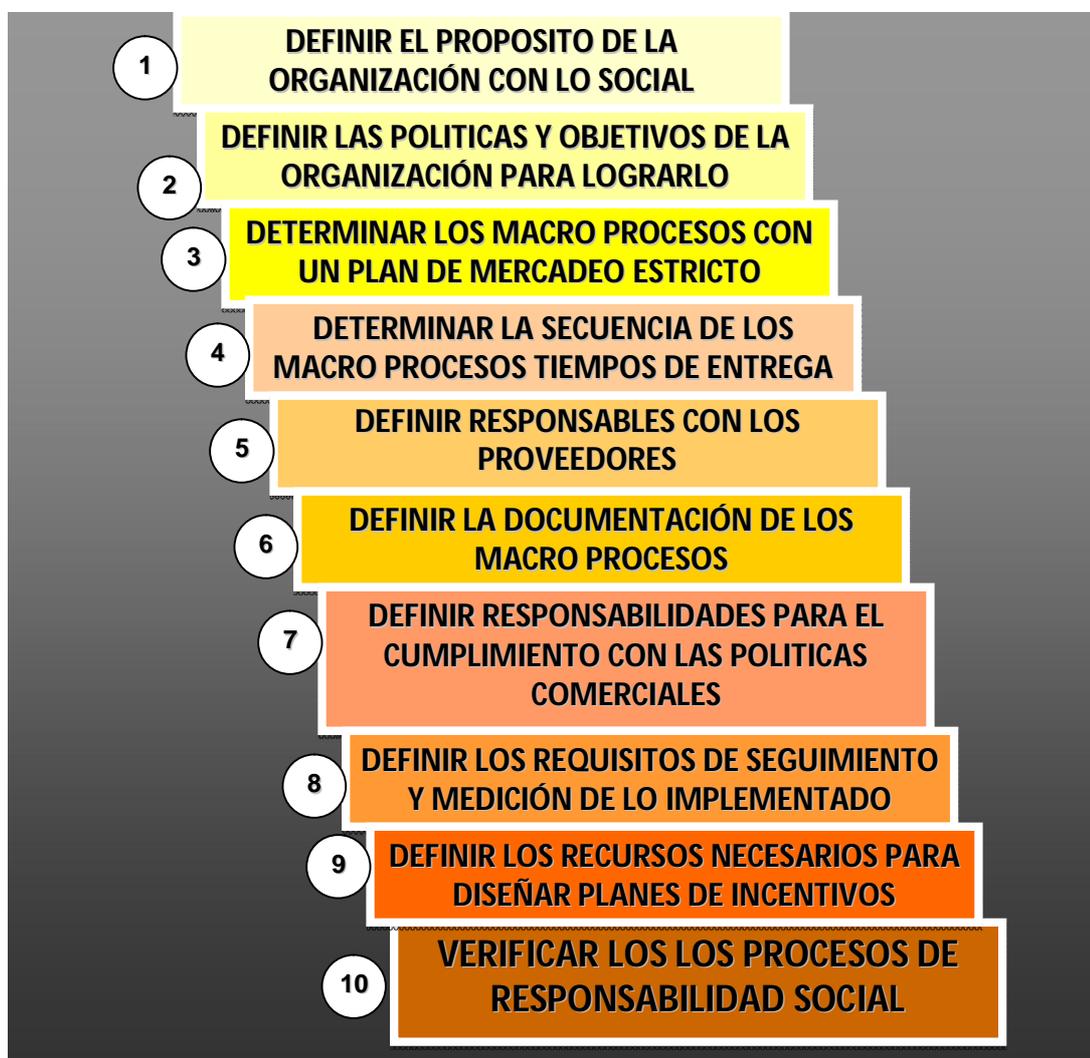
| RUTA DE ACCIÓN PRIORIZADA | | | | | | |
|---|--|---|---|------------------------|--|---|
| NOMBRE DE LA EMPRESA | SECURITY SHOPS | | Competividad (Transparencia) | | | |
| ENFOQUE DE LA RSE | Mejorar el cumplimiento de los precios y competitividad en los servicios ya que son más costosos y esta en el mismo nivel de la competencia. | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA/INICIATIVA | Alicia Miranda | | | | | |
| ¿QUIÉN? POBLACIÓN OBJETIVO | Usuarios de Seguridad Electrónica | | | | | |
| ¿QUÉ? DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA | ¿CÓMO? | | | ¿CUÁNDO? CRONOGRAMA | | |
| | ACTIVIDADES | METAS | INDICADORES | FECHA INICIO | FECHA Y SEGUIMIENTO FRECUENCIA | FECHA TERMINACIÓN |
| Hacer una análisis por medio de una inteligencia competitiva y evaluar como esta en precios y la relación actual costo beneficios, investigando marcas de sistemas de alarma cobro de servicio de Monitoreo y la infraestructura con la que cuenta la competencia y tomar acciones de mejora en este aspecto. | Recolección de cotizaciones de la competencia como mínimo 5 empresas Telesentinel, Integra, Colsecuti, Teleprotección, Autourbe. | En Junio de 2009, tener un nuevo portafolio de servicios con precios competitivos y que sean justos con los clientes. | Servicio ofertados contra nivel de servicio ofrecido. | Junio 01 de 2009. | Julio 01 de 2009. Seguimiento Mensual | Diciembre 31 de 2009. Para una nueva estrategia de mercadeo en el 2010. |

DIAGRAMA CAUSA – EFECTO



4.1 Propuesta para la aplicación del plan de Responsabilidad Social

En la identificación de la nueva estructuración de la empresa se debe definir claramente los clientes, partes interesadas, luego saber y tener clara las políticas y objetivos para identificar claramente unos macroprocesos a través de un mapa definiendo claramente las funciones y responsabilidades a desarrollar, a continuación un resumen secuencial del enfoque de la gestión:



Una vez evaluado y definida la orientación de la compañía con la responsabilidad social se debe elaborar una nueva arquitectura empresarial que renueve incluso cargos y funciones que contemple una nueva misión en donde el compromiso empresarial se el de hacer las cosas bien no solo por el negocio sino por la responsabilidad con los accionista, empleados gobierno y comunidad.

Con un nuevo esquema de trabajo se buscará estar en el mercado no solo por un nombre posicionado sino prestando un mejor servicio competitivo y que diferencia la empresa en el mercado por medio de estos cambios propuestos se debe proseguir con la reorganización del negocio desde de dónde se consiguen los clientes hasta la satisfacción de los mismos disminuyendo costos.

Para lograr el sostenimiento de la estructura y concretar un proceso de mejora continúa, siguiendo la siguiente metodología para poder evaluar su eficacia de la implementación y de esta manera prestar un servicio con calidad y no tener que preocuparse por los precios ya que será una relación costo beneficio para el cliente.

CONCLUSIONES

La conclusión general es la de la propuesta de una reestructuración de los macroprocesos enfocándose en el compromiso del cumplimiento con los proveedores para hacer una competencia justa con precios acordes con los clientes para llegar a un equilibrio entre los objetivos misionales contando con los recursos: humano, tecnológico, conocimiento y financieros proporcionan el equilibrio necesario para el éxito de la implementación de la nueva estrategia.

Los cambios estructurales e ideológicos en la compañía con la aplicación de un CRM y que compromiso que adquiriera cada una de las áreas de la empresa como el camino correcto que se debe seguir para el éxito del objetivo general.

El personal que hace parte de esta estrategia debe ser capacitado para afrontar la estructuración en la implementación del proceso, este se logra mediante la capacitación permanente del personal, que debe hacer parte de un plan diseñado por la gerencia general de la compañía.

Una vez aplicado y evaluados todos los macroprocesos, se debe hacer una verificación del funcionamiento de la estrategia con el fin de tomar los correctivos necesarios en el desarrollo, para evitar el fracaso de la aplicación del CRM.

Si el proceso anteriormente descrito se cumple, es un avance hacia la consecución de los resultados esperados debe existir un compromiso puntual de la compañía con el diseño de un compromiso claro con el bienestar de sus empleados mejoramiento de la estructura y la condiciones ergonómicas de trabajo así como también el compromiso con el medio ambiente y apoyo social directo con la comunidad que permita mejora la calidad de vida de todos los stakeholders.

BIBLIOGRAFIA

www.ccb.org.co

Estatuto de Consumidor

www.fenalcobogota.com.co

FLIETMAN, Jack, Evaluación Integral. México MC GRAW HILL, 1994

www.google.com

www.gestiopolis.com

www.monografias.com

Norma AA1000

[www. Securityshops.com.co](http://www.Securityshops.com.co)