

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA EMPRESA DE SEGURIDAD  
SUPERIOR**

TRABAJO DE GRADO

Leonardo Fabian Palacios Eraso

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ, 2020

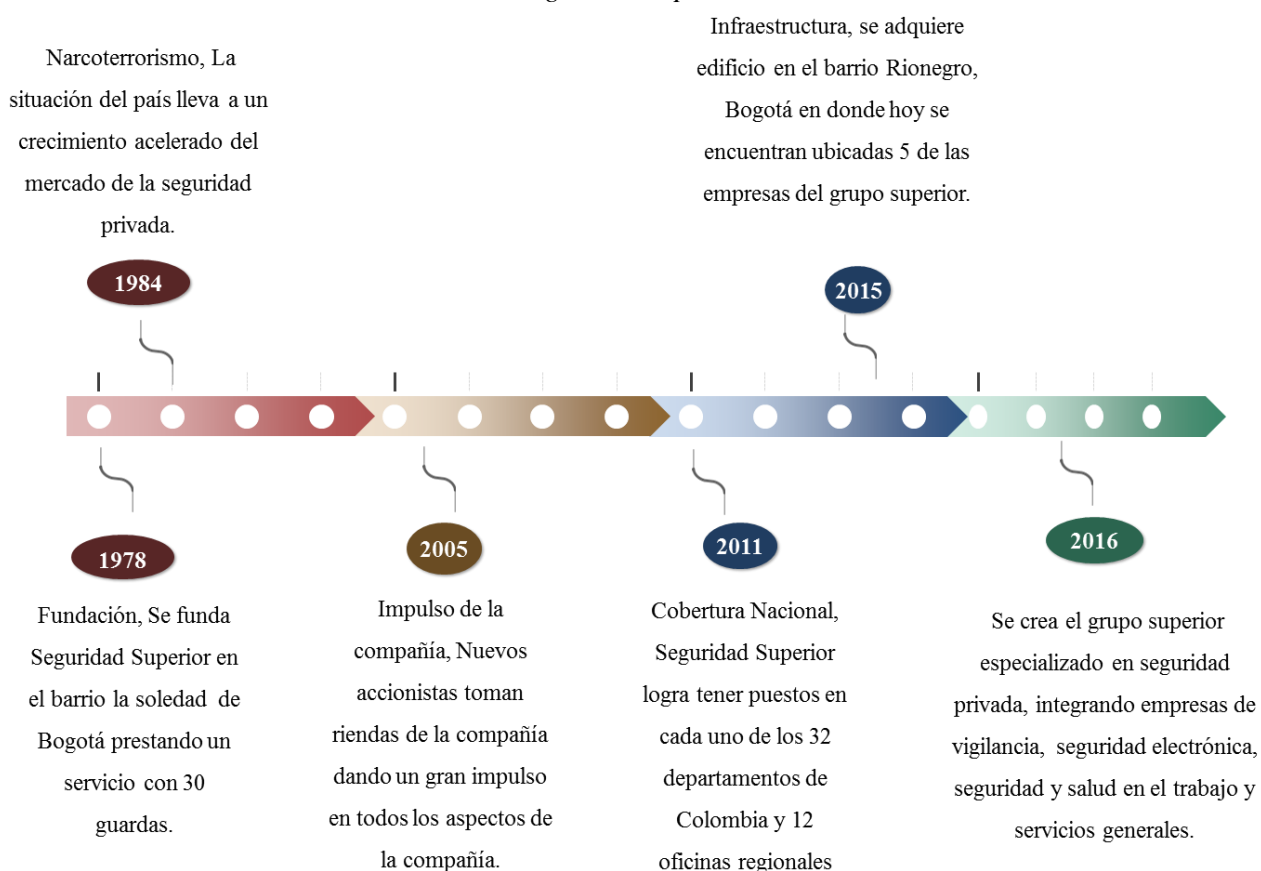
**TABLA DE CONTENIDO**

Historia de Seguridad Superior .....	3
¿A que se dedica Seguridad Superior? .....	4
Objetivos del área .....	8
Las funciones a mi cargo con esta práctica .....	8
Propuesta de mejoramiento para la empresa de Seguridad Superior .....	9
Pregunta problema .....	10
Actores involucrados en el proceso de mejora .....	11
Oportunidad de mejora .....	11
Mecanismos .....	11
Referencias .....	15
Anexos .....	15

## SEGURIDAD SUPERIOR LTDA

### Historia

Figura N°1.  
*Historia Seguridad Superior.*



Elaboración propia

### Grupo Superior

Es un grupo colombiano especializado en seguridad privada, creado en el 2016 por el Dr Walter saavedra, en el que se encuentran empresas de vigilancia, seguridad electronica,

seguridad y salud en el trabajo y servicios generales. Su empresa lider es “Seguridad Superior” y tambien resaltan otras como (vasco security, Focus electronic y HSEQ consulting).

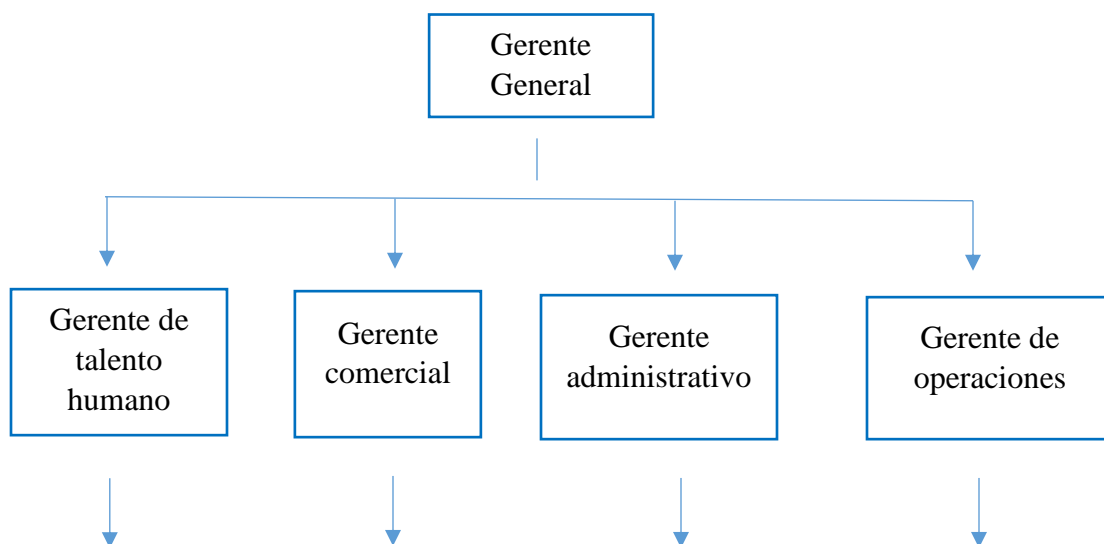
### ¿A que se dedica Seguridad Superior?

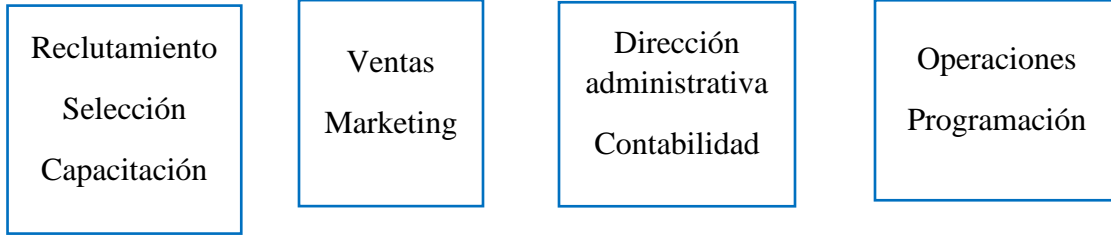
Seguridad superior es una empresa colombiana de vigilancia privada que pertenece al grupo superior, esta ubicada a nivel nacional con su casa matriz en la ciudad de Bogotá. En cabeza de su gerente general German Duque Morales, se enfoca en la protección de la vida, los bienes y la integridad de los clientes, permitiendoles continuar con tranquilidad sus actividades diarias. Las razones por las que deben ser elegidos “saben hacer lo que hacen, equipo humano experto de primer nivel, infraestructura y respaldo” (Seguridad Superior, s.f)

Por su parte Seguridad Superior es una empresa que basa su funcionamiento en 4 pilares fundamentales en cabeza de un gerente general y un gerente para estas 4 áreas.

Figura N°2.

*Funciones de departamento en Seguridad Superior.*





Elaboración propia

**Talento Humano:** En esta área se encargan de reclutar y seleccionar el mejor personal que se adapte a los valores de la compañía, para realizar un proceso de inducción y capacitación, para que presten un servicio de calidad

**Comercial:** En esta área se encargan de conseguir los clientes y promocionar la compañía en las dos líneas de negocio que presta, dando a conocer porque Seguridad Superior es la mejor opción de vigilancia para su residencia o empresa.

**Administrativo:** Esta área se encarga de revisar y aprobar los contratos para empezar la logística e instalar el nuevo puesto de vigilancia, suministrando desde los guardas, hasta todos sus implementos necesarios para el servicio; que permitan prestar un servicio de excelente calidad. Además, cuenta con un área de contabilidad en el que se manejan presupuestos, nóminas y todo lo que conlleva a capital de la compañía.

**Operaciones:** Esta área se encarga del servicio postventa, llevando un control de cada uno de los puestos donde la empresa presta el servicio. Para esto tienen gerentes de contrato que les asignan conjuntos residenciales o empresas, quienes tienen que estar en constante revisión

en la labor de los guardas y que los equipos electrónicos estén funcionando de manera adecuada.

Por otro lado, en esta área también están unas personas llamadas programadores, se encargan del tema de horarios de cada uno de los guardas que pertenecen a Seguridad Superior.

Desde estos pilares, Seguridad Superior se ha convertido en una de las mejores empresas de seguridad privada en Colombia, gracias a su gran servicio de calidad y la parte humana de cada uno de sus guardas adoptadas por la dedicación de la compañía, en cuanto al servicio al cliente, día a día trabajan por estar en constante crecimiento y adoptando las mejores ideas en cada una de sus áreas para potenciar desde estas y hacer crecer a la compañía.

**Seguridad superior cuenta con dos líneas de negocio una de seguridad residencial y otra de seguridad empresarial:**

### **Seguridad residencial**

Es la empresa más grande y con mayor experiencia en el sector residencial del país; trabajan en conocer los retos de la comunidad, el entorno en que prestan el servicio, la calidad humana de los guardas, las situaciones de convivencia, así como un contacto constante con la administración para ir de la mano y prestar un servicio de calidad. (Seguridad Superior, s.f)

Seguridad Superior cuenta con más de 300 edificios o conjuntos a nivel nacional, más de 7000 guardas en todo el país y una trayectoria de más de 42 años como expertos atendiendo al sector residencial. (Seguridad Superior, s.f)

### **Seguridad empresarial**

Seguridad superior le ayuda al crecimiento de su compañía generando valor y productividad desde la parte de seguridad descubriendo como potenciar la organización y dejando la seguridad en sus manos.

Hacen un análisis de las necesidades de seguridad y relacionan con la actividad de la compañía y a partir de esto se basan para encontrar la manera perfecta de impactar positivamente en la organización; por esto más de 200 clientes empresariales satisfechos a nivel nacional, más de 22 sectores empresariales avalan nuestra gestión, más de 7000 guardas en todo el país y más de 42 años de trayectoria como expertos atendiendo al sector empresarial. (Seguridad Superior, s.f)

A continuación se esboza aspectos relacionados directamente con el área en el que estoy realizando mi práctica y esta se denomina área de telecomunicaciones; En esta área se encargan de brindar asesoramiento a la compañía enfocado a las telecomunicaciones de un guarda (persona encargada de la seguridad en distintas áreas); en estas comunicaciones la compañía cuenta con equipos como son radios, celulares, Avanteles, pop<sup>1</sup> y demás equipos, los cuales se adaptan mejor a los clientes. Esta área va en constante aprendizaje debido a los grandes cambios tecnológicos que han surgido a través de los años, es por esto que desde el área de telecomunicaciones se comprometen a estar a la vanguardia de la tecnología y cómo pueden hacer de esta un plus para que la compañía preste sus mejores servicios.

Seguridad Superior tiene ubicada dos estaciones base (VHF<sup>2</sup>), una en el norte de la ciudad de Bogotá y otra en el sur de la ciudad. Estas bases son las que permiten que los radios de los

---

<sup>1</sup> Es un teléfono para zona 1/21(lugares con presencia de gases o vapores inflamables) que funciona con teclado convencional y que está dotado de múltiples ventajas técnicas.

<sup>2</sup> VHF es una base de frecuencia que traduce al español “muy alta” y corresponde con la banda del espectro electromagnético que ocupa el rango de frecuencias entre 30 y 300 megahercios.

guardas de seguridad tengan una comunicación efectiva y además estén reportándose a la central. Sin embargo seguridad superior cuenta con dos estaciones de base (UHF<sup>3</sup>) alquiladas, estas son de un sistema más sofisticado (ultra alta frecuencia) respecto a las VHF y es a estas donde la compañía apunta en cuanto a la adquisición de equipos propios.

Desde el área de telecomunicaciones se lleva un control del correcto funcionamiento de los aparatos de comunicación de cada uno de los guardas a nivel nacional; además de esto se encarga de la parte técnica a la hora de que algún equipo falle. También se manejan unas líneas llamadas Avanteles las cuales son entregadas en cada contrato nuevo y estas deben ser controladas para verificar el correcto uso.

### **Objetivos del área**

- Mejorar aspectos tecnológicos de la compañía desde el punto de vista de telecomunicaciones.
- Proponer a la administración opciones que se adapten a lo que necesita el cliente en cuanto a tecnología, frecuencias, calidad y duración.

### **Las funciones a mi cargo con esta práctica son:**

- Auditoria de todas las líneas de los Avanteles que se les suministran a todos los guardas de seguridad a nivel nacional. Verificar que la línea este activa, la persona que está a cargo de la línea, la ciudad en la que está ubicado y esta información la debo guardar en una base de datos en Excel, todo esto con el fin de asegurarnos que

---

<sup>3</sup> UHF es una base de frecuencia que traduce al español “frecuencia ultralta” y corresponde con la banda del espectro electromagnético que ocupa el rango de frecuencias de 300 megahercios a 3 gigahercios

las líneas están siendo utilizadas de manera correcta, de lo contrario estas líneas serán canceladas.

- En el área de telecomunicaciones llegan los equipos electrónicos de los guardas, como equipos nuevos para los contratos recientes y equipos para reparar de contratos antiguos. Si el equipo es nuevo me encargo de llenar un formato de “entrega, recepción y revisión” de cada uno de los aparatos, esto con el fin de llevar un seguimiento a donde serán enviados estos equipos y a quien se les entregan. Si el equipo es antiguo, se debe revisar y llenar un formato técnico en el que se presenta un diagnóstico del equipo que nos dirá si el equipo debe ser cambiado o cual será la solución.
- Me encargo de la organización del laboratorio en el que encontramos todo tipo de equipo electrónico, con el fin de facilitar la búsqueda de un objeto que se vaya utilizar.

### **Propuesta de mejoramiento para la empresa de Seguridad Superior**

En el área de comunicaciones se realizan auditorias para mantener un control de las líneas de los Avanteles, ya que estas deben ser utilizadas para la comunicación entre el personal de seguridad y el de la empresa al que está sujeto. Por tanto, desde mis funciones debo verificar si la línea se encuentra activa, si se hace uso correcto de estas y quien la maneja; al tener en cuenta cierta información se encuentra un error y un mal uso de estas líneas, al ser verificadas las funciones de estas se identifica que no se tiene un control con rigidez, al no saber con mayor detalle quien hace uso de los Avanteles, porque algunos dispositivos se encuentran apagados, haciendo que la empresa Seguridad Superior tenga gastos innecesarios por el manejo de líneas y dispositivos sin usar.

En diversas auditorías realizada se encuentran los resultados mencionados a continuación, donde se muestra que del total de las líneas a las que la empresa responde (226), solo 53 contestan, 55 no lo hacen y 118 Avanteles tienen las líneas apagadas evidenciándose que entre los intentos no varía mucho el número de Avanteles que contestan las llamadas, razón por la cual se desea conocer el motivo para implementar un control asiduo.

Tabla N°1.

*Auditoria de Avanteles.*

AVANTELES			
	INTENTO 1	INTENTO 2	INTENTO 3
CONTESTAN	48	50	53
NO CONTESTAN	58	56	55
APAGADO	120	120	118
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>226</b>	<b>226</b>

Elaboración propia

### **Pregunta problema**

**¿Actualmente se evidencia una falta de control en el uso de Avanteles y de sus líneas que están generando en la empresa un inventario de activos tóxicos dentro de la misma?**

### **Actores involucrados en el proceso de mejora**

- Seguridad superior (Empresa de vigilancia privada)

- Área de comunicaciones – ING. Luis Cárdenas, Jefe de comunicaciones (servicio técnico, llevar control del funcionamiento de los dispositivos de los guardas, entre otras funciones que le permitan al personal de seguridad comunicarse con la empresa contratada)
- Guardas de seguridad (personas dedicadas a la seguridad en distintas áreas)

### **Oportunidad de mejora**

Generar mecanismos concernientes a determinar la importancia de un equipo de comunicación (Avantel) y a su vez establecer las razones por las cuales no se está haciendo el uso adecuado de los mismos por parte de los actores involucrados, teniendo en cuenta que el mal uso de estos elementos hace que se presenten activos tóxicos para la empresa que no generan una rentabilidad.

De lo que se propondrá para la mejora del uso de los Avanteles en la empresa Seguridad Superior, se realizara principalmente una capacitación que ira dirigida a los guardas de seguridad, por tanto esta medida será de manera obligatoria ya que se darán explicaciones de sus usos, de las responsabilidades y de las ventajas; por tanto, se dará a conocer horarios y fechas establecidas a todos los que laboran dentro de la empresa para que de esta forma se realicen grupos no más de 25 personas para cada capacitación, esto con el fin de dirigir bien la información y sea clara para todos.

### **Encuesta**

Por medio de una encuesta se busca conocer las razones por el cual no se realizan usos verídicos de los Avanteles de la empresa de Seguridad Superior; para ello se harán preguntas abiertas y cerradas, teniendo en cuenta la forma en la que se responda y los resultados que se

obtengan se realizara un análisis para entender la dinámica y las acciones que tienen los guardas de seguridad al momento que se le encarga un dispositivo Avantel.

Este método será netamente empírico, realizado para los guardas de seguridad, preguntando acerca de cómo son las funciones que se le dan a los dispositivos y tener en cuenta la importancia de obtenerlos al momento de ser parte de Seguridad Superior. Se anexa el formato en el que se realizara el estudio para dar el generar el plan de mejora

### **Capacitación**

Desde los resultados y el análisis que se obtengan de la encuesta se realizara una capacitación certificada por parte de la empresa y será aplicada de manera sistemática y organizada con los guardas de seguridad que obtendrán conocimientos, aptitudes, habilidades de la función principal y la relevancia del uso de los dispositivos

Avanteles que la empresa Seguridad Superior entrega a cada uno de ellos, de igual manera que se entienda la responsabilidad que es mantener los dispositivos funcionando.

Por medio de la capacitación se tiene como objetivo que al finalizarla los guardas de seguridad tengan en cuenta el aprendizaje, los conocimientos nuevos, por ende se debe manejar una organización correcta, en primer lugar, generar el plan de capacitación teniendo en cuenta las necesidades y los activos tóxicos que generan el mal uso de un dispositivo Avantel, también manejar cooperación y motivación de la empresa al crear y dirigir la capacitación, para ello se tiene en cuenta que los responsables serán los gerentes de contrato (personas encargadas del comportamiento, funciones y responsabilidades de los guardas), y tener en cuenta que Seguridad Superior cuenta con 12 regionales por tanto en cada una debe

realizar una capacitación de la misma manera; con esto se busca que la capacitación sea de calidad para poder evaluar los pro y los contras de los resultados de la encuestas, para buscar soluciones del problema detectado y con esto reducir los gastos adicionales que acarrea dicha inconveniente.

La realización de esta capacitación se llevará acabo de la siguiente forma:

Como se mencionó anteriormente se realizaran fechas y horarios establecidos para que se realice de la mejor manera las capacitaciones, por tanto se dará aviso de la importancia y obligación de ingresar a estas informaciones que ayudaran a la formación cualitativa de las funciones como guarda de Seguridad Superior; por medio de un correo electrónico y un poster en la página web de la empresa se dará a conocer las fechas y el lugar de las intervenciones de la capacitación según las regionales.

1. Se realizara una serie de preguntas para generar dinámica dentro de los participantes y luego serán respondidas por el encargado de dirigir la capacitación, las preguntas serán:
  - ¿Cuál es la importancia de la tecnología en la seguridad actualmente?
  - Análisis de casos donde no se han hecho uso efectivo de los Avanteles
  - ¿Qué es un Avantel?
  - ¿Funciones de un Avantel?
  - ¿Ventajas y desventajas del uso de un Avantel para el guarda de seguridad?
  - ¿Ventajas y desventajas del uso de un Avantel para la empresa Seguridad Superior?
2. Finalizar con reflexiones para el buen uso de los Avanteles y entrega de folletos de refuerzo.

Figura N° 3.  
Folleto capacitación.

<p><b>“Proteger cada vez mejor a mas y mas personas”</b></p> <p><b>Seguridad superior</b> Seguridad superior es una empresa colombiana de vigilancia privada, esta ubicada a nivel nacional con su casa matriz en la ciudad de Bogotá; se enfoca en la protección de la vida, los bienes y la integridad de los clientes, permitiéndoles continuar con tranquilidad sus actividades diarias.</p>	<p><b>¿QUÉ ES UN AVATEL?</b> Es un tipo de tecnología digital de comunicaciones que permite, en una misma unidad, reunir características de radio, acceso telefónico, mensajes cortos y transmisión de datos.</p>	<p><b>Fortalezas</b> Capacidad de ofrecer diferentes servicios a través de la misma unidad, como: radio de dos vías, conexión telefónica, servicio de mensajes de texto cortos, correo de mensajes de voz y servicios de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor seguridad y privacidad en las llamadas.</li> <li>• Sistema de autenticación digital que protege contra la clonación de líneas.</li> <li>• Mayor eficiencia en el uso de sus frecuencias.</li> </ul>
--	---	--

<p><b>Desventajas del uso de los Avanteles para Seguridad Superior</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja calidad del servicio</li> <li>- Inutilización de los elementos suministrados a los guardas .</li> <li>- Gastos innecesarios en la empresa.</li> </ul> <p><b>Desventajas del uso de los Avanteles para los guardas de seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de urgencia, no tener medio de comunicación.</li> <li>- Prestar un servicio de baja calidad.</li> <li>- No estar capacitados para el uso de los elementos.</li> </ul>	<p><b>CASO REAL</b> <b>Mal uso de los Avanteles</b> En el conjunto Bosques de Manzanad II en el año 2018, se presentó un intento de robo, el guarda de seguridad al intentar comunicarse con el Cuadrante, evidencio que su dispositivo de comunicación se encontraba apagado, razón por la cual tuvo que tomar alternativas prohibidas para solventar la emergencia. La alternativa que tomo el guarda fue realizar un disparo al aire para atemorizar a los ladrones. Ocurrido este hecho el guarda tuvo un llamado de atención por la compañía, en primera instancia por no utilizar debidamente los elementos que la empresa le suministro y por haber realizado una acción inadecuada dentro de sus funciones (realizar un disparo al aire)</p>	<p><b>Todo un grupo empresarial con un mismo objetivo: La rentabilidad de su organización.</b></p>
--	--	--

Elaboración propia.

## **Referencias**

Perez, C. 2019. AC+Seguridad. Obtenido de <https://www.acmaseguridad.com.co/las-empresas-de-seguridad-y-vigilancia-mas-exitosas-del-mundo-y-de-bogota/>

Seguridad Superior. (s.f). Obtenido de <https://www.seguridadsuperior.com.co/>

## **Anexos**

Gráfico N°4.  
*Formato de encuesta*



**Encuesta para Guardas de Seguridad Superior**

Se realizará una encuesta sobre el uso de los Avanteles que aporta Seguridad Superior a los guardas, las respuestas se utilizarán netamente para fines de mejorar la calidad y administrativos, por tanto queremos total sinceridad.

1. ¿Sabe qué es un Avantele?		SI <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>
2. ¿Actualmente se encuentra usando un Avantele?		SI <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>
3. ¿Le es útil usar un Avantele?	NO APLICA <input type="radio"/>	SI <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>
4. ¿Sabe usted para que Seguridad Superior le brinda un dispositivo Avantele? (Puede seleccionar más de una opción)	A: ENTRENAMIENTO PARA EL GUARDA	<input type="checkbox"/>	
	B: SOLVENTAR UNA EMERGENCIA	<input type="checkbox"/>	
	C: CALIDAD EN EL SERVICIO	<input type="checkbox"/>	
	D: NINGUNA DE LAS ANTERIORES	<input type="checkbox"/>	
¿Sabe usted cuales son las desventajas del mal uso del Avantele? (Puede seleccionar más de una opción)	A: ENFRENTAR MOMENTOS ADVERSOS CON MAYOR FACILIDAD	<input type="checkbox"/>	
	B: EN CASO DE EMERGENCIA NO TENER MEDIO DE COMUNICACIÓN	<input type="checkbox"/>	
	C: PRESTAR UN SERVICIO DE BAJA CALIDAD	<input type="checkbox"/>	
	D: NINGUNA DE LAS ANTERIORES	<input type="checkbox"/>	

Elaboración propia

**Índice de tablas**

Tabla N°1. Auditoria de Avanteles..... Pág. 9