

**CREACION E IMPLEMENTACION DE UN DEPARTAMENTO
COMERCIAL EN SEGURIDAD CERBERUS LTDA**

PAULA CRISTINA PEREZ GUZMAN

2011222105

ALIX RAMOS FUENTES

TUTORA DE PRACTICAS PROFESIONALES



**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
D.T.C.H DE SANTA MARTA
2018**



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

Contenido

1. Contextualización del escenario de practica.....	3
2. Diagnostico.....	9
3. Objetivos: general y específicos.....	11
4. Referentes teóricos	12
5. Propuesta	15
6. Plan de acción.....	17
7. Actividades realizadas	19
8. Presentación y análisis crítico de resultados.....	21
9. Anexos	23
10. Bibliografía	31



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

1. Contextualización del escenario de práctica.

SEGURIDAD CERBERUS LTDA es una empresa del sector servicio dedicada a la prestación de vigilancia y seguridad privada a personas naturales y jurídicas, en forma fija o móvil con armas o sin armas. Su creación fue aprobada en el 2009 a través de resolución emitida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, con sede principal en la ciudad de Santa Marta.

Sus objetivos principales como empresa de seguridad privada son:

- Ofrecer servicios de protección y vigilancia privada a organizaciones productoras de bienes y servicios, residenciales e industriales.
- Desarrollar programas de investigación en el área de la protección y vigilancia privada.
- Realizar estudios de seguridad incluso en el ámbito empresarial.
- Asesorar y desarrollar servicios especiales de protección y vigilancia.

SEGURIDAD CERBERUS LTDA., identifica el mercado de la seguridad en los diversos segmentos económicos, basados en sus necesidades se han desarrollado diferentes servicios especializados que se convierten en soluciones de seguridad específicas.

Por medio de la prestación de servicios integrados, ha dedicado esfuerzos a proporcionar seguridad a los empleados, clientes, visitantes y bienes de quienes son sus usuarios, en el sector industrial, bancario, comercial, hospitalario, portuario, hotelero, público y residencial.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

1.1 Caracterización de trabajadores

Total trabajadores: 116

Según tipo de contrato:	- Término indefinido:	10
	Término fijo:	106
Según el género:	- Personal femenino:	7
	Personal masculino:	109
Según el área	- Administrativos:	10
	Operativos	106

1.2 Reseña Histórica

SEGURIDAD CERBERUS LTDA, se creó en la ciudad de Santa Marta, vigilada y autorizada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada mediante Resolución No. 004174 del 22 de Julio de 2009. Los socios fundadores fueron los señores: Coronel R.A Fabio Augusto Vejarano Bernal y Nicolás Vejarano Pacheco

La Gerencia General está a cargo del Sr. Nicolás Vejarano Pacheco quien se encuentra desempeñando el cargo en la empresa desde su fundación. Desde sus inicios fijo como objeto social el ser una compañía comercial de responsabilidad Ltda., de nacionalidad colombiana con sede en la ciudad de Santa Marta.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

Aunque originalmente se contaba con una sucursal en la ciudad de Cartagena de Indias, en el 2012 se decidió cerrar la misma por falta de recursos y la saturación del mercado de vigilancia, donde SEGURIDAD CERBERUS LTDA no tenía el mismo reconocimiento que en su ciudad de fundación

1.3 Aspecto legal

La empresa SEGURIDAD CERBERUS LTDA, fue constituida a través de Resolución de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada concediendo su funcionamiento durante (4) años. Este año se le concedió la licencia por cuatro años más mediante la resolución 20184100005897 del 8 de febrero del 2018

Así mismo, se encuentra registrada ante Cámara de Comercio de Santa Marta como **SEGURIDAD CERBERUS LIMITADA** identificada con NIT 0900250934-0 que opera con domicilio principal en la ciudad de Santa Marta en la modalidad de vigilancia fija, móvil y escolta de personas y mercancías con la utilización de armas de fuego, sin armas de fuego, tal como lo establece el Decreto-Ley 356 de 1994. Donde consta como representante el señor **NICOLAS BEJARANO PACHECO**.

La empresa SEGURIDAD CERBERUS LTDA,s e encuentra ubicada en la Av del libertador calle 14 No 21 – 96 de la ciudad antes mencionada.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

1.4 Aspecto Institucional

Misión

Prestar el servicio de seguridad integral a nuestros clientes, garantizando los más altos estándares de calidad del servicio, apalancados en tecnologías de vanguardia y acompañado de un personal estrictamente seleccionado, capacitado y entrenado.

Visión

Para el año 2016 SEGURIDAD CERBERUS LTDA se proyecta como el líder a nivel de la Costa Norte Colombiana en la prestación del servicio de seguridad integral, con la formación de personal idóneo en las diferentes áreas.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

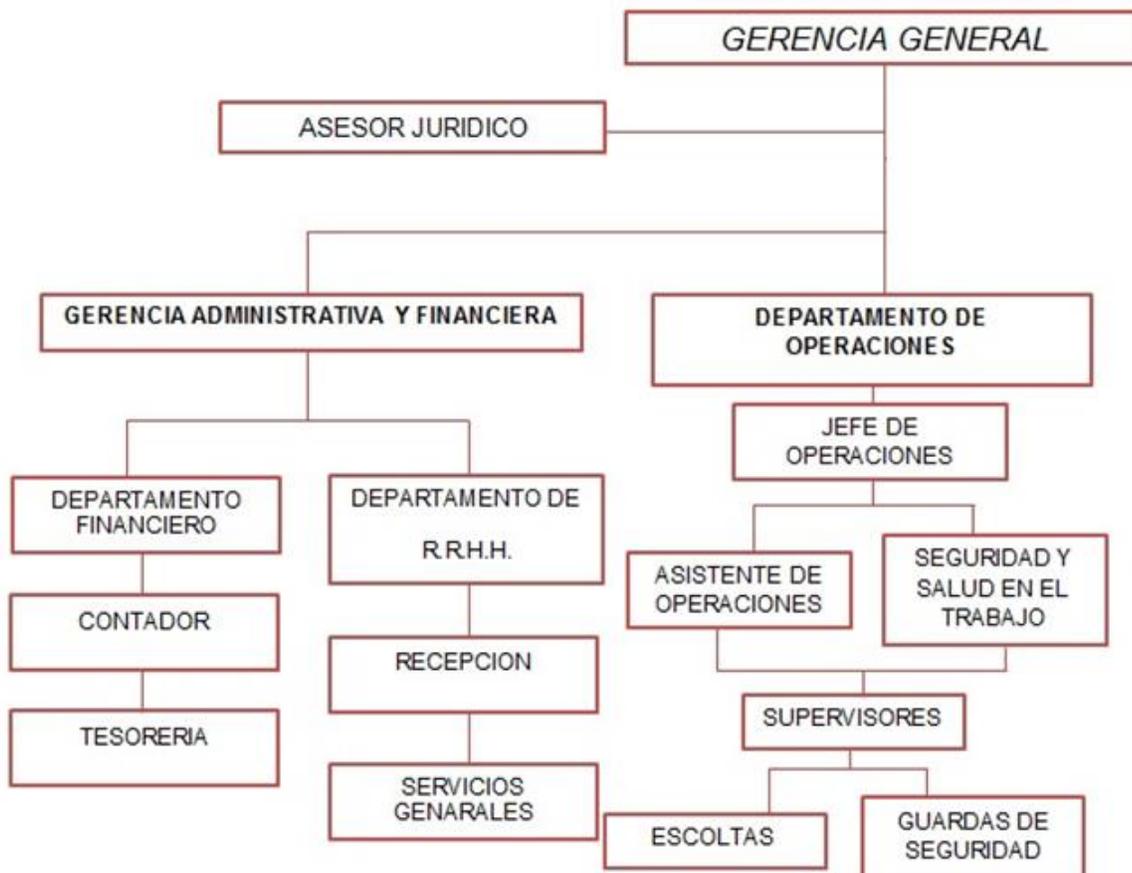
PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- ◆ Vigilancia Fija
- ◆ Vigilancia Móvil
- ◆ Escoltas
- ◆ Escolta a Mercancías
- ◆ Monitoreo Electrónico
- ◆ Asesorías, consultorías, investigaciones
- ◆ Programa de Manejo de Riesgos
- ◆ Infraestructura de seguridad para nuevos proyectos
- ◆ Movimiento de carga crítica
- ◆ Manejo de Crisis
- ◆ Investigaciones Corporativas
- ◆ Relaciones con la Comunidad
- ◆ Estudios y Actualización de Hojas de Vida
- ◆ Servicios de Proyección Personal
- ◆ Preparación de Planes de Contingencia



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

1.5 Organigrama.





Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

1. Diagnóstico

En Colombia las empresas de vigilancia privada han ocupado espacios que para la mayoría de los sectores (propiedades horizontales, industrias, construcciones) ha dejado la fuerza pública, espacios que se percibe por crecimiento de la delincuencia y la violencia, ese estado de inseguridad que se vive es lo que ha permitido que estos sectores de la economía acudan a las empresas privadas que ofrezcan los servicios de seguridad a las entidades privadas y del estado.

Seguridad Cerberus Ltda. es una empresa que surgió con el fin de cubrir esta necesidad de seguridad, en su tránsito como pequeña y mediana empresa (pyme) ha superado obstáculos propios de su actividad. Actualmente cuenta con gran variedad de clientes y un mercado en crecimiento por la proyección turística y económica del Distrito de Santa Marta. Desde su puesta en marcha la Gerencia Administrativa es quien lidera y desarrolla labores comerciales, administración y contabilidad, además del seguimiento al departamento de operaciones, donde se le debe presentar informes sobre el rendimiento del personal operativo

Ante esta situación se propone una reestructuración de las funciones de la Gerencia Administrativa y la creación del Departamento comercial y de mercadeo, donde su enfoque se concentre en el reconocimiento y a creación de base de datos de clientes potencial y manejo de la publicidad y seguimiento de las redes y pautas. Lo anterior, debido a que a estas funciones no se les realiza un seguimiento estricto y no se poseen



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

planes de apoyo que puedan mejorar el servicio; estos se ven acortados ante las obligaciones financieras y administrativas de la empresa.

Por consiguiente, los clientes actuales no se sientan acompañados por empresa en el desarrollo de sus actividades, y que otros departamentos como el de Operaciones atiendan los reclamos y demandas en las que poseen poco manejo sobre la dinámica comercial y modalidades de servicios de la empresa.

Lo anterior es deducido mediante la observación de las actividades y análisis de las funciones realizadas por la Gerencia Administrativa y del Departamento de Operaciones que realizan funciones financieras y de manejo de la seguridad respectivamente, y además deben adicionarse funciones comerciales, publicidad de la empresa, recepción de llamadas para dar respuestas a solicitudes de servicios, envío de portafolios, respuesta a los servicios adicionales que requieran los clientes, quejas reclamos, peticiones.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Creación e implementación de un Departamento Comercial para Seguridad Cerberus Ltda.

2.2 Objetivos específicos

- Desarrollar nuevo proceso en la estructura de la organización.
- Proponer reestructurar las funciones de la Gerencia Administrativa a través del desarrollo del manual de función administrativa, y del departamento comercial.
- Integrar los procesos del nuevo Departamento Comercial a los procesos establecidos en Seguridad Cerberus.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

4. Referentes teóricos.

Para iniciar una reestructuración la empresa necesita tener una visión clara de su actividad comercial, es decir, tener un enfoque estratégico sobre las ventajas y desventajas del entorno y así definir las metas que lleven al cumplimiento de su propósito organizacional y a su *querer ser*. Por ello, debe definir los objetivos de cada proceso de su estructura, determinar responsables y realizar seguimiento de estos objetivos según la satisfacción del mercado objetivo y la capacidad de responder a las necesidades del medio (Publicaciones Vetice S.L, 2004)

En el proceso de dirección son la misión y la visión los pilares donde se desarrollaran cada uno de los planes, se crearan metas y se verificaran el logro de los objetivos, en la medida en que una organización se enfoque en la actividad principal y el conseguir los logros que permitan llegar más cerca a la organización en su visión, que no es otra cosa que una representación racional de lo que la dirección quiere alcanzar. (Publicaciones Vetice S.L, 2004)

Antes de crear un departamento comercial se debe tener claro cuál es el mercado potencial, el real, y el mercado objetivo. El primero es aquel al que se aspira atender; el segundo con el que contamos actualmente y el tercero donde queremos llegar (Garrido) Sin lo anterior, no es posible definir las funciones del departamento y la estructura de planificación para atender las necesidades del cliente.

Un Departamento Comercial anteriormente se asimilaba o representaba como Departamento de Marketing, donde estos eran una especie de staff que coadyuvaba a la Dirección General en la atención y desarrollo de productos y servicios que



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

involucraban al cliente, sin mayores recursos en el presupuesto y con funciones limitadas (Junta Andalucía, Administración y Gestión, 2013)

En la actualidad los Departamentos Comerciales tienen mayor libertad y se les distingue por su capacidad de desarrollar propuestas. No solamente atender peticiones y sugerencias también realizar análisis de los productos y servicios actuales para buscar mejorarlos durante la gestión de nuevos e innovadores recursos sin afectar la capacidad de producción de la empresa. (Junta Andalucía, 2013)

“No es aceptable que en la actualidad exista una organización en la cual no este conformada un área que se encargue de tratar los todos los aspectos afines a las ventas y todo lo que conlleva estar en constante comunicación para el intercambio de información y entre otros crear nuevas estrategias que generen bienestar general en la empresa (...) en el caso de que exista requiere crear o implementar urgentemente un departamento u oficina (de ventas) que se encargue entre otros aspectos de la recepción de pedidos, búsqueda de clientes, entre otras (...)” (Camargo, 2012)

Por otro lado, se tiene que el Departamento de Marketing permite identificar y especializar o incluso personalizar los productos y los servicios que se ofrecen a través del estudio demográfico, geográfico, cultural y socioeconómico. Incluso dentro del mismo Departamento de Marketing se pueden especializar por sectores dedicados al diseño de productos, estudios demográficos, investigación de mercado y evaluación de los productos como impacto en el cliente (Junta Andalucía, 2013)

Para asegurar el éxito de un Departamento Comercial el primer paso es tener planificado (preferiblemente por escrito) las funciones de cada uno de los encargados del departamento, las actividades que se deben desarrollar, como se controlan las



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

actividades y bajo que indicadores se realiza seguimiento u observación de esas actividades. Adicionalmente las entradas requeridas para el inicio de las actividades, quienes reciben o dependen de las salidas y las gestiones que Comercial realizan durante las actividades. Lo anterior Stanford y Grand (2002) lo argumentan afirmando que “el punto central de una oficina de ventas es su papel de enlazar ventas, producción, distribución y clientes” Se debe entender como los otros departamentos alimentan la función comercial y a su vez generan salidas que permiten dar continuidad a sus actividades (Navarro Consultores, 2014).

Ahora bien, al momento de crear el Departamento Comercial no solamente es importante conocer las necesidades del cliente y las actividades a desarrollar, también se deben tener presente encargar a una persona que pueda liderar y encaminar hacia los objetivos generales de la organización el departamento. Según Olmeido “el puesto de responsable comercial es un puesto de dirección intermedia que debe proporcionar los recursos necesarios (...) para que este alcance sus objetivos comerciales (p.14)”¹

¹Camargo, 2012



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

5. Propuesta

En el desarrollo de las prácticas profesionales realizadas en la empresa por periodo de 6 meses se evidenciaron algunas debilidades y falencias que son las que conllevan a presentar la siguiente propuesta. Previo a la realización de un cambio en la empresa se debe realizar un análisis de la situación actual de Seguridad Cerberus, con lo que se conocerá la posición de competitividad de la empresa. Al igual que los departamentos ya existentes el departamento comercial debe enfocarse en la realización de la actividad y el logro de la visión. Por ello, es importante que se tenga claro el enfoque estratégico (misión, visión y políticas) de la organización y que el departamento esté conectado a logro de uno de los objetivos organizacionales de Seguridad Cerberus Ltda. (Area de Comercialización e Investigación de Mercados. Dirección Comercial I. 3)

Antes de una reestructuración debe presentarse una propuesta donde se definan un cronograma de las actividades a realizar y los recursos necesarios para la implementación de los planes de acción que se ejecutaran durante la implementación de un departamento (Arjona Torres, 1999).

Lo anterior incluiría actividades del proceso, jerarquización en el organigrama, relación y flujo de comunicación con los departamentos existentes, enlace a objetivo organizacional, equipos, medios, perfil de los cargos, funciones, metas, herramientas de seguimiento y control.

Por otra parte, debido a que las cargas están sobre puestas en la Gerencia Administrativa se propone la creación e implementación de un Departamento Comercial que se encargue particularmente de proponer y hacer seguimiento a los servicios que presta Seguridad Cerberus y a los clientes actuales, además de la investigación y



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

contacto con clientes potenciales, realización de cronogramas de visitas, atención de quejas y reclamos sobre la prestación del servicio, presentación de propuestas, realización de acuerdos comerciales, y otros temas que le conciernen al departamento comercial. Para esto, se debe realizar una reestructuración de las funciones donde se creará un manual de funciones donde se especifiquen las actividades y responsabilidades de Comercial.

El futuro Departamento Comercial debe organizar a través de sus procesos la implementación de las redes de información comercial en página web, redes sociales y stand digitales que logren llegar a más sectores productivos, así como coordinar con los departamentos que directamente interviene en el mejoramiento de los portafolios y brochure que se le muestran a los clientes, diseños de presentaciones y valor añadido que el servicio entrega a los clientes, así estar a la vanguardia con le era millenials.

El profesional que asuma la dirección del Departamento Comercial estará en capacidad de realizar propuestas, que impacten positivamente a la empresa y que a la vez asegure la adecuada prestación del servicio, por ende, y con base en las políticas de la empresa. El mercadeo, aunque muy importante no se tratará implícitamente en el Departamento, pero este tendrá a su cargo la coordinación y el seguimiento. La propuesta en esta área es que se subcontrate el vínculo de marketing y que sea el Departamento Comercial quien coordine y realice control sobre las actividades del contratista.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
 NIT. 900.250.934-0

6. Plan de acción.

ACTIVIDADES		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
ACTIVIDAD 1																					
Recopilación de información y análisis de la información general de la empresa.																					
se procede a plantear la nueva mision, vision, organigrama politica entre otras.																					
ACTIVIDAD 2																					
Se revisan las funciones que realiza la gerencia administrativa y se identifican las que son exclusivamente comerciales																					
ACTIVIDAD 3																					
una vez terminada la revision, se realiza una reestructuracion en la gerencia administrativa y se procede a estipular las funciones concernientes al departamento.																					
Se estipulan fechas de entrega de informacion para cierre de nomina entre otras.																					
ACTIVIDAD 4																					
se redactan las actividades del departamento comercial, se diseña el manuel de funciones y la caracterizacion de procesos del departamento																					
ACTIVIDAD 5																					
se abre convocatoria para el manejo de marketing redes y diseño de pagina web																					
ACTIVIDAD 6																					
Se realiza convocatoria para contratacion de la persona encargada del departamento																					



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

Actividad 1: recopilación y análisis de información general de la empresa.

Actividad 2: se revisan las actividades, procedimientos y funciones que realiza la Gerencia Administrativa y se identifican aquellos que son exclusivamente comerciales o que están enlazados a través de los procesos pero que se deben desarrollar en un área comercial.

Actividad 3: Una vez terminada la revisión, se reestructura la Gerencia Administrativa dejando estipuladas las funciones concernientes al rol administrativo y dejando las actividades de seguimiento de clientes y desarrollo de propuestas al Departamento Comercial.

Actividad 4: Se redactan las actividades del Departamento Comercial, los perfiles de cargo del personal que integre el departamento, el manual de funciones y procedimientos y la propuesta de implementación para contratación de marketing.

Actividad 5: Se presenta propuesta de asignación de recursos para la implementación del Departamento Comercial y se crean especificaciones de seguimiento para la contratación de publicidad externa, que será manejada y evaluada por este departamento.

Actividad 6: Se realiza convocatoria para la contratación para la persona encargada del Departamento.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

7. Actividades realizadas.

En la etapa inicial se realiza una revisión detallada de los documentos corporativos de la empresa, se revisan la estructura orgánica, misión, visión, políticas, objetivos y valores corporativos, se contrasta con la realidad que se vive en la empresa y su entorno. Al existir un desajuste de la estructura estratégica descrita se procede a replantear y a crear nuevamente cada uno de los documentos antes mencionados. Antes de pasar en documento oficial, se muestran varios borradores a la Gerencia General y se le explica la importancia de este nuevo enfoque estratégico y los beneficios que le pueden retribuir al mejoramiento de los procesos comerciales y administrativos de la empresa

En la segunda fase se procede una revisión de los procedimientos y funciones de la Gerencia Administrativa donde se desarrollaron las prácticas. Se presentó un informe a la Gerente donde se realiza propuesta de creación del Departamento Comercial con base al replanteamiento de la estructura estratégica ya presentada. Aceptada luego por la Gerencia General, se realiza revisión de las actividades y sobre los procesos que se realizan. Se separan las actividades comerciales y se toman aquellas netamente financieras y administrativas. Por lo que a la practicante se le dan nuevas funciones asociadas a la dirección estratégica concentrada en la Gerencia Administrativa y la Gerencia General donde se están realizando la práctica.

Posteriormente, se procede a formular una caracterización del nuevo Departamento Comercial y realizar una reestructuración de la Gerencia Administrativa. Se realiza nueva caracterización de Gerencia Administrativa que incluye cronograma de actividades de revisión de nómina, revisión de novedades operativas y de cartera, análisis de cuentas por pagar y liquidación de prestaciones sociales y seguridad social.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

Se redactó el manual de funciones y perfil de cargo de la persona encargada del Departamento Comercial, se realizó diseño del Proceso Comercial y su enlace con los demás departamentos (ver anexos).

Se realizó propuesta a la Gerencia General que el mercadeo sea por outsourcing, para disminuir la carga laboral y presupuesto. Se abrió convocatoria para el manejo de marketing y redes sociales de Seguridad Cerberus Ltda. Se realizó la evaluación de los seleccionados y presentó las propuestas a Gerencia, dejando como contratista a Aluna Publicidad, quien se viene encargando del diseño del nuevo portafolio, papelería, videos y página web de la empresa.

Se realiza solicitud al Departamento de Recursos Humanos para que realice convocatoria de personal que se encargará del Departamento Comercial, para ello se le entrega a la Jefe perfil y caracterización de actividades aprobadas previamente por la Gerencia, para que se realice proceso de pruebas y contratación del encargado del nuevo departamento.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

8. Presentación y análisis crítico de resultados.

Al momento de iniciar nuevos proyectos es posible que el temor aparezca, debido a que es algo nuevo y no se sabe cómo va a resultar el cambio, pero al pasar del tiempo se va observando que es algo que puedes lograr y aunque no es tan sencillo vas desarrollando nuevas habilidades, fortalezas, destrezas y lo que creía que era debilidad se iba convirtiendo en tu mejor aliado, así me sentí al momento de iniciar y completar mis prácticas profesionales, la experiencia es única y de gran contribución para el desarrollo como profesional.

Mi labor la desempeñe en el área de Gerencia Administrativa como asistente, donde realizaba tareas importantes y de sumo cuidado, allí podía demostrar algunas de las habilidades que con el tiempo se fueron plasmando. Realizaba labores tales como:

Elaboración y pago de nomina

Liquidación de turnos

Aportes a parafiscales

Revisión y realización de cambios de contrato y terminación de contratos

Revisar correspondencia electrónica

Otras tareas asignadas por el jefe inmediato

Revisión de novedades del personal operativo

Liquidar aportes ARL, EPS, AFP y caja de compensación

Otra labor que me asignaron la cual me siento satisfecha y agradecida por esa oportunidad fue el liderazgo dentro de la Gerencia Administrativa para el mejoramiento de la empresa en función de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad que actualmente se viene implementando para mí fue satisfactorio hacer parte de este



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

proceso donde puse en práctica los conocimientos recibidos en la universidad fue muy enriquecedor para mí ya que cada semana nos dictaban capacitaciones sobre esta implementación y que afianzó aún más mis conocimientos sobre el tema.

Estas y otras labores me fueron asignadas por el jefe inmediato quien fue una persona flexible, comprensible, pero al mismo tiempo exigente, fue un pilar importante para que este proceso se llevara a cabo exitosamente. Esto dejó gran satisfacción para las dos partes (empresa-estudiante) para la empresa porque se cumplieron los objetivos previstos y para mí como estudiante porque logré desenvolverme de una manera amena.

Dejo como sugerencia a la empresa de **Seguridad Cerberus Ltda.** Un cambio en los equipos de cómputo y de oficina, debido a que estos eran un poco antiguos y no permitían realizar de manera óptima las labores.

A manera de conclusión se puede decir que la experiencia de realizar las prácticas profesionales es de vital importancia, porque se desarrolla de manera práctica lo aprendido en un aula de clase, que a decir verdad no se parece mucho a la vivencia de una empresa como tal, es algo único lo cual hay que aprovechar para aprender mucho.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

9. Anexos

A continuación, se anexa los siguientes documentos que fueron aprobados por la gerencia administrativa y gerencial general, los cuales fueron propuestos el desarrollo de la práctica.

Anexo 1. Propuesta estructura estratégica.

MISIÓN

SEGURIDAD CERBERUS LTDA es una empresa de vigilancia y seguridad privada avalada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad que busca satisfacer a todos los sectores de la economía en temas de seguridad, brindando un servicio preferencial con un personal altamente calificado e integral.

VISIÓN

SEGURIDAD CERBERUS LTDA. En el 2022 será reconocida en la Región Caribe como una empresa líder de la vigilancia y seguridad privada, una empresa competente en todos los sectores, estructurada en seriedad, honestidad, transparencia y calidad en cada uno de sus servicios.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

POLÍTICA

En **seguridad Cerberus Ltda.** Nos comprometemos a brindar los servicios de protección con altos estándares de calidad ante los factores que amenazan la seguridad de nuestros clientes, actuando con responsabilidad en el cumplimiento de las normas, con personal entrenado y capacitado, dispuestos a mejorar continuamente en la prestación de los servicios respondiendo a las exigencias del mercado actual y logra incrementar la satisfacción de nuestros clientes

VALORES CORPORATIVOS

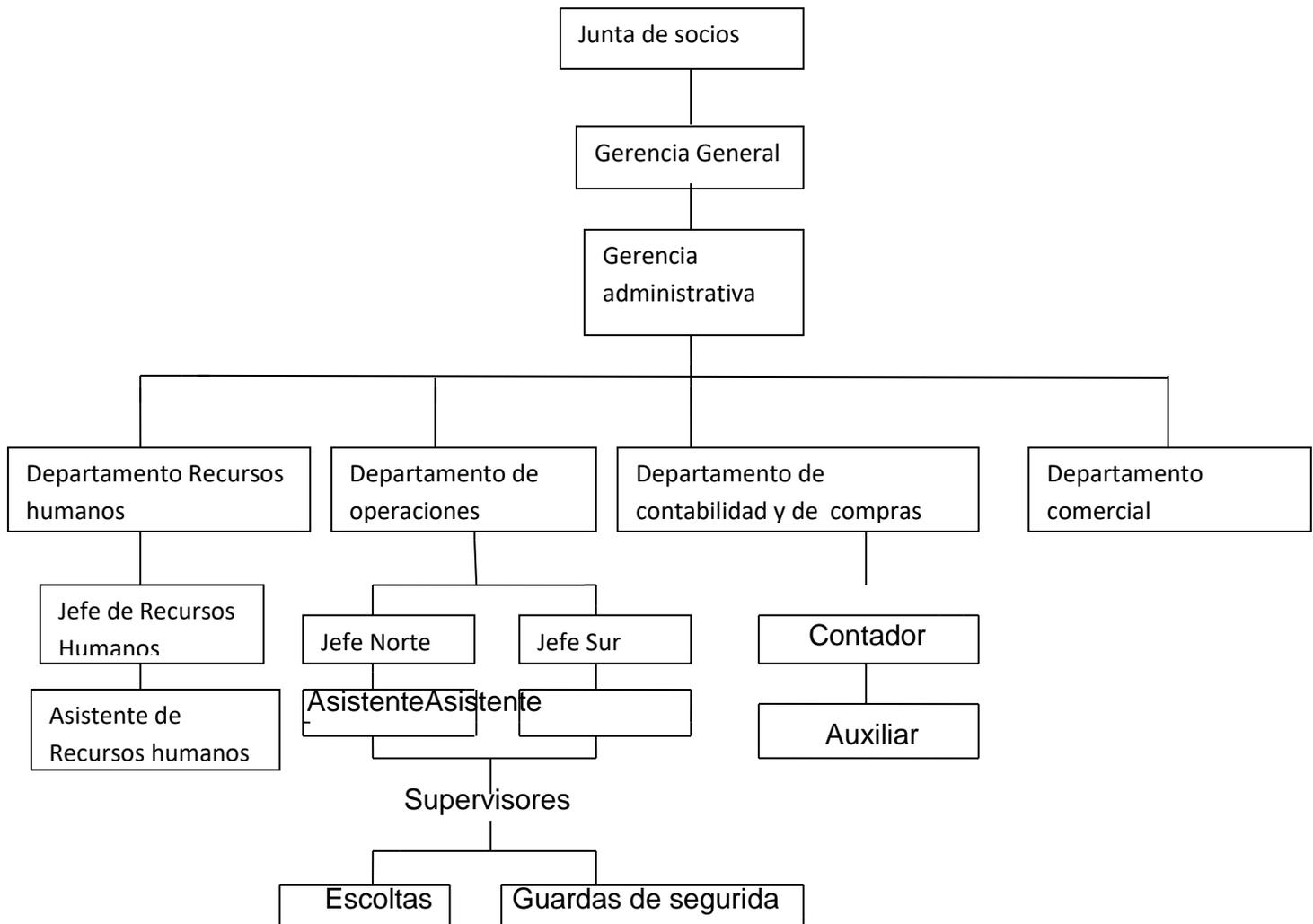
- ❖ HONESTIDAD e integridad en todas las acciones empresariales.
- ❖ LEALTAD hacia la institución y hacia nuestros clientes.
- ❖ RESPONSABILIDAD social empresarial.
- ❖ PROFESIONALISMO y reacción inmediata en todo momento.
- ❖ COMPROMISO con las autoridades para lograr mejorar las condiciones de seguridad de la sociedad.
- ❖ RESPETO



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

Anexo 2. Propuesta organigrama

Organigrama





Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada Seguridad Cerberus Ltda.

NIT. 900.250.934-0

Anexo 3. Manuales de funciones.

	MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Código	
		Versión	2
		Página	1
CARGO: GERENTE ADMINISTRATIVO			
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nivel Jerárquico:	ADMINISTRATIVO		
Denominación del Empleo:	GERENTE ADMINISTRATIVO		
Dependencia:	GERENCIA		
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE GENERAL		
II. PROPOSITO PRINCIPAL DEL CARGO			
Dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades que permitan el adecuado manejo de las relaciones con el propósito de hacer efectivo un buen manejo de la empresa entre las actividades de la gestión de talento humano, la administración de bienes y servicios, la gestión contable y financiera.			
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES			
GENERALES:			
1-Proponer y ejecutar las políticas, normas y procedimientos para la administración de los recursos, humanos, físicos, tecnológicos, informáticos, económicos, financieros y presupuestales de la empresa.			
2-Organizar y controlar la adecuada prestación del servicio para el correcto funcionamiento de la empresa.			
3-Administrar y controlar los procesos administrativos y financieros de la empresa en todos los niveles.			
4-Proponer a la gerencia general los cambios que considere pertinentes para mejorar la gestión financiera y presupuestal.			
5-Elaborar los contratos de los clientes			
6-Establecer matrices de seguimiento y evaluación de actividades correspondiente a cada departamento de la empresa.			
7- Verificar la facturación que realiza el departamento de contabilidad			
8-Preparación y presentación de licitaciones			
9-Manejo de cartera y pagos de facturas que se generan en el movimiento de la empresa.			
10-Cancelar cuentas pendientes por pagar.			
11-Manejo del portal bancario.			
12-Autorizar las compras de acuerdo a las cotizaciones que presenten las diferentes áreas.			
13-Supervisar a la asistente administrativa en la elaboración de la nómina de la seguridad social y las liquidaciones y cambios y de contrato.			
14-Revisar la página de la supervigilancia y subir la información pendiente.			
15-Desempeñar las demás funciones que sean asignadas por el Gerente general de acuerdo con la naturaleza del puesto de trabajo.			
IV. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
 NIT. 900.250.934-0

1-Finanzas básicas 2-Servicio al cliente 3-Liderazgo corporativo, direccionamiento, planeación 4-Manejo avanzado de herramientas Office	
V. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA CON EQUIVALENCIAS	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en: Administración de empresas, Negocios, ingeniería industrial o economía.	Cuatro años (4) en cargos de gerente administrativo, director administrativo o subdirector administrativo.
IX. COMPETENCIAS LABORALES	
APTITUDES	HABILIDADES
<input type="checkbox"/> Compromiso <input type="checkbox"/> Orientación a resultados <input type="checkbox"/> Orientación al cliente <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Liderazgo	* Comunicación efectiva. * Manejo de herramientas ofimáticas y sitios web * Relaciones interpersonales.



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada Seguridad Cerberus Ltda.

NIT. 900.250.934-0

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		Código	
		Versión	2
		Página	1
CARGO: JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL			
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nivel Jerárquico:		ADMINISTRATIVO	
Denominación del Empleo:		GERENTE COMERCIAL	
Dependencia:		GERENCIA COMERCIAL	
Cargo del Jefe Inmediato:		GERENTE GENERAL	
II. PROPOSITO PRINCIPAL DEL CARGO			
A partir de los objetivos corporativos diseñar, planificar, implementar y controlar la puesta en marcha de la estrategia comercial, identificando oportunidades de negocio que creen valor con los diferentes clientes.			
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECIFICAS			
funciones específicas			
Definir y dirigir la estrategia comercial			
Definir y controlar las actividades comerciales, identificando y desarrollando nuevos negocios para la empresa.			
contactar posibles clientes			
Realizar cronograma de visitas			
realizar seguimiento a los clientes una vez empezado la prestación del servicio.			
Planificar, implementar y hacer seguimiento a las actividades publicitarias, promocionales y otras orientadas a la difusión y venta de servicios.			
Realizar reuniones para la actualización de los diferentes temas, acuerdos de servicios y diseño de estrategias para cada uno.			
Organizar y mantener un sistema de atención a clientes, mediante un seguimiento controlado.			
Mantener informado al gerente general respecto a la gestión y al logro de metas y objetivos de su área.			
Participar en las actividades que la empresa establezca (capacitaciones, inspecciones, auditorias, entre otros.			
Tomar decisiones cuando resulte necesarios y oportuno			
-Otras tareas asignadas por su jefe inmediato.			
V. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIAS EQUIVALENTES			
ESTUDIOS		EXPERIENCIA	
Título en: administración , mercadeo y publicidad o carreras afines		4 años en el cargo o afines	
VI. COMPETENCIAS LABORALES			
APTITUDES		HABILIDADES	
Liderazgo Orientación al servicio Orientación a resultados Compromiso		Comunicación efectiva y fluidez verbal Relaciones interpersonales Análisis de situación y manejo de datos <input type="checkbox"/>	



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
 NIT. 900.250.934-0

Anexo 4. Caracterización de proceso

PROCESO : DEPARTAMENTO COMERCIAL

OBJETIVO: Asegurar la formulación de los acuerdos comerciales convenientes y acorde a los requisitos aplicables

ALCANCE : Este proceso inicia desde la búsqueda de oportunidades hasta la toma de decisiones pertinentes

PROCESO	ENTRADA REQUERIDA		ACTIVIDAD	SALIDA REQUERIDA	CLIENTE
Comercial	Historico de requerimientos, necesidades y expectativas de los clientes y requisitos legales y reglamentarios	P	planifiaccion de estrategias y metas comerciales presentacion de propuesta comercial	Analisis de las necesidades	comercial
Gestion comercial	Contactar posibles clientes	P	Visita personalizada a posible cliente y entrega de portafolio de servicio	Necesidades del cliente para con el servicio	Gestion comercial
Gerencia	Necesidades del cliente para con el Servicio		Estudio previo de requisitos para la prestacion del servicio	Propuesta definitiva para el Servicio	Cliente
Gestionn comercial	Propuesta definitiva	p	Elaboracion del contrato	Legalizacion del contrato	Cliente Gerencia
Gerencia	Legalizacion del contrato	P	Requerimientos acordados	Asignacion del personal conforme a los acuerdos establecidos con cliente	Operaciones
Operaciones	Personal equipado y asignado y consignas	H	Prestacion del servicio	Servicio prestado	Operaciones
		v	Seguimiento a la prestacion del servicio	Encuesta de satisfaccion por la prestacion del servicio	Operaciones Gestion comercial
Operaciones	Encuesta de satisfaccion	A	Aplicación de acciones correctivas según el seguimiento realizado	Acciones correctivas a implementar	SGC Operaciones



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

COMUNICADO INTERNO

FECHA: 23 DE MARZO DEL 2018

PARA : PERSONAL ADMINISTRATIVO

ASUNTO: FECHAS PARA RECEPCION DE INFORMACION

Con la presente se le informa que la Gerencia administrativa tomo la decisión de estipular fechas para los siguientes casos seguridad social, cierre de nomina, liquidaciones cambios de contrato y base de datos estas fechas comienzan a tener vigencia desde mayo del presente año.

CIERRE DE NOMINA: 27 de cada mes hasta las 6pm

BASE DE DATOS: 30 de cada mes hasta las 6 pm no se aceptara base de datos incompleta

LIQUIDACIONES Y

CAMBIOS DE CONTRATO: 7 de cada mes hasta las 6 pm

SEGURIDAD SOCIAL : 2 de cada mes hasta las 6 pm

REVISION DE NOVEDADES OPERATIVAS: Los viernes de cada semana antes del cierre de la nomina

NOTA: NO SE ACEPTARA información después de la hora y fecha estipulada. Por favor tener en cuenta este comunicado todo con el fin de mejorar los procesos en **SEGURIDAD CERBERUS LTDA.**

X

AMANDA NAVARRO TORRES
GERENTE ADMINISTRATIVA

X

PAULA PEREZ GUZMAN
ASISTENTE ADMINISTRATIVO



Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada
Seguridad Cerberus Ltda.
NIT. 900.250.934-0

10. Bibliografía

Area de Comercialización e Investigación de Mercados. Dirección Comercial I. 3. (s.f.).
Tema 3. Planificación estratégica de marketing. Obtenido de Tema 3.
Planificación estratégica de marketing:
<http://www4.ujaen.es/~emurgado/tema3.pdf>

Arjona Torres, M. (1999). Análisis de subprocesos. En M. Arjona Torres, *Dirección estratégica: un enfoque práctico* (pág. 22). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Camargo, J. (2012). *Propuesta para la implementación del departamento de ventas en la procesadora de alimentos el gordo s.a.* Bogotá D.C.

Garrido, J. (s.f.). En G. Jordi, *Tácticas magistrales de venta* (pág. 18). Bogotá D.C.

Junta Andalucía. (2013). *Técnicas de administración comercial.* Andalucía, Unión Europea.

Navarro Consultores. (13 de Julio de 2014). *Cómo organizar un departamento comercial.* Madrid, España.