

**“PLAN DE MEJORAMIENTO, PARA LA ORIENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS  
RECURSOS TANGIBLES Y HUMANOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y  
CONTABLE DE LA EMPRESA EXPERSEG E.A.T.”**

**ANDREA CAROLINA SIERRA VERGARA**

**Código: 2016122181**

**Trabajo de grado para optar por el título de profesional en Administración de  
Empresas**

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

**2021**

“PLAN DE MEJORAMIENTO, PARA LA ORIENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS  
RECURSOS TANGIBLES Y HUMANOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y  
CONTABLE DE LA EMPRESA EXPERSEG E.A.T.”

ANDREA CAROLINA SIERRA VERGARA

Código: 2016122181

MERCEDES MARTÍNEZ ZABALETA

Tutor de prácticas profesionales

SERGIO JOSÉ SIERRA PÉREZ

Tutor empresarial

Trabajo de grado para optar por el título de profesional en Administración de  
Empresas

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SANTA MARTA D.T.C.H

2021

## AGRADECIMIENTOS

Estoy agradecida con el director ejecutivo Sergio Sierra Pérez que me dio la oportunidad en la empresa asociativa de trabajo Expersseg. A cada empleado que me brindo apoyo y orientación durante todo mi proceso, lo cual apporto en mi formación profesional y personal.

También quiero expresar agradecimiento a mi tutora Mercedes Martínez Zabaleta, por su amabilidad y el generoso gesto de compartir su experiencia y conocimientos conmigo. Asimismo, por ser atenta y dar respuestas a mis inquietudes y preocupaciones planteadas a medida que se desarrolló el trabajo, que se refleja en los resultados obtenidos.

Por último, le agradezco principalmente a mi familia por guiarme y apoyarme en todo el transcurso de mi carrera, y a mi madre Elizabeth Vergara Barreto y hermana María Sierra Vergara por no abandonarme en cumplir mis sueños y llenarme de energías positivas para perseguir lo que me hace feliz.

## **Tabla de contenido**

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <b>LISTADO DE FIGURAS</b> .....                                   | 7                                   |
| <b>LISTADO DE TABLAS</b> .....                                    | 8                                   |
| <b>INTRODUCCION</b> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA</b> .....                       | 10                                  |
| <b>2.1. ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES</b> ..... | 10                                  |
| <b>2.2 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.</b> .....                         | 12                                  |
| 2.2.1. Historia .....   | 12                                  |
| 2.2.2. Misión .....   | 13                                  |
| 2.2.3. Visión .....   | 13                                  |
| 2.2.4. Valores.....   | 13                                  |
| 2.2.5. Principios .....   | 14                                  |
| 2.2.6. Políticas de la Empresa.....                               | 14                                  |
| 2.2.6.1. Objetivos de calidad .....                               | 14                                  |
| <b>3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO</b> .....                 | 15                                  |
| 3.1. Descripción del área de trabajo.....                         | 15                                  |
| 3.2. Descripción de las actividades asignadas. ....               | 16                                  |
| <b>4. PROPUESTA</b> .....   | 16                                  |
| 4.1Nombre de la propuesta.....                                    | 17                                  |
| 4.2 DIAGNÓSTICO .....   | 17                                  |

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 4.3. Planteamiento o identificación del problema..... | 18                                  |
| <b>5. JUSTIFICACION .....</b>                         | <b>19</b>                           |
| <b>6. PREGUNTA GENERAL.....</b>                       | <b>20</b>                           |
| 6.1. Preguntas específicas .....                      | 20                                  |
| <b>7. OBJETIVO GENERAL.....</b>                       | <b>20</b>                           |
| 7.1. Objetivos específicos .....                      | 20                                  |
| <b>8. REFERENTES CONCEPTUALES .....</b>               | <b>21</b>                           |
| 8.1. Orientación .....                                | 21                                  |
| 8.2. Recursos tangibles.....                          | 22                                  |
| 8.3. Recursos humanos.....                            | 22                                  |
| 8.4. Comunicación .....                               | 23                                  |
| 8.5. Finanzas.....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 8.6. Estrés laboral .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>9. PLAN DE ACCIÓN .....</b>                        | <b>25</b>                           |
| 9.1. Matriz DOFA.....                                 | 25                                  |
| 9.2. Estrategias .....                                | 27                                  |
| 9.2.1 Estrategia FO .....                             | 27                                  |
| 9.2.2 Estrategias DO .....                            | 28                                  |
| 9.2.3 Estrategias FA.....                             | 28                                  |
| 9.2.4 Estrategias DA .....                            | 29                                  |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>10. RESULTADOS OBTENIDOS .....</b>      | <b>29</b>                           |
| <b>11. AUTOEVALUACIÓN .....</b>            | <b>34</b>                           |
| <b>12. RECOMENDACIONES GENERALES .....</b> | <b>355</b>                          |
| <b>13. CONCLUSIÓN .....</b>                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>Referencias Bibliográficas .....</b>    | <b>37</b>                           |

## LISTADO DE FIGURAS

|                            |                                     |
|----------------------------|-------------------------------------|
| <b>Ilustración 1 .....</b> | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>Ilustración 2 .....</b> | <b>25</b>                           |

## LISTADO DE TABLAS

|                      |                                     |
|----------------------|-------------------------------------|
| <b>Tabla 1</b> ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>Tabla 2</b> ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>Tabla 3</b> ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>Tabla 4</b> ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>Tabla 5</b> ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>Tabla 6</b> ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>Tabla 7</b> ..... | <b>32</b>                           |

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de práctica profesional tiene como principal objetivo dar a conocer los elementos encontrados en el área laboral de la organización Expersseg E.A.T teniendo presente que una empresa es aquella unidad rentable que está constituida por una serie de procesos, departamentos y metas. Asimismo, esta actividad va enfocada a la creación de un plan de mejoramiento que tiene como finalidad brindarle a la compañía una serie de estrategias que le permitan solucionar la problemática que se han presentado.

El área administrativa y contable ha evidenciado deficiencia en los recursos tangibles (financieros) y humanos (comunicación), a raíz de la falta de orientación y comunicación entre el director y los empleados, por lo tanto se ha generado deudas financieras y un clima laboral tenso.

La importancia de estudiar este tema es que permite identificar por medio de una matriz DOFA aspectos internos y externos como son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que están presentes en la empresa. También, busca proporcionar estrategias para contrarrestar debilidades que se han presentado y causan pérdida laboral.

Respecto a lo anterior, es necesario implementar programas y capacitaciones donde se oriente al personal a cumplir con sus funciones y tener buen manejo de los recursos para un desarrollo propicio de la organización.

## **2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **2.1.Aspectos legales, económicos y organizacionales**

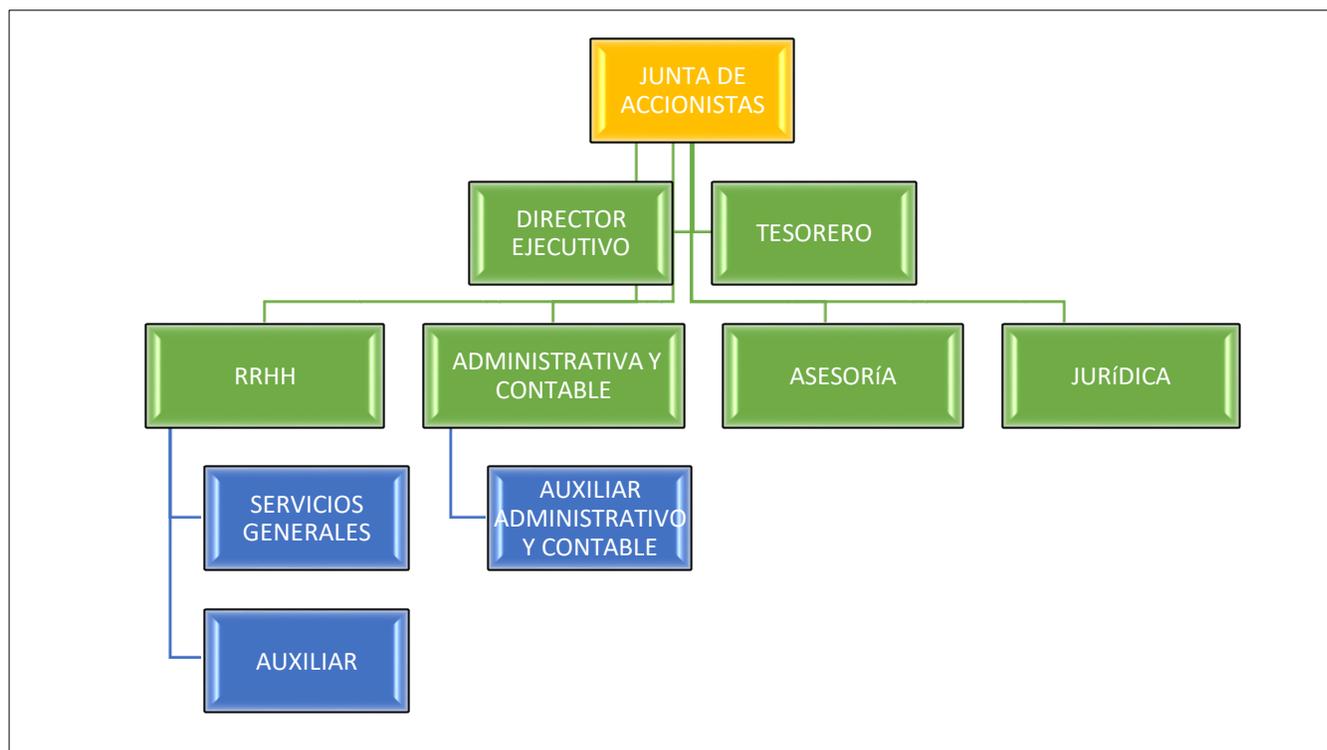
**Nombre o razón social:** EXPERSSEG E.A.T.

**Objeto social:** la prestación de servicios en seguridad y vigilancia sin armas a personas naturales y jurídicas; seguridad a espectáculos, eventos sociales, deportivos, culturales y otros, monitoreo de alarma e instalación de equipos de seguridad; servicios de instrumentación en defensa personal con armas y sin estas; digitación de datos contables y asesorías en general; servicio de vigilancia en transporte en todas sus modalidades y servicios en general; servicio de vigilancia en transporte en todas sus modalidades y servicios en general de aseo y mensajería. Todo tendiente a satisfacer las necesidades en seguridad de las diferentes personas naturales y jurídicas existentes en el departamento y el territorio nacional, y excepcionalmente, podrá hacer contrataciones para dar respuesta a los contratos adquiridos, pero siempre bajo su absoluta responsabilidad.

#### **Estructura organizacional**

La organización consta de un organigrama que es el esquema estructural que evidencia la estrategia de la empresa para lograr sus objetivos. Con esto en mente, EXPERSSEG E.A.T, tiene una estructura funcional en la que la jerarquía se manifiesta clara y concisa, además evidencia el grado de participación en el trabajo, la dificultad de las actividades que se desarrollan y aunque es visible cierto grado de flexibilidad para tomar decisiones rutinarias, estas son analizadas y llevadas a cabo por la junta de accionistas con la participación del director ejecutivo.

También cabe resaltar, que en la administración de la empresa la máxima autoridad es la junta de accionistas y el director ejecutivo, responsables de la gestión y cumplimiento de metas e intereses de la organización.



*Ilustración 1. Organigrama. Refleja la estructura organizacional de Expersseg E.A.T. Fuente: (Expersseg E.A.T, 2015)*

## Socios

| <b>Asociados</b> |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| <b>1</b>         | González Pallares Ever Darío    |
| <b>2</b>         | Caballero Peralta José De Jesús |
| <b>3</b>         | Osorio Villabon Omar José       |
| <b>4</b>         | Blanco Blanco Carlos Alberto    |
| <b>5</b>         | Sierra Pérez Sergio José        |
| <b>6</b>         | Otero Hernández Julio Cesar     |

*Tabla 1. Fuente: (Expersseg E.A.T, 2002).*

## **2.2.Filosofía institucional**

### **2.2.1. Historia**

La empresa EXPERSSEG E.A.T nace en el año 2000, como iniciativa de unos estudiantes para un proyecto empresarial requerido para aprobar una materia obligatoria en el plan de estudio de la carrera contaduría pública en la corporación universitaria del caribe (CECAR). Al ver que podía llevar a cabo la empresa, los estudiantes socializaron la idea con personal referente a las fuerzas militares pensionados, asimismo se lograron reunir el capital social y se pudo constituir legalmente.

Se inició prestando servicios de seguridad a eventos públicos y privados en la ciudad de Sincelejo, los principales clientes en esa época eran el club de futbol atlético Sucre, corralejas del 20 de enero, Fundación Minuto De Dios, club campestre; personas naturales en investigaciones de infidelidad.

Actualmente, la empresa Expersseg en su razón social y visionando hacia otros tipos de mercado ha incursionado en el suministro de personal, estudios de seguridad, accesorias en seguridad, estudios de seguridad, análisis de riesgo, capacitaciones y seminarios en seguridad; sin salirse del objeto social hemos querido aprovechar los conocimientos y experiencia de nuestros socios, para colocarlos a disposición de empresarios del sector privado y público en el área de la seguridad. De igual forma, darle oportunidad laboral a personas que busquen trabajar el sector de la seguridad, ya sea como vigilantes, escoltas y supervisores u operadores de medios tecnológicos.

### 2.2.2. Misión

Ofrecer continuamente servicios profesionales y outsourcing relacionados con la seguridad y vigilancia, selección de personal, auditorías contables, asesorías en seguridad; que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

### 2.2.3. Visión

Ser reconocida en el mercado para el 2030 como una empresa de alto nivel, responsable y eficiente en la prestación de servicios de las áreas en las que nos desempeñamos. Además, brindarle información y asesorías correspondientes a personas naturales y jurídicas.

### 2.2.4. Valores

- ✚ **Honestidad:** es la garantía de que nuestros clientes perciban y se aseguren que cuentan con un servicio idóneo lleno de sinceridad, confiabilidad y rectitud.
- ✚ **Responsabilidad:** dirigida hacia la ejecución de manera eficiente y responsable de nuestros deberes.
- ✚ **Trabajo en equipo:** es la forma determinada de llevar a cabo un proyecto que aporte en beneficios a la empresa y su personal, y clientes.
- ✚ **Compromiso:** se busca que los empleados y clientes se sientan vinculados con la organización satisfaciendo sus expectativas y necesidades.
- ✚ **Disciplina:** aplicada hacia las conductas de los empleados pertenecientes a la organización, por lo cual se plantean normas y reglamentos que se deben seguir.

### 2.2.5. Principios

- ✚ **Eficiencia:** definida como el mejor uso de los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros para mejorar continuamente la prestación de servicios.
- ✚ **Eficacia:** disponibilidad de recursos y esfuerzos de todo el personal para lograr los resultados esperados.
- ✚ **Compromiso en el servicio:** destacarse entre los servicios de alto nivel que brinda la empresa.
- ✚ **Calidad:** reformar nuestros procesos por medio de la mejora continua para lograr efectividad y rendimiento, para beneficiar y satisfacer a nuestros empleados y clientes.

### 2.2.6. Políticas de la Empresa

EXPERSSSEG E.A.T aspira ser la mejor organización de servicios profesionales y de outsourcing de la región, y para ello, la mejora continua, el principio de excelencia y la cultura de calidad, juegan un papel importante e imprescindible en el que desarrollaremos todas nuestras capacidades para prosperar de manera constante. Asimismo, se dictamina la responsabilidad de cumplir con los requisitos de análisis de procesos del sistema de gestión de la calidad.

#### 2.2.6.1. Objetivos de calidad

- ✚ Incrementar el nivel de cumplimiento de los requisitos del cliente
- ✚ Mejorar continuamente los procesos
- ✚ Mantener personal idóneo en los diferentes niveles de la empresa
- ✚ Ratificar el margen previsto en cada contrato

### 3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

#### 3.1. Descripción del área de trabajo

##### *Área administrativa y Área contable*

El área administrativa en la empresa EXPERSSEG E.A.T, es la encargada de plantear el desarrollo de beneficios donde es conveniente reducir e invertir, y de examinar los procesos y proponer mejoras referentes a la planificación financiera, el personal que labora y la logística; cabe resaltar que también participe en el área contable donde fue evidente que son responsables del control de gastos e ingresos.

Además, el área administrativa y área contable está conformada por tres (3) miembros que cumplen un rol específico, los cuales son:

✚ *Jefe del área administrativa y contable (Contador):* Juan Carlos Solar

✚ *Auxiliar administrativo y contable:* Wendy Aguas

✚ *Practicante administrativo:* Andrea Sierra

### 3.2.Descripción de las actividades asignadas

El área asignada en este caso es la administrativa y contable de EXPERSSEG E.A.T. se le asignaron las siguientes funciones a la practicante administrativa:

- ✚ Atención y servicio al cliente
- ✚ Elaboración de documentos contables (recibos de caja, comprobantes de pagos y recibos de consignación bancaria).
- ✚ Realización de certificados de cursos tramitados, constancias de trabajos, actas y documentos de entrega de dotación de uniformes y artículos de la empresa.
- ✚ Orientación a los clientes (vigilantes, supervisores y escoltas) de cómo organizar una hoja de vida para presentar a una empresa.

## 4. PROPUESTA

Haciendo énfasis en lo planteado en la descripción del problema, se proyecta un plan de mejoramiento que va encaminado a la orientación y control en el área de la empresa donde se determinó la marca de ruptura. El plan se basa en los siguientes aspectos:

- ✚ Con el propósito de brindar una solución de mejora contra la desorientación de la gestión de los recursos tangibles (financieros) y humanos (comunicación) que han generado un desequilibrio interno en la empresa, y el deterioro del clima laboral por la incidencia de esta situación;
  1. Se realizó una propuesta que consiste en el pago semanal de los certificados de los cursos culminados y que el 30% de las ganancias de estos se abonen a los meses anteriores que se deben (diciembre - enero).

2. Con la finalidad de mejorar la comunicación y clima laboral se propone que el director ejecutivo al momento de tomar una decisión o cualquier asunto que involucre el área administrativa y contable, será notificada y evaluada.

#### **4.1.Nombre de la propuesta**

***“Plan de mejoramiento, para la orientación de la gestión de los recursos tangibles y humanos en el área administrativa y contable de la empresa EXPERSEG E.A.T.”***

#### **4.2.Diagnóstico**

Actualmente, la empresa Expersseg E.A.T atraviesa una situación compleja en el área administrativa y contable, lo cual genera deudas financieras y un ambiente laboral tenso; para comprender la problemática actual fue indispensable hacer la verificación y análisis de cursos realizados, inspeccionar informes de pagos y cuentas por pagar que hacen parte de diversos meses, y el uso de habilidades de observación directa.

El método utilizado es de tipo cualitativo, porque permite evaluar y detallar, el procedimiento y la variación que son propensos a fallas, por medio de la observación del contexto laboral por parte del practicante.

### 4.3.Planteamiento o identificación del problema

La empresa EXPERSSEG E.A.T. ubicada en el Centro Comercial Bulevar De La Rosa, se encarga de prestar servicios profesionales y outsourcing en seguridad y vigilancia, selección de personal, auditorías contables y asesorías en seguridad; hace unos meses ha venido presentando una desorientación en lo que respecta a los recursos tangibles (financieros) y humanos (comunicación), lo cual ha generado una serie de deudas que corresponde a los siguientes cursos:

| Cursos                 |            |                     |            |         |
|------------------------|------------|---------------------|------------|---------|
| <b>Fundamentación</b>  | Vigilancia | Medios tecnológicos | Supervisor | Escolta |
| <b>Reentrenamiento</b> |            |                     |            |         |
| <b>Especialización</b> |            |                     |            |         |

*Tabla 2. Cursos disponibles. Fuente: propia (2021).*

Por otra parte, el área administrativa y contable que es la encargada de planear, controlar y tomar decisiones ha evidenciado tensión y desesperación en el ambiente laboral generando altos niveles de estrés. Además, esto trae consigo otras deudas que se suplen o pagan con las ganancias de los cursos como son: los servicios del local, utensilios de aseo y pago a trabajadores.

En este sentido, por las razones mencionadas anteriormente, es importante efectivamente realizar un plan mejora que sea viable y eficaz, y de paso a generar una orientación acerca de los recursos que posee el área administrativa y contable más específicos los financieros y comunicativos.

## **5. JUSTIFICACIÓN**

Los motivos que incitaron a la realización de esta propuesta de trabajo de prácticas fueron enfocados desde el refuerzo y adquisición de conocimientos, con respecto al área laboral real y tangible. Conocer las funciones, el manejo de personal, las áreas administrativas y de igual forma aspectos en los que como profesional pude identificar que tienen debilidades y pueden mejorarse. Todo lo anterior mediante la experiencia laboral, que permitió el estudio y observación del contexto de trabajo, otorgándome la satisfacción de haber aportado a la organización estrategias en búsqueda del mejoramiento del entorno laboral.

## 6. PREGUNTA GENERAL

¿Cuáles estrategias se deben diseñar en el plan de mejoramiento para la orientación de la gestión de los recursos tangibles y humanos en el área administrativa y contable de la empresa EXPERSSEG E.A.T.?

### 6.1. PREGUNTAS ESPECÍFICAS

- ✚ ¿Cuál es la matriz estratégica donde se evidenciarán las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa?
- ✚ ¿Qué estrategias se tendrán en cuenta para conservar un grupo de trabajo sumamente idóneo y que se adecue a las obligaciones de la compañía?
- ✚ ¿Cómo se establecerían las estrategias que permitan mejorar los recursos tangibles y recursos humanos en la empresa EXPERSSEG E.A.T.?

## 7. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de mejoramiento para la orientación de la gestión de los recursos tangibles y humanos en el área administrativa y contable de la empresa EXPERSSEG E.A.T.

### 7.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Realizar una matriz estratégica donde se evidencien las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la empresa.
- ✚ Desarrollar estrategias con el propósito de conservar un grupo de trabajo sumamente idóneo y que se adecue a las obligaciones de la compañía.
- ✚ Establecer estrategias que permitan mejorar los recursos tangibles y recursos humanos en la empresa EXPERSSEG E.A.T.

## 8. REFERENTES CONCEPTUALES

### 8.1. Orientación

En general la palabra orientación hace referencia a comunicar cierta posición o aquello que no se sabe y se pretende conocer Según Martínez (2002), la orientación es el “Proceso de acción continuo, dinámico, integral e integrador, dirigido a todas las personas, en todos los ámbitos, facetas y contextos a lo largo de todo su ciclo vital y con un carácter fundamentalmente social y educativo” (P, 1). De igual forma, según Rodríguez (1995):

Orientación es esencia, guiar, conducir, indicar de manera procesual para ayudar a las personas a conocerse a sí mismas y al mundo que les rodea; es auxiliar a un individuo a clarificar la esencia de su vida, a comprender que él es una unidad con significado capaz de y con derecho a usar de su libertad, de su dignidad personal, dentro de un clima de igualdad de oportunidades y actuando en calidad de ciudadano responsable, tanto en su actividad laboral como en su tiempo libre. (p.2)

Cabe resaltar que un administrador buscar tomar decisiones beneficiosas y que aporten en todas las áreas existentes en la empresa, por esta razón debe tener en cuenta interrogantes como: ¿Qué puedo hacer para mejorar el éxito de la empresa? ¿Cómo va la empresa?; EXPERSSEG E.A.T. es una organización que ha evidenciado la falta de orientación que según Shertzer y Stone (1992), “Es proceso interactivo que facilita una comprensión de sí mismo y del ambiente y lleva a establecer y/o clarificar metas y valores para la conducta en el futuro”.

## **8.2. Recursos tangibles**

En una empresa los recursos tangibles son los más fáciles de distinguir y determinar, por ejemplo: las cuentas anuales valoran los recursos financieros, por lo tanto, se busca la interpretación y potencial para plantear ventas competitivas; según Navas y Guerras (2002: pp 186.187), “Los recursos tangibles son el conjunto de factores o activos que se perciben de manera clara y los de los cuales dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia”.

También, se ve relacionado el tema financiero por lo tanto se plasma la definición de un autor que propone “Los estados financieros se refieren siempre a bienes económicos, es decir bienes materiales e inmateriales que posean valor económico y por ende susceptibles de ser valuados en términos monetarios”. Fowler Newton (1995).

Para Amit y Schoemaker, (1993) “Los recursos tangibles en sentido estricto serán definidos como los stocks de factores disponibles que son poseídos o controlados por la empresa”, esto quiere decir que la organización debe tener buen manejo de todos los recursos.

## **8.3. Recursos humanos**

Caldera (2007: p. 42) denomina recursos humanos: “al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de la organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.”

Una compañía está conformada por recursos humanos que tiene fin en común con otras áreas, puesto que maneja temas de calidad y comportamiento de las personas que laboran en esta, y permite una buena utilización de los recursos que solo se pueden manejar en este tema.

También, “el recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución”. (González, 2005: revista científica "Visión de Futuro", vol. 20, núm. 2, pp. 1-20, 2016.).

#### **8.4. Comunicación**

En general la comunicación es la actividad consiente de intercambiar información entre dos o más personas con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.

Según Chiavenato (2006, recuperado Torres 2020: p.1) “Es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe”.

Por otra parte, “la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado”. (Nosnik, 1998, recuperado Torres 2020: p.1),

Así mismo, González (1999 recuperado Torres 2020: p.1) dice que “Es un proceso de interacción social, a través de signos y sistemas de signos, producto de las actividades humanas. Los hombres en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones, entre otros”.

#### **8.5. Finanzas**

El autor Andrade ( Centro Europeo de Posgrados 2021:p.1), describe a las finanzas como una “área de la actividad económica por medio del cual el dinero representa la base de las diversas operaciones conformadas por las inversiones realizadas

en bolsa, inmuebles, empresas industriales, construcción y agrario, mercado de capitales y los activos financieros”.

Asimismo, “las finanzas debe ser entendida como aquella rama de la economía que estudia la manera en que los individuos asignan los recursos escasos por medio del tiempo”. Merton (2004:p.2).

De igual forma, cuando los individuos toman decisiones financieras, utilizan el mercado y el sistema financiero de la institución que permiten ejecutar contratos de esta índole para negociar activos y riesgos.

## **8.6. Estrés laboral**

El autor Stonner (1994.Tesis de Atalaya, 2001:p.27)) define a el estrés laboral como “La tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades recursos, para enfrentarla.

Dentro del planteamiento del problema se dio a conocer que, a raíz de la falta de orientación en los recursos tangibles y humanos, se generaron deudas que de una u otra manera trajo consigo altercados que afectaron el ambiente laboral proporcionando exigencias e incomodidad al momento de realizar las actividades.

Según, Davis y Newstrom (1991.Tesis de Atalaya, 2001: p.26) el estrés laboral se produce “En circunstancias en donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo. Cuando los empleados sufren estrés en el trabajo, tienden a quejarse, a atribuir sus errores a otros y mostrarse muy irritable.

## 9. PLAN DE ACCIÓN

### 9.1. Matriz DOFA

Es una herramienta básica, de gran utilidad en el análisis estratégico, la matriz DOFA permite resumir los resultados del análisis externo e interno y sirve de base para la formulación de la estrategia. (Francés, 2001, p.98).

Según Weihrich (2004 citado en Codina, 2009) el propósito de la matriz DOFA es obligar a los líderes a analizar la situación de su organización y a plantear estrategias, tácticas y acciones, para el logro eficaz y eficiente de los objetivos organizacionales.

|          | POSITIVO  | NEGATIVO  |
|----------|---|---|
| INTERNOS | <ol style="list-style-type: none"> <li>Vínculo con los clientes</li> <li>Ámbito de la organización</li> <li>Reclutamiento y selección del personal</li> <li>Servicios</li> <li>Acompañamiento y seguimiento de los trabajadores</li> <li>Diseño de catálogo de servicios</li> <li>Precios diferentes respecto a la competencia</li> <li>Registro de los bienes muebles</li> <li>Elementos de protección contra el covid-19</li> </ol>                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>Control de egresos e ingresos</li> <li>Falta de orientación sobre los recursos tangibles ( financieros)y humanos (comunicación)</li> <li>Movimiento de flujo de efectivo</li> <li>Habilidades de mercadeo</li> <li>No existen políticas de innovación</li> <li>Atraso en desarrollo</li> <li>Planes de capacitación</li> <li>Oficina pequeña</li> <li>Falta de sucursales en corregimientos, ciudades y departamentos</li> </ol> |
| EXTERNOS | <ol style="list-style-type: none"> <li>Normativa actual y futura</li> <li>Desarrollo tecnológico</li> <li>Crecimiento de la población</li> <li>Publicidad a través de los medios de comunicación</li> <li>Márgenes de ganancia favorables</li> <li>Mejorar ante su competencia</li> <li>Sucursales y ofrecer los servicios</li> <li>Nuevos servicios</li> <li>Programa de formación para los empleados</li> <li>Favorable relación con nuevos socios</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Tasa de inflación</li> <li>Ciclo de gobierno</li> <li>Elevación de impuestos</li> <li>Desastre natural</li> <li>Aumento de la competencia</li> <li>Perdida del personal de trabajo debido a otras empresas</li> </ol>  |

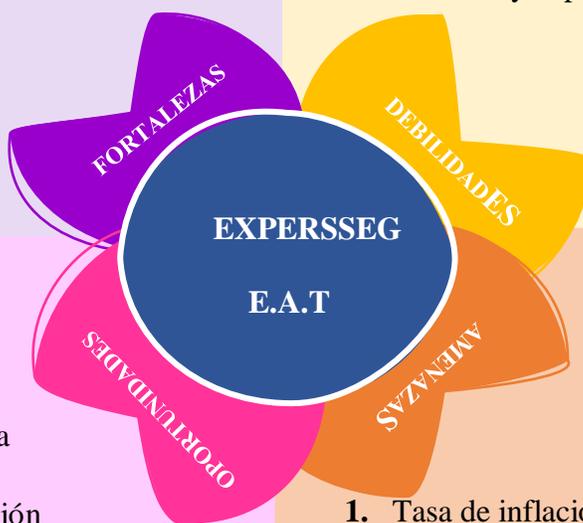


Ilustración 2. Matriz DOFA. Fuente: propia (2021)

## 9.2. Estrategias

Según J.B. Quinn (1991), una estrategia es un patrón o plan que integra las metas mayores de una organización, las políticas, y acciones secuenciales que llevan hacia un todo cohesionado.

Una estrategia bien formulada ayuda al “Mariscal” a coordinar los recursos de la organización hacia una posición “Única y Viable”, basada en sus competencias relativas internas, anticipando los cambios en el entorno y los movimientos contingentes de los oponentes inteligentes.

### 9.2.1. Estrategia FO

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>F2+O1</b>         | Conservar el ámbito de la organización agradable de acuerdo a la normativa actual y futura   |
| <b>O2+F4</b>         | Aprovechar el desarrollo tecnológico para brindarle a los clientes un servicio óptimo  |
| <b>F1+O5</b>         | Mantener vínculo con los clientes para alcanzar márgenes de ganancias favorables   |
| <b>O4+O7<br/>+F3</b> | Crear sucursales y hacer publicidad para ofrecer los servicios y de esta manera aportar en el reclutamiento de personal que necesite un empleo en las actividades que maneja la organización |
| <b>F6+O7+<br/>O5</b> | Establecer precios diferentes a la competencia, puesto que esto sería llevarle ventaja y permitiría un crecimiento en las ganancias de la empresa  |
| <b>O8+F6</b>         | Incluir nuevos servicios para tener un diseño de catálogo más completo y dinámico  |

*Tabla 3. Fuente: propia (2021).*

Mediante el uso de factores internos se formularon estrategias que permitan determinar las fortalezas y oportunidades más importantes, a fin de aprovechar al máximo los beneficios de los factores externos.

### 9.2.2. Estrategias DO

|              |   |
|--------------|---|
| <b>D4+O4</b> | Desarrollar habilidades de mercado y tener en cuenta la publicidad a través de los medios de comunicación para llegar a gran parte de la población  |
| <b>O3+D2</b> | Crear políticas de innovación y desarrollo tecnológico que se enfoque en los servicios que se ofrecen y tener un avance eficiente en los recursos de la empresa   |
| <b>O9+D7</b> | Fortalecer los programas de formación y planes de capacitación para los empleados generando nuevos conocimientos acerca de los servicios que ofrece la organización y los cargos que desempeñan en esta |
| <b>O1+D3</b> | Saber la normativa actual y futura estimulando el movimiento de flujo de efectivo   |
| <b>D2+O5</b> | Implementar charlas de orientación para mejorar en la administración de recursos tangibles (financieros) y humanos (comunicación) e incrementar los márgenes de ganancia                                |
| <b>D9+O7</b> | Establecer sucursales en diferentes lugares y dar a conocer los servicios que ofrece la compañía  |
| <b>D1+O5</b> | Ejecutar control de egresos e ingresos para propiciar una posibilidad en los márgenes de ganancia   |

Tabla 4. Fuente: propia (2021).

Aprovechando la oportunidad de la organización, se determina la estrategia principal para superar la debilidad, por ejemplo, crear políticas de innovación y desarrollo tecnológico que se enfoque en los servicios que se ofrecen y tener un avance eficiente en los recursos de la empresa.

### Estrategias FA

|              |   |
|--------------|---|
| <b>F2+A2</b> | Promover un ambiente seguro dentro de la empresa para evitar un desequilibrio ante ciclos de gobierno   |
| <b>F4+A5</b> | Implementar nuevos servicios porque se ha evidenciado un aumento de competencia en los últimos meses  |
| <b>F5+A6</b> | Mantener el acompañamiento y seguimiento de los empleados para que estos se sientan conformes y seguros del papel que desempeñan en la entidad, ya que esto previene la pérdida de personal que emigra a otras organizaciones |
| <b>A1+F2</b> | llevar a cabo seguimiento de documentos financieros que supervisen la tasa de inflación y promueva un ámbito organizacional positivo  |

Tabla 5. Fuente: propia (2021).

Las principales fortalezas se combinan con una de las amenazas actuales para prevenirlas en el futuro.

### 9.2.3. Estrategias DA

|              |  |
|--------------|--|
| <b>D1+A3</b> | Realizar control de egresos e ingresos en el área contable para evitar impuestos en mora   |
| <b>D2+A6</b> | Implementar capacitaciones de orientación de recursos tangibles (financieros) y humanos (comunicación) para evitar que el personal emigre a otras empresas por falta de control en estos temas |
| <b>D3+A3</b> | Asegurar las operaciones de flujo de caja para evitar atrasos de impuestos   |
| <b>A1+D4</b> | Saber lo suficiente sobre la tasa de inflación de los servicios de la empresa e implementar habilidades de mercado   |
| <b>D5+A5</b> | Promover políticas de innovación en la organización evitando que el aumento de la competencia afecte de ciertamente en ese aspecto   |

Tabla 6. Fuente: propia (2021).

Determinar las principales debilidades y amenazas para evadirlas.

## 10. RESULTADOS OBTENIDOS

Al terminar una serie de estrategias que permiten llevar a cabo el plan de mejoramiento, el área administrativa y contable toma la decisión de implementar aquellas que solucionen las problemáticas presentadas en la empresa. Seguidamente, por medio de una descripción se presentarán los resultados y la magnitud con base en los objetivos establecidos anteriormente:

- ***Realizar una matriz estratégica donde se evidencien las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la empresa.***

A medida que se logró el objetivo se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con la que contaba la empresa, lo cual permitió crear estrategias y dar solución a las problemáticas planteadas al comienzo del trabajo de práctica profesional. Además,

la matriz que se implemento es la DOFA porque ofrece una evaluación o diagnostico puntual para tomar decisiones y poner en marcha tácticas favorables a futuro en la organización.

- ***Desarrollar estrategias con el propósito de conservar un grupo de trabajo sumamente idóneo y que se adecue a las obligaciones de la compañía.***

Con el cumplimiento de este objetivo se logró, en primer lugar, identificar dos estrategias como primordiales que son:

- Fortalecer los programas de formación y planes de capacitación para los empleados generando nuevos conocimientos acerca de los servicios que ofrece la organización y los cargos que desempeñan en esta.

Para llevar a cabo esta estrategia, primero se identificaron los objetivos tales como aumentar el rendimiento de la empresa, crear trabajadores polivalentes, mejorar la calidad de vida laboral, solucionar deficiencias en los empleados y mejorar aptitudes; segundo, se hizo un diagnóstico y análisis de la situación, y se identificaron los programas que se deben abordar como son: entrenamiento motivacional, desarrollo de competencias y habilidades, comunicación asertiva y entrenamiento de liderazgo.

- Mantener el acompañamiento y seguimiento de los empleados para que estos se sientan conformes y seguros del papel que desempeñan en la entidad, ya que esto previene la perdida de personal que recurre a otras organizaciones.

En esta estratégica, se evidencio que mientras la empresa brinde acompañamiento y atención a los empleados estos tendrán sentido de pertenencia y responsabilidad con las actividades que desempeñan, por esta razón se tuvieron en cuenta programas para la ayuda en la

gestión del estrés, apoyo profesional en caso de duelo, problemas de gestión de tiempo y conflictos.

En segundo lugar, las estrategias escogidas se implementaron en la agenda de prioridades internas de la empresa, ya que se evidenció un avance en el desempeño de los trabajadores y un alto compromiso con la actividad de la que están a cargo.

➤ ***Establecer estrategias que permitan mejorar los recursos tangibles y recursos humanos en la empresa EXPERSSEG E.A.T.***

Con la ejecución de este objetivo se logró, precisar tácticas necesarias para mejorar la temática principal del plan de mejoramiento que está relacionada con los recursos tangibles y recursos humanos de la organización, las principales estrategias que se tuvieron en cuenta son:

- Conservar el ámbito de la organización agradable de acuerdo con la normativa actual y futura.
- **Implementar charlas de orientación para mejorar en la administración de recursos tangibles (financieros) y humanos (comunicación) e incrementar los márgenes de ganancia.**

Para desarrollar la estrategia, se identificaron los temas que se deben tratar en la charla para tener una buena administración de recursos e incrementar los márgenes de ganancias en este caso se plantearon los siguientes:

| <b>Administrar recursos</b>                                 | <b>Incrementar márgenes de ganancias</b> |
|---|--|
| Llevar un registro y control de las operaciones             | Controlar coste fijos                    |
| Trabajar en equipo  | Bajar el costo financiero de las deudas  |
| Capacitar a personal de la empresa y conocer a los clientes | Reemplazar productos poco rentables      |

*Tabla 7. Fuente: propia (2021).*

Después de tener los temas escogidos, se procedió a la búsqueda de la persona adecuada para brindarle la orientación al personal del área administrativa y contable de la empresa.

- llevar a cabo seguimiento de documentos financieros que supervisen la tasa de inflación y promueva un ámbito organizacional positivo.
- **Implementar capacitaciones de orientación de recursos tangibles (financieros) y humanos (comunicación) para evitar que el personal emigre a otras empresas por falta de control en estos temas.**

Se tienen en cuenta cinco tipos de capacitaciones y cada una permite formar y preparar al personal de la organización ayudándoles a fortalecer las habilidades, enriquecerse de conocimientos nuevos y mejorar en actitudes favorables tanto personal como profesionalmente.

Las siguientes capacitaciones son las que se han escogido para reforzar la orientación en los recursos tangibles y humanos en la organización:

- ✓ **Capacitación para el trabajo:** el cual debe centrarse en orientar a los colaboradores para que puedan realizar tareas específicas, lo cual permite que se alcancen los objetivos de la empresa.

- ✓ **Capacitación formal:** se especifica que el curso, taller o seminario que se realice sea de horas o semanas y que el programa se adapte a la necesidad planteada.
- ✓ **Capacitación dentro de la empresa:** porque se enfoca en diferentes actividades y suele ser dinámica por lo que muchos de los trabajadores se sentirán a gusto y esto proporcionaría una mayor retención de saberes.
- ✓ **Capacitación vivencial:** permite profundizar en el desarrollo de fortalezas y no maneja una forma tradicional.
- ✓ **Capacitación conductual:** ya que busca el desarrollo de los valores, trabajo en equipo y pensamiento estratégico.

Los beneficiados con la puesta en marcha de esta actividad serán los integrantes de la empresa Expersseg, recalcó que las cuatro primeras capacitaciones van dirigidas más que todo a los empleados y la quinta capacitación en este caso sería para el director.

Cabe resaltar que con la puesta en marcha al momento de las estrategias se vio como resultados una mayor comunicación entre las personas que elaboran y el jefe a cargo. También, se ha saldado gran parte de la deuda de los meses de diciembre y enero sin decaer en los meses siguientes y gastos fijos.

## 11. AUTOEVALUACIÓN

La principal problemática o desafío que la practicante administrativa enfrentó fue la de adecuarse a los conocimientos y material correspondiente al campo de la vigilancia y atención al cliente, ya que nunca había tenido un enlace o contacto con estos temas mientras cursaba la carrera, dado que el plan de estudio de la profesión no cuenta con materias que brinden una amplia información sobre los temas mencionados. Además, la practicante debió familiarizarse con actividades como: creación de actas, seguimiento de documentos Excel de guardas (vigilantes) activos, realización de certificados y constancias laborales, pago de facturas, y manejo de papeleo de la empresa.

Cabe resaltar que, con el apoyo del tutor empresarial y los compañeros de trabajo, la practicante pudo adaptarse a los saberes y procesos que se desempeñan en el área de trabajo y la organización. De igual forma, se enriqueció de los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo las actividades asignadas y los objetivos propuestos.

En conclusión, la experiencia que tuvo la practicante generó influencias favorables en la creación de soluciones para problemáticas que se presentaron, la toma de decisiones, y es importante mencionar que participo de la realización de la visión, valores y principios. También, se distinguió por adaptarse rápidamente al entorno laboral, disponibilidad por saber nuevos conocimientos, y por su comportamiento dinámico y voluntarista.

“La confianza en sí mismo es el primer secreto del éxito” – Ralph Waldo Emerson.

Es la frase más importante que imparte la empresa para mejorar y cumplir los objetivos cada día.

## 12. RECOMENDACIONES GENERALES

- ✚ Promover el trabajo en equipo de alto desempeño para propiciar mayor motivación a la hora de realizar las labores.
- ✚ Conservar el mejor clima laboral para realizar las actividades de forma adecuada.
- ✚ Se recomienda hacer una revisión frecuente de los estados financieros y deudas pendientes con la finalidad de prevenir problemas en el área administrativa y contable, y en la empresa.
- ✚ Lealtad de los clientes: preservar a los clientes tanto antiguos como a los nuevos, por medio de descuentos, bonificaciones, entre otros incentivos que los estimulen a seguir utilizando los servicios.
- ✚ Mejorar el plan de marketing para dar a conocer a la empresa en otros lugares con el objetivo de cautivar y atraer más clientes.

### 13. CONCLUSIÓN

Las organizaciones no solo es una estructura de producción y ganancias, es un conjunto conformado por un núcleo y en este se encuentran los empleados, que juegan un papel fundamental para el desarrollo y el cumplimiento de los propósitos establecidos en la visión y misión. Estos aportan ventajas individuales que al unirse se convierten en competencias distintivas de cada empresa, de ahí parte mi propuesta de mejoramiento enfocada en una mejor orientación en búsqueda de restablecer mejoras en la administración de recursos tangibles (financieros) y humanos (comunicación), obteniendo así un entorno laboral productivo y beneficioso para todos los pertenecientes a él.

En conclusión, haber concluido mi experiencia de prácticas me ayudo a reflexionar sobre la vida real con respecto al trabajo, las situaciones a las que como profesional me deberé enfrentar y dar resolución.



González, (2005). *Creando valor con la gente*. Recuperado de revista científica "Visión de Futuro", vol. 20, núm. 2, pp. 1-20, 2016, Universidad Nacional de Misiones

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357947335001/html/index.html>

González, F. *La personalidad. Su educación y desarrollo*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación, 1999. Recuperado de *Definición de Comunicación según 5 Autores por Torres.J* <https://www.lifeder.com/definicion-comunicacion-autores/>

Shertzer y Stone (1992:71-72). *Definiciones de Orientación*. Recuperado de <http://www.inefop.org.uy/docs/Definiciones-de-Orientacion.pdf>.

Martínez, S (2002). *Definiciones de Orientación*. Recuperado de <http://www.inefop.org.uy/docs/Definiciones-de-Orientacion.pdf>.

Merton. Finanzas. Recuperado de <https://posgradosadistancia.com.ar/master-en-finanzas>

Moreno, R (1995). *Definiciones de Orientación*. Recuperado de <http://www.inefop.org.uy/docs/Definiciones-de-Orientacion.pdf>.

Navas & Guerras (2002: pp 186.187). "La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones", Civitas, 3.a edición, Madrid. Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>

Newton, F (1995). *Recursos Organizacionales: Concepto, Clasificación e Indicadores*. Recuperado de <https://mail.google.com/mail/u/3/#inbox/FMfcgxwLtZnjJjVVkpRfnvbJnqvsSWXq?projector=1&messagePartId=0.1>

Nosnik, A. *Definición de Comunicación según 5 Autores*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/definicion-comunicacion-autores/>

Quinn, J. B (1991). *Capítulo 2 Marco Teórico*. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/ruiz\\_g\\_ml/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ruiz_g_ml/capitulo2.pdf)

Stonner, (1992). *Administración*. Recuperado de tesis *El estrés laboral y su influencia en el trabajo* de Atalaya (2001)

[http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1963/industrial\\_data06v4n2\\_2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20atalaya](http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1963/industrial_data06v4n2_2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20atalaya)

Wehrich, H (2004). *Matriz DOFA*. Recuperado de

[https://www.eumed.net/librosgratis/2011d/1042/matriz\\_dofa.html#:~:text=El%20prop%C3%B3sito%20de%20la%20matriz,eficiente%20de%20los%20objetivos%20organizacionales](https://www.eumed.net/librosgratis/2011d/1042/matriz_dofa.html#:~:text=El%20prop%C3%B3sito%20de%20la%20matriz,eficiente%20de%20los%20objetivos%20organizacionales)