



PROSEGUR

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
PROSEGUR, S. A., CIA. DE SEGURIDAD**

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA DISMINUIR LA SOBRECARGA LABORAL EN EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
EMPRESA **PROSEGUR, S. A., CIA. DE SEGURIDAD** EN LA CIUDAD DE CALI

JENNIFER LOPEZ LLANTÉN
ANGELA YUSTI RIVERA

ASESOR:

HARRISON SANCHEZ SEVILLANO

INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DEL COMERCIO “SIMÓN RODRIGUEZ”

INTENALCO

PROGRAMA DE TECNOLOGIA GESTIÓN EMPRESARIAL

CALI, VALLE 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN:	6
1.Planteamiento del problema	8
1.1 Identificación del problema.....	9
1.2 Descripción del problema	9
1.2.1 unidad de análisis	9
1.3 Formulación del problema	12
1.4 Sistematización del problema	12
2 Objetivos	13
2.1 Objetivo general.....	13
2.2 Objetivos específicos	13
3. Justificación	14
3.1 Justificación teórica	14
3.1.1. Teoría de la justicia organizacional (John Adams en la década de 1960):	14
3.1.2. Teorías de las relaciones humanas (Elton Mayo en la década de 1920):	15
3.2 Justificación práctica	15
3.3 Justificación metodológica.....	16
4. Marco de referencia.....	19
4.2 Marco teórico.....	20
4.3 Marco conceptual	28
4.4 Marco contextual	30
4.5 Marco Temporal:	32
4.6 Marco legal:	32
5. Diseño metodológico:	34
5.1 Componentes investigativos:	34
5.1.1 Línea de investigación:.....	37
5.1.2. Delimitación del objeto de estudio:	37
5.1.3 Población y muestra de objeto de estudio:	38
5.2 Técnicas e instrumentos:	38
5.3 Esquema teórico.....	41
5.3.1 El Análisis de procesos:.....	41
5.4 Procedimientos:.....	42
5.5 Pasos para estudio de procesos de la empresa:	43

5.5 Pasos para calcular los costos de la propuesta	44
6. Reseña histórico empresarial:	45
6.1 Tipo de empresa – Constitución:	46
6.2 Capital social:	46
6.3 Objetivo social:	47
6.4 Misión y Visión empresarial:	47
6.6 Estructura empresarial- Áreas funcionales	49
6.7 Portafolio de servicios:	49
6.8 Mercado:	51
6.9 Evolución financiera (estimada):	52
7. Análisis de la situación actual de la empresa	52
7.1 Análisis del sector; Entorno económico en que se mueve la empresa.	52
7.2 La competencia:	53
7.3 El mercado actual -Participación en el mercado	57
.....	57
7.4. Estrategias de mercadeo y ventas:	58
7.5 Matriz DOFA Análisis interno y externo de la empresa	60
7.5.1 Matriz DOFA Análisis del Al que pertenece	61
8. Plan De mejoramiento.....	61
8.1 Diagnóstico.....	61
8.1.2 Matriz Dofa del área	62
8.1.3 Objetivos del área administrativa	63
8.1.4 Objetivo general del área	64
8.2 Plan de mejoramiento	64
8.2.1 Implementación del plan de mejoramiento:.....	64
8.2.2 Estrategias:	65
9. estudio costo beneficio del plan de mejoramiento	85
10 conclusiones:	86
10.1. Recomendaciones:.....	88
11.Referencias	89

INDICE DE TABLA

Tabla 1 Árbol de problemas de la empresa.....	11
Tabla 2 Análisis de la empresa.....	60
Tabla 3 análisis del sector	61
Tabla 4 análisis del área	62
Tabla 5. estrategias	65
Tabla 6 plan de acción.....	66
Tabla 6 Indicador del sistema Daruma	71
Tabla 7 Indicador del sistema Padma	74
Tabla 8 Indicador de la matriz Eisenhower	83
Tabla 9 estudio costo benéfico	85

INDICE DE FIGURAS

Figura 2 estructura empresarial.....	49
Figura 3 portafolio de servicios	51
Figura 4 Situación financiera de la empresa	52
Figura 5 participación en el mercado	57
Figura 6 publicidad.....	59
Figura 7 cotización software	71
Figura 8 presentación padma	72
Figura 9 plantilla 1 Eisenhower	77
Figura 10 plantilla 2 eisenhower	78
Figura 11 plantilla 3 eisenhower	79
Figura 12 plantilla 4 eisenhower	80

INTRODUCCIÓN:

La sobrecarga laboral es una carga de trabajo excesiva que puede provocar problemas para los empleados. En el ámbito administrativo, la sobrecarga laboral puede afectar a la productividad, la satisfacción laboral y la salud de los empleados.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la sobrecarga laboral se define como "la situación en la que la cantidad de trabajo que debe realizar un trabajador supera su capacidad para realizarlo de manera adecuada". La sobrecarga laboral puede ser causada por una variedad de factores, como:

- Alta carga de trabajo
- Falta de recursos o tiempo
- Exceso de responsabilidades
- Falta de claridad en las expectativas
- Entorno laboral estresante

La sobrecarga laboral puede tener una serie de consecuencias negativas para los empleados, incluyendo:

- Disminución de la productividad
- Aumento del estrés
- Deterioro de la salud física y mental
- Aumento del riesgo de accidentes
- Disminución de la satisfacción laboral
- Aumento de la rotación de personal

El objetivo de este trabajo es desarrollar un plan de mejoramiento efectivo que reduzca la sobrecarga laboral del personal administrativo, mejorando así su bienestar y rendimiento en la organización.

El plan se basará en una revisión de las consecuencias la cuales presentan la sobrecarga laboral, la cual se hará una recopilación de datos de una muestra de empleados administrativos.

El plan de mejora incluirá las siguientes acciones:

- Redefinición de las responsabilidades de los empleados
- Implementación de un sistema de gestión de tiempo
- Mejora de la comunicación y la coordinación
- Formación y desarrollo de los empleados

Se espera que el plan de mejora contribuya a mejorar la productividad, la satisfacción laboral y la salud física y mental de los empleados administrativos.

1.Planteamiento del problema

La sociedad Prosegur, S. A., Cía. de Seguridad, posee un grave problema, la sobrecarga laboral en el área administrativa, esto afecta los procesos productivos de la empresa, lo cual genera retrasos en tareas claves lo que llevaría a extralimitarse al poco personal existente dentro de esta área.

Esto se traduce en una disfunción del servicio y un aumento del estrés laboral en la empresa, por otro lado, teniendo en cuenta al empleado tendrían problemas tanto físicos como mentales ej: depresión, ansiedad, dolores musculares, deterioro en las relaciones sociales, entre otros.

1.1 Identificación del problema

La sobrecarga laboral en el departamento administrativo de Prosegur está impactando negativamente en la productividad del equipo, evidenciándose en una disminución del rendimiento y un incremento en los tiempos de respuesta.

1.2 Descripción del problema

1.2.1 unidad de análisis

Prosegur, empresa española líder en seguridad privada, llegó a Colombia en 1994. Su primer centro de operaciones en el país se estableció en Bogotá, y rápidamente comenzó a expandirse a otras ciudades, incluyendo Cali.

En 2001, Prosegur abrió su primera oficina en Cali. La empresa se estableció en la ciudad con el objetivo de ofrecer sus servicios de seguridad a las empresas y particulares de la región.

Desde entonces, Prosegur ha crecido de manera constante en Cali. Actualmente, la empresa emplea a más de 1.000 personas en la ciudad, y ofrece una amplia gama de servicios de seguridad, incluyendo:

- Vigilancia privada
- Transporte de valores
- Gestión de efectivo
- Seguridad electrónica
- Seguridad industrial

Prosegur ha contribuido a mejorar la seguridad en Cali. La empresa ha ayudado a reducir la delincuencia en la ciudad, y ha brindado tranquilidad a los ciudadanos y la empresa, la sucursal en la ciudad de Cali se encuentra ubicada en Cl. 38a, COMUNA 4, Cali, Valle del Cauca.

Con esta información podemos entender la importancia de Prosegur, debido a su experiencia, presencia global, diversidad de servicios, innovación tecnológicos y compromiso con la responsabilidad social y medioambiental. Estos factores la mantienen

en una posición destacada en el mercado de la seguridad privada; Tienen un gran impacto y gran responsabilidad al ser una empresa de valores, es por eso que es de vital importancia tener una excelente gestión administrativa, es el principal recurso que puede llevar a la empresa a tener una buena eficacia en todos sus aspectos ya que con una mala gestión administrativa puede tener consecuencias graves y costosas, tanto a corto como a largo plazo. Desde la pérdida de clientes y empleados hasta la disminución de la productividad y los ingresos. Las consecuencias de una mala gestión administrativa pueden ser devastadoras.

Abarcando esta información, podemos analizar que la unidad empresarial está generando un problema lo cual afecta a la organización; una sobrecarga laboral en sus colaboradores internos debido a que todos deben asumir múltiples cargos al mismo tiempo, estos se asignan de manera indiscriminada y progresiva, esta sobrecarga implica que disminuyan los indicadores de

productividad para cada trabajador puesto que cuentan con múltiples tareas y poco tiempo para ejecutarlas.

El mayor problema es que hay solo una auxiliar administrativa la cual recibe todo este tipo de tareas con un tiempo estimado, al solo ser una persona se genera una sobrecarga y esto afectaría tanto en la salud psicológica y física de la auxiliar como en la eficacia de los procesos los cuales está encargada, por otro lado tiene a su disposición una aprendiz la cual también tiene a su responsabilidad como jefe inmediato, aparte de todas sus funciones como encargada del área tiene que capacitar y explicarle todos los procesos llevados a cabo en el área administrativa a la aprendiz, esto tomaría aún más tiempo y más responsabilidades del cargo.

Por lo anterior en este proyecto se realizará un plan de mejoramiento, junto con varias estrategias que permitan obtener una buena función en el área administrativa.

Tabla 1 Árbol de problemas de la empresa

SÍNTOMAS:	CAUSAS:	PRONÓSTICO:	CONTROL DE PRONÓSTICO:
-----------	---------	-------------	------------------------

• No existe un equipo de trabajo en el área administrativa.	• Falta de estructura organizacional	• Procesos administrativos débiles	• Establecer roles en el área administrativa para tener una orientación eficaz al desarrollo y crecimiento de la compañía.
• No tienen roles establecidos dentro del área.	• No se dispone del personal suficiente para el área administrativa	• con poco desarrollo y un crecimiento inestable.	• Implementación de un sistema de gestión de tiempo.
• Comunicación poco asertiva entre jefe y auxiliar.	• Poco equilibrio entre la vida laboral y personal en los colaboradores	• Retiro masivo de empleados	• Delegación adecuada de tareas.
• Estrés laboral por parte del auxiliar y aprendiz.			• Promoción de equilibrio en el trabajo y la vida personal.

1.3 Formulación del problema

¿Qué procesos se deben desarrollar para eliminar la sobrecarga laboral en el área administrativa?

1.4 Sistematización del problema

¿Cuáles son las causas y consecuencias de la sobrecarga laboral en diferentes sectores profesionales?

¿Qué estrategias se pueden llevar a cabo para la implementación de un plan de mejoramiento para la sobrecarga laboral de la empresa Prosegur?

¿Cuáles planes de acción se deben poner en funcionamiento para mejorar la sobrecarga laboral en la empresa Prosegur?

¿Cómo la implementación de estrategias contribuiría a la optimización de los costos y beneficios de la empresa Prosegur?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Desarrollar un plan de mejoramiento efectivo que reduzca la sobrecarga laboral del personal administrativo, mejorando así su bienestar y rendimiento en la organización

2.2 Objetivos específicos

1. Analizar las causas y consecuencias de la sobrecarga laboral en diferentes sectores y profesiones.
2. Elaborar estrategias para implementar el plan de mejoramiento para la sobrecarga laboral de la empresa Prosegur.
3. Implementar planes de acción para alcanzar mejoras en cuanto la sobrecarga laboral en la parte administrativa de la organización
4. Valorar los beneficios con relación a los costos que implica la implementación de las estrategias

3. Justificación

3.1 Justificación teórica

El funcionamiento de las empresas se rige por una serie de teorías administrativas que promueven el crecimiento, el desarrollo y la mejora continua. En este trabajo, se hace necesario aplicar estas teorías para diseñar un plan de mejoramiento para disminuir la sobrecarga laboral. Para ello, se extraerá información importante de cada teoría, teniendo en cuenta que las teorías han evolucionado a lo largo del tiempo lo cual permitirá identificar los pasos necesarios para implementar las estrategias del trabajo de acuerdo con las últimas tendencias en estos diseños. Mediante la aplicación de las siguientes 3 teorías se puede proporcionar una base sólida para la toma de decisiones y la gestión efectiva en la organización PROSEGUR S. A., CIA. DE SEGURIDAD;

3.1.1. Teoría de la justicia organizacional (John Adams en la década de 1960):

Se centra en la equidad en que son asignados y distribuidos recursos, recompensas y beneficios a los empleados, así como con la forma en que los trabajadores son tratados por los rangos superiores. Con esto los gerentes pueden comprender cómo las percepciones de justicia influyen en el comportamiento de los empleados, conforme a esto pueden usar esta información para crear un lugar de trabajo más justo y productivo.

3.1.2. Teorías de las relaciones humanas (Elton Mayo en la década de 1920):

Esta teoría enfatiza la importancia de los factores psicológicos y sociales en el lugar de trabajo. Sostiene que las personas no son sólo máquinas que pueden ser manipuladas para producir bienes y servicios, sino que son seres humanos con necesidades complejas, es por eso que esta teoría es bastante importante porque ha contribuido en la mejora de las condiciones laborales y el bienestar de los empleados.

3.1.3. Teoría de la contingencia

Esta teoría se basa en la idea de que las organizaciones son sistemas abiertos que interactúan con su entorno y se adaptan a las presiones ambientales. Por lo tanto, las características de una organización dependen del mercado, el entorno y la tecnología que adopte

3.2 Justificación práctica

La carga laboral es un factor muy importante para considerar en cualquier organización, ya que puede tener un impacto significativo en el desempeño de los trabajadores, la productividad y el bienestar general de los empleados.

Una carga laboral equilibrada permite a los trabajadores ser eficientes y efectivos, evitando así el estrés el agotamiento y los riesgos para la salud física y psicológica del personal de la organización, por el contrario, una carga laboral excesiva puede atraer a los colaboradores desfalcos principalmente en sus labores de trabajo y como antes mencionado agotamiento y repercusiones en su salud.

Este proyecto ayudará a la empresa Prosegur de Cali a llegar a una pronta solución a la presente problemática al realizar la investigación identificando cada variable o situación que conlleve a la sobre carga laboral del área administrativa encontrando de esta manera estrategias que hará una eliminación importante de la sobrecarga laboral para el área administrativa.

Por lo tanto, en la presente investigación se busca aplicar los conocimientos adquiridos en el tiempo de formación profesional en la institución en materia de planeación y organización, dirección y control, comportamiento organizacional y Derecho laboral. De acuerdo con los conocimientos adquiridos y la iniciativa para ejecutar las estrategias para la organización Prosegur

3.3 Justificación metodológica

La sobrecarga laboral es un fenómeno que ha cobrado gran relevancia en el contexto organizacional, ya que afecta tanto la salud física y emocional de los trabajadores como la productividad y eficiencia de las empresas. En este sentido, se hace fundamental identificar las causas que originan este fenómeno dentro de las organizaciones y evaluar sus consecuencias. La

sobrecarga laboral no solo está relacionada con la cantidad de tareas asignadas a los empleados, sino también con factores como la falta de recursos, una mala organización del trabajo y plazos de entrega imposibles de cumplir. Estos factores pueden generar estrés, ansiedad, fatiga y, en casos más extremos, trastornos psicológicos y físicos, afectando negativamente el bienestar de los empleados y su desempeño en la empresa.

Por esta razón, se hace imprescindible contar con una metodología que permita recolectar, organizar y analizar los datos de manera eficaz, para así comprender en profundidad las causas y efectos de la sobrecarga laboral en el área administrativa de PROSEGUR S.A., ubicada en la ciudad de Cali, Colombia. En este contexto, se opta por una metodología mixta, que combina técnicas cualitativas y cuantitativas para obtener una visión integral y precisa del problema.

Las técnicas de recolección de datos elegidas son: entrevistas, observación directa y medición fisiológica y psicológica. Cada una de estas técnicas aportará información valiosa sobre las diferentes dimensiones de la sobrecarga laboral:

Entrevistas: Esta técnica permite obtener información profunda y detallada, ya que facilita la interacción directa con los empleados y directivos. A través de entrevistas, se podrá conocer la percepción de los trabajadores acerca de las causas de la sobrecarga laboral, los procesos que consideran problemáticos y sus experiencias personales relacionadas con el estrés laboral.

Además, esta técnica permite aclarar dudas y obtener respuestas más completas, lo que facilita un diagnóstico certero.

Observación directa: Esta técnica permite observar el entorno de trabajo de los empleados en su contexto natural, lo que ayudará a identificar factores objetivos que contribuyen a la sobrecarga, como la organización de las tareas, la distribución de responsabilidades y la interacción entre los

miembros del equipo. A través de la observación, se podrá identificar posibles ineficiencias en los procesos administrativos, las tareas repetitivas o la falta de recursos adecuados.

Medición fisiológica y psicológica: Para obtener datos más objetivos sobre los efectos físicos y emocionales de la sobrecarga laboral, se utilizarán técnicas de medición fisiológica (como la medición del ritmo cardíaco y la presión arterial) y cuestionarios psicológicos. Estas herramientas permitirán evaluar el nivel de estrés, fatiga y ansiedad que experimentan los empleados debido a su carga laboral, brindando una perspectiva integral que combine los efectos físicos y emocionales de la sobrecarga.

Estas tres técnicas se han seleccionado porque cada una aporta información complementaria, que permite obtener una visión más clara y completa de las causas y consecuencias de la sobrecarga laboral en la empresa, también contempla además un estudio de casos en la empresa PROSEGUR, con un enfoque no experimental y transversal, que implica la recolección de datos en un solo momento. Esto es clave para observar la situación actual de la sobrecarga laboral sin alterar las condiciones existentes. El uso de técnicas como entrevistas, encuestas y observación directa permitirá recolectar datos tanto cualitativos como cuantitativos, con el objetivo de identificar las causas y evaluar las consecuencias de la sobrecarga laboral en el personal administrativo de la empresa.

El análisis de los datos permitirá obtener una descripción detallada de los procesos administrativos, identificar las áreas problemáticas y, a partir de esta información, desarrollar un plan de acción que permita mitigar los efectos de la sobrecarga laboral y mejorar las condiciones de trabajo.

4. Marco de referencia

4.1 Antecedentes de la investigación:

Guerra Flores, María del Pilar (2013) - Diteca S.A.

María del Pilar Guerra Flores, en su proyecto de grado del año 2013, realizó un estudio titulado “afectación de la carga laboral” en la empresa Diteca S.A. (Guerra Flores, 2013).

El objetivo principal de esta investigación fue analizar cómo la carga laboral excesiva impactaba en el personal administrativo de Diteca S.A.

La investigación evidenció que la carga laboral excesiva generaba efectos negativos en los empleados, como estrés y disminución del desempeño.

Se concluyó que era necesario implementar estrategias para optimizar la distribución de tareas y reducir la sobrecarga laboral.

Este estudio proporciona un antecedente importante al demostrar la problemática de la carga laboral en un entorno empresarial específico.

Eydeen, Castro y Guerrero (2015) - Universidad Industrial de Santander

Eydeen, Castro y Guerrero realizaron un estudio en la Universidad Industrial de Santander (UIS) en el año 2015, enfocándose en los efectos de la carga laboral en el personal administrativo de la institución (Eydeen, Castro y Guerrero, 2015).

El estudio buscó evaluar el impacto de la carga laboral en el estrés, la salud y el desempeño de los empleados administrativos de la UIS.

Los resultados confirmaron que la carga laboral excesiva conducía a altos niveles de estrés y afectaba negativamente la salud de los empleados.

También se encontró que la sobrecarga laboral disminuía el desempeño de los empleados.

Esta investigación aporta evidencia sobre los efectos negativos de la carga laboral en un entorno académico.

Balarezo Cárdenas (2020) - Grupo Sur

Balarezo Cárdenas llevó a cabo una investigación en el Grupo Sur en el año 2020, con el objetivo de analizar la carga laboral en el personal administrativo de la organización (Balarezo Cárdenas, 2020).

El estudio se centró en evaluar el impacto de la carga laboral en la calidad de vida laboral de los empleados administrativos de Grupo Sur.

Los hallazgos confirmaron que la carga laboral excesiva tenía efectos negativos en los empleados, como estrés y disminución de la satisfacción laboral.

Se enfatizó la importancia de implementar estrategias para mejorar la calidad de vida laboral.

Este estudio proporciona evidencia actualizada sobre la problemática de la carga laboral en el sector empresarial.

4.2 Marco teórico

Para el desarrollo de esta investigación se requiere estudiar las teorías administrativas por los diferentes autores que ven a una organización desde distintas perspectivas, pero que sin duda todas van dirigidas a lograr los objetivos propuestos con eficiencia y efectividad.

La teoría del diseño organizacional es un campo de estudio que se ocupa de cómo las organizaciones se estructuran y funcionan. Se centra en los factores que influyen en la estructura y el funcionamiento de las organizaciones, y en cómo estos factores pueden afectar su eficacia.

Muchos autores importantes contribuyeron de manera significativa en esta teoría. Sus aportes han sido fundamentales para el desarrollo de esta disciplina, que se ha convertido en una herramienta indispensable para la gestión de las organizaciones.

Algunos autores fueron:

- Frederick Winslow Taylor: Fue el primero en proponer una serie de principios para mejorar la eficiencia de las organizaciones. Su enfoque, conocido como administración científica, se basa en la división del trabajo, la estandarización de las operaciones y el control de la producción.
- Henri Fayol: Propuso los principios generales de la administración, que se aplican a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o sector. Estos principios incluyen la división del trabajo, la autoridad, la disciplina, la unidad de mando, la unidad de dirección, la subordinación del interés individual al interés general, la remuneración del personal, la centralización, la cadena escalar, la orden, la equidad, la estabilidad del personal y el espíritu de equipo.
- Elton Mayo: realizó los experimentos de Hawthorne, que demostraron la importancia de los factores sociales y psicológicos en el desempeño laboral. Estos experimentos mostraron que los

trabajadores están motivados por factores como la participación, el reconocimiento y el sentimiento de pertenencia.

- Tom Burns y G. M. Stalker: desarrollaron la teoría de la contingencia, que sostiene que no existe un único modelo de organización óptimo, sino que el diseño organizacional debe adaptarse a las características específicas de la organización y su entorno. Esta teoría ha sido muy influyente en la actualidad, ya que reconoce que las organizaciones deben ser flexibles y adaptables para poder sobrevivir y prosperar en un entorno cambiante.

Los aportes de estos autores han contribuido a la comprensión de los factores que influyen en el diseño organizacional. Su trabajo ha permitido desarrollar modelos y herramientas que pueden ayudar a las organizaciones a diseñar estructuras y procesos eficientes y eficaces.

Esta teoría ha evolucionado a través de los años, reflejando los cambios en el entorno empresarial y en la comprensión de cómo funcionan las organizaciones. Las principales perspectivas de la teoría del diseño organizacional son las siguientes:

- Perspectiva clásica: Esta perspectiva, que surgió en la primera mitad del siglo XX, se centra en la eficiencia y la eficacia. Propone que las organizaciones deben diseñarse de manera que maximicen la productividad y la rentabilidad.
- Perspectiva de sistemas: Esta perspectiva, que surgió en la segunda mitad del siglo XX, se centra en la relación entre la organización y su entorno. Propone que las organizaciones deben diseñarse de manera que se adapten al entorno cambiante.

- **Perspectiva de contingencia:** Esta perspectiva, que surgió en la década de 1960, sostiene que no existe un único diseño organizacional que sea el mejor para todas las organizaciones. Propone que las organizaciones deben diseñarse de manera que se adapten a sus factores situacionales específicos.
- **Perspectiva cultural:** Esta perspectiva, que surgió en la década de 1980, se centra en la cultura organizacional. Propone que la cultura organizacional es un factor importante que afecta el diseño y el funcionamiento de las organizaciones.

Esta teoría es un campo de estudio complejo y en constante evolución. Sin embargo, es un campo importante que puede proporcionar a las organizaciones una valiosa información sobre cómo diseñar y gestionar sus organizaciones de manera eficaz.

La teoría de la justicia organizacional es un campo de estudio que se centra en las percepciones que tienen los empleados sobre la equidad en las organizaciones. Esta teoría postula que los empleados que perciben que son tratados con justicia son más propensos a estar motivados, comprometidos y productivos.

Esta teoría fue creada por el psicólogo social estadounidense Stacy Adams, quien propuso su teoría de la equidad en 1965. La teoría de Adams fue el primer modelo de justicia organizacional, y sirvió como base para el desarrollo de teorías posteriores. En 1987, el psicólogo social Jerald Greenberg definió la justicia organizacional como "las percepciones de los empleados sobre la justicia de las acciones de sus empleadores". Esta definición es más

amplia que la de Adams, ya que incluye no solo las recompensas, sino también los procedimientos y el trato interpersonal.

Desde la década de 1980, la investigación sobre la justicia organizacional ha ido creciendo exponencialmente. Los estudios han demostrado que la justicia organizacional tiene un impacto significativo en el comportamiento y el bienestar de los empleados. Los empleados que perciben que son tratados de manera justa tienden a estar más satisfechos con su trabajo, a ser más productivos y a tener menos probabilidades de ausentarse del trabajo o de abandonar la organización.

A través del tiempo, la comprensión de la justicia organizacional ha ido evolucionando. Las investigaciones han identificado tres dimensiones principales de la justicia organizacional:

- Justicia distributiva: Se refiere a la percepción de que los empleados reciben lo que merecen, en términos de recompensas y beneficios.
- Justicia procedimental: Se refiere a la percepción de que los procedimientos utilizados para tomar decisiones son justos.
- Justicia interaccional: Se refiere a la percepción de que los empleados son tratados con respeto y dignidad por sus supervisores y colegas.

Algunas investigaciones sobre la teoría de la justicia organizacional han demostrado que las percepciones de justicia tienen una serie de consecuencias positivas para los empleados y las

organizaciones. Por ejemplo, los empleados que perciben que son tratados con justicia son más propensos a:

- Mostrar un mayor compromiso con su trabajo.
- Ser más productivos.
- Tener una mayor satisfacción laboral.
- Tener una menor rotación de personal.
- Presentar menos quejas y conflictos.

La teoría de las relaciones humanas es una teoría administrativa que surgió a mediados del siglo XX como una reacción a la teoría clásica de la administración. La teoría clásica, desarrollada por Frederick Taylor y otros, se centraba en la eficiencia y la productividad de las organizaciones, y consideraba a los trabajadores como simples recursos que debían ser administrados de manera eficiente.

La teoría de las relaciones humanas, en cambio, enfatiza la importancia de las relaciones humanas en el trabajo. Sostiene que los trabajadores son seres sociales con necesidades y motivaciones complejas, y que estas deben ser consideradas para lograr una organización efectiva.

Los principales autores de la teoría de las relaciones humanas son:

- Elton Mayo: sociólogo australiano que dirigió los experimentos de Hawthorne, que demostraron que los factores sociales y psicológicos son más importantes que los factores económicos para la productividad de los trabajadores.
- Mary Parker Follett: socióloga estadounidense que desarrolló principios para mejorar las relaciones humanas en las organizaciones.
- Kurt Lewin: psicólogo alemán que estudió el comportamiento grupal y el liderazgo.
- Abraham Maslow: psicólogo estadounidense que desarrolló la teoría de la motivación humana.

La teoría de las relaciones humanas tuvo un impacto significativo en la administración moderna. Contribuyó a la humanización de las organizaciones y a la adopción de prácticas de gestión más participativas y orientadas a las personas.

Esta teoría ha evolucionado a lo largo del tiempo para adaptarse a los cambios en el mundo del trabajo. En la actualidad, la teoría de las relaciones humanas se centra en los siguientes temas:

- La diversidad cultural en el trabajo.
- El equilibrio entre la vida laboral y personal.
- El desarrollo de las competencias de los trabajadores.
- La gestión del conocimiento.
- La teoría de las relaciones humanas sigue siendo una teoría importante en la administración moderna. Su enfoque en las personas y las relaciones humanas es fundamental para lograr organizaciones efectivas y productivas.

El desarrollo de las estrategias para abordar la sobrecarga laboral en PROSEGUR ha estado influenciado por diversas teorías administrativas, cada una de las cuales aporta una perspectiva clave para mejorar la eficiencia, la equidad y el bienestar de los empleados dentro de la organización. A continuación, se detalla cómo las teorías del diseño organizacional, la justicia organizacional, las relaciones humanas, y la contingencia han guiado la implementación de las estrategias utilizadas para optimizar los procesos administrativos, mejorar la comunicación interna y gestionar de manera efectiva el tiempo y la carga laboral.

Teoría del Diseño Organizacional:

Esta teoría es fundamental en la optimización de procesos administrativos. La introducción de un sistema de gestión documental mediante software especializado implica un rediseño de la estructura de tareas y flujos de trabajo.

Al implementar la matriz de Eisenhower, se redefine la forma en que se priorizan y delegan las tareas, lo que también es un aspecto clave del diseño organizacional.

En general, esta teoría ayuda a estructurar de una forma mas eficiente los procesos, mejorando los tiempos de respuesta, y disminuyendo la carga laboral.

Teoría de la Justicia Organizacional:

Aunque no se menciona explícitamente la distribución de recompensas, la gestión del tiempo y la delegación de tareas buscan una distribución más equitativa de la carga laboral. Esto se relaciona con la justicia distributiva.

Las capacitaciones en comunicación efectiva también contribuyen a la justicia organizacional al fomentar un trato más justo y respetuoso entre empleados y directivos (justicia interpersonal).

Esta teoría ayuda a que todos los empleados se sientan valorados, y que sientan que las cargas laborales son justas e igualitarias, disminuyendo el estrés laboral.

Teoría de las Relaciones Humanas:

Esta teoría es central en la mejora de la comunicación interna. Las capacitaciones en comunicación efectiva reconocen la importancia de los factores psicológicos y sociales en el lugar de trabajo.

Al abordar la sobrecarga laboral y el estrés, se está atendiendo a las necesidades de bienestar de los empleados, lo que es un principio fundamental de la teoría de las relaciones humanas.

Esta teoría enfatiza en el bienestar del empleado, y que este no es solo una máquina, si no que tiene necesidades que deben ser suplidas, y que al suplirlas mejora su rendimiento.

4.3 Marco conceptual

La sobrecarga laboral es un fenómeno que se produce cuando los trabajadores tienen una cantidad excesiva de trabajo, o cuando las tareas que deben realizar son demasiado complejas o exigentes. Esto puede tener un impacto negativo en la salud física y mental de los trabajadores, así como en su productividad.

En el caso del personal administrativo de la empresa Prosegur, S. A., CIA. de Seguridad en la ciudad de Cali, la sobrecarga laboral se puede deber a una serie de factores, entre los que se encuentran:

4.3.1 Medición de la sobrecarga laboral: Existen varios métodos para medir la sobrecarga laboral. Estos métodos pueden ayudar a evaluar la magnitud del problema de la sobrecarga laboral.

4.3.2 Estrategias para reducir la sobrecarga laboral: Existen varias estrategias que pueden ayudar a reducir la sobrecarga laboral. Estas estrategias pueden incluir la reducción de la carga de trabajo, la mejora de la organización del trabajo y el apoyo a los trabajadores.

4.3.3 Falta de personal suficiente: Esto puede deberse a una disminución de la contratación de personal, a una rotación de personal alta o a una incapacidad del personal para realizar las tareas asignadas.

4.3.4 Implementación de nuevos procesos y sistemas: Esto puede requerir que los trabajadores aprendan nuevas habilidades o que realicen nuevas tareas, lo que puede aumentar su carga de trabajo.

4.3.5 Organización: Es un sistema social que consta de personas, tareas, recursos y procesos que se combinan para lograr un objetivo común.

4.3.6 Diseño organizacional: Es el proceso de seleccionar y organizar los recursos de una organización de manera que se logre la eficacia y la eficiencia.

4.3.7 Justicia organizacional: Es la percepción de los empleados de que son tratados de manera justa por su organización.

4.3.8 Pionero: Que realiza los primeros descubrimientos o trabajos en una actividad determinada.

4.4 Marco contextual

La compañía PROSEGUR, S. A., CIA. DE SEGURIDAD tiene una larga trayectoria en la ciudad de Cali. Esta empresa ha sido pionera en el desarrollo de nuevas tecnologías y métodos de seguridad para el transporte de valores, esta empresa es un socio importante para las empresas

4.5 Marco Temporal:

La investigación se propone llevar a cabo para el desarrollo del plan de mejoramiento en la empresa Prosegur sas , la cual queda ubicada en ACl. 38a, COMUNA 4, Cali, Valle del Cauca del dicha investigación se desarrollará en el transcurso de agosto a noviembre y de febrero a mayo del año 2024, donde se realizará un plan de mejoramiento enfocado en la reducción de la sobre carga laboral optimizando los procesos administrativos y delegación de tareas.

4.6 Marco legal:

en el marco temporal de este trabajo de investigación se consideran la leyes y regulaciones aplicables laborales aplicables conforme al plan de mejoramiento propuesto:

- Ley 2088 de 2021: Esta ley establece el derecho a la desconexión laboral, el cual tiene por objeto garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.
- Decreto 1072 de 2015: Este decreto establece las normas de salud ocupacional en Colombia, incluyendo disposiciones para prevenir la sobrecarga laboral.

La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre los empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

1. Ley 1562 de 2012: Establece el Sistema de Riesgos Laborales y promueve la prevención de riesgos laborales.
2. Resolución 2646 de 2008: Establece los lineamientos para la prevención, diagnóstico y tratamiento de los trastornos mentales relacionados con el trabajo.
3. Decreto 1072 de 2015: Reglamenta las normas de seguridad en el trabajo y establece obligaciones para los empleadores.
4. Ley 50 de 1990: Establece los derechos y deberes de los trabajadores y empleadores, incluyendo aspectos como jornada laboral y descansos.
0. Establece medidas para la formalización y generación de empleo, lo cual puede impactar en las condiciones laborales.

5. Ley 114 2006: a Ley 1014 de 2006 busca crear un entorno favorable para el desarrollo del emprendimiento en Colombia.

5. Diseño metodológico:

5.1 Componentes investigativos:

El trabajo realizado se considera un estudio de casos, porque toma como unidad principal de análisis a la empresa PROSEGUR, ubicada en la ciudad de Cali; identificando en el área administrativa donde ocurre la problemática principal, o el proceso afectado por la problemática descrita inicialmente.

El presente trabajo, por su finalidad se considera que es de tipo aplicada, porque se debe dar solución a la problemática identificada en las instalaciones de la empresa ubicada en Cali, Colombia, por lo cual es necesario aplicar conocimientos adquiridos por los autores, en la carrera de Gestión Empresarial.

Con todo lo anterior, el estudio se hará con diferentes métodos, se realizará a través de un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, el uso de estos métodos proporcionará una visión más completa del fenómeno que se está estudiando. La combinación de estos dos enfoques puede ayudar a los investigadores a comprender mejor las causas y consecuencias de un fenómeno, así como las perspectivas de las personas involucradas.

Se espera que el trabajo de investigación proporcione una visión completa de la sobrecarga laboral en el área administrativa. Los resultados del trabajo pueden ser utilizados por las organizaciones para mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados administrativos y reducir los riesgos asociados a la sobrecarga laboral.

En cuanto al control de las variables del presente trabajo, se adecúa al diseño no experimental, en donde no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, a partir de esta, se deriva la investigación transeccional o transversal la cual se encarga de recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos). (Montemayor & Cáceres, 2015).

Investigación descriptiva: este tipo de investigación tiene como objetivo describir la situación actual de la sobrecarga laboral en el personal administrativo. Para ello, se pueden utilizar métodos como la encuesta, la entrevista o la observación.

No hay un solo creador de la investigación descriptiva. La investigación descriptiva se desarrolló a partir de los esfuerzos de científicos y académicos de diferentes campos. Sin embargo, algunos de los principales contribuyentes a la investigación descriptiva incluyen a Galileo Galilei, Johannes Kepler, Auguste Comte.

Investigación correlacional:

La investigación correlacional fue desarrollada por primera vez por Francis Galton, un científico británico del siglo XIX. Galton se interesó en el estudio de la herencia y la variación humana, y utilizó la investigación correlacional para examinar la relación entre diferentes rasgos físicos y

psicológicos. Este tipo de investigación busca establecer relaciones entre variables, como la sobrecarga laboral y otros factores, como el clima laboral, el compromiso organizacional o la productividad.

Investigación aplicada:

La investigación aplicada es un tipo de investigación que tiene como objetivo resolver un problema específico o responder a una pregunta práctica. Se diferencia de la investigación básica, que tiene como objetivo generar conocimiento nuevo, sin tener en cuenta su aplicación práctica.

Este tipo de investigación puede ser una herramienta valiosa para las organizaciones que buscan reducir la sobrecarga laboral. Al proporcionar información sobre los factores que contribuyen a la sobrecarga, el impacto de la sobrecarga y las posibles soluciones, la investigación aplicada puede ayudar a las organizaciones a tomar medidas efectivas para mejorar el bienestar de sus trabajadores.

La combinación de estos métodos tendrá información concreta la cual será de vital importancia para el trabajo de investigación.

Las fuentes de información necesarias para el objeto de investigación son:

Las fuentes de información que se utilizarán para el proyecto son primarias y secundarias.

Las fuentes primarias serán las encuestas y las entrevistas que se realizarán a los trabajadores, directivos y supervisores de la empresa Prosegur. Estas fuentes proporcionan información directa sobre la situación actual de la sobrecarga laboral en la empresa.

Las fuentes secundarias serán las publicaciones científicas y los informes sobre la sobrecarga laboral. Estas fuentes proporcionarán información general sobre el tema de la sobrecarga laboral, así como información sobre las posibles soluciones al problema.

5.1.1 Línea de investigación:

El presente trabajo se inscribe en la línea de investigación del programa Técnico Profesional en procesos Administrativos del Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez”

“Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones; Sublíneas de Investigación: mejoramiento empresarial.

5.1.2. Delimitación del objeto de estudio:

La investigación del presente proyecto será ejecutada en la empresa PROSEGUR, S. A., CIA.

DE SEGURIDAD, ubicada en la Ciudad de Cali (Valle). Para el desarrollo del objetivo principal de esta investigación se estudiará la información relacionada con la sobrecarga laboral en el área administrativa.

Académicamente el proyecto se encuentra enmarcado dentro del área del conocimiento en Gestión administrativa, y el objeto de estudio de este trabajo es el análisis de la información relacionada con la sobrecarga laboral en el área administrativa en la ciudad de Cali.

5.1.3 Población y muestra de objeto de estudio:

Este proyecto propone una mejora en el proceso de la sobrecarga laboral en el área administrativa en la empresa PROSEGUR, S. A., CIA. DE SEGURIDAD ubicada en la ciudad de Cali, una empresa enfocada en la seguridad y transporte de valores, que apruebe la realización de un plan de acción, necesario como punto de referencia, para conseguir el mejoramiento la sobrecarga laboral en el área administrativa, acarreando beneficios integrales que conduzca el aumento de la productividad y el trabajo en equipo dentro del área. Con lo anterior, la población de interés para este estudio son los empleados del área administrativa de una empresa. La muestra se seleccionará utilizando un muestreo aleatorio estratificado para garantizar que la muestra sea representativa de la población.

5.2 Técnicas e instrumentos:

5.2.1 Diagnóstico específico

Fase 1: Identificación de las amenazas y debilidades

En esta fase, se identificarán las amenazas y debilidades que pueden estar contribuyendo a la sobrecarga laboral en la empresa Prosegur. Para ello, se utilizarán las siguientes técnicas:

- **Análisis documental:** Se analizarán documentos internos de la empresa, como los manuales de organización y procedimientos, para identificar las políticas y prácticas que pueden estar contribuyendo a la sobrecarga laboral.

- Entrevistas: Se realizarán entrevistas a los trabajadores, directivos y supervisores de la empresa para recopilar información sobre sus percepciones sobre las causas de la sobrecarga laboral.
- Encuestas: Se realizará una encuesta a los trabajadores de la empresa para recopilar información cuantitativa sobre la frecuencia, la duración y la intensidad de la sobrecarga laboral.

Fase 2: Identificación de las causas del problema

Una vez que se hayan identificado las amenazas y debilidades, se procederá a la segunda fase del diagnóstico, que se centrará en identificar las causas del problema. Para ello, se utilizarán las siguientes técnicas:

- Análisis de causa raíz: Se utilizará el análisis de causa raíz para identificar las causas fundamentales de la sobrecarga laboral.
- Diagramas de flujo: Se utilizarán diagramas de flujo para visualizar los procesos que están involucrados en la sobrecarga laboral.
- Diagramas de Pareto: Se utilizarán diagramas de Pareto para identificar las causas más importantes de la sobrecarga laboral.

Fase 3: Recopilación de posibles soluciones

En la última fase del diagnóstico, se recopilarán posibles soluciones para abordar el problema de la sobrecarga laboral. Para ello, se utilizarán las siguientes técnicas:

- Brainstorming: Se realizará una sesión de brainstorming para generar ideas sobre posibles soluciones.
- Análisis de la literatura: Se analizará la literatura existente sobre la sobrecarga laboral para identificar posibles soluciones.

- Consulta con expertos: Se consultará con expertos en el tema de la sobrecarga laboral para obtener su opinión sobre posibles soluciones.

Evaluación: estableceremos un baremo que nos permitirá evaluar la situación actual de la empresa, centrándonos sobre aquellos puntos los cuales deseemos realizar el diagnóstico: consumidores, calidad, compras, finanzas, proceso de producción, etcétera.

Visión detallada o concreta: en este punto es cuando el equipo o persona encargada de realizar el diagnóstico se centran especialmente en recoger toda la información posible acerca del apartado concreto de la empresa por el que se está interesado estudiar, este proceso es posible gracias a la obtención de imágenes, tablas, gráficos, entrevistas, y toda clase de recursos que permitan conocer de primera mano la situación o tema a analizar.

Cálculos: llegados a este punto y con la información recogida de la fase anterior, es establecer el estado del tema y en qué nivel está según el baremo que se haya querido fijar.

Conclusiones: se procesa y analiza toda la información que se ha recogido y se estudia para evaluar y conocer los motivos que impiden alcanzar aquellos parámetros que en su momento se establecieron. Conociendo los problemas o causas negativas del apartado seleccionado, será mucho más fácil encontrar las soluciones.

De acuerdo con el análisis, es importante que se tengan en cuenta los aspectos mencionados, ya que, de esta forma, la presente investigación podrá tener los efectos esperados al interior de la empresa PROSEGUR, S. A., CIA de la ciudad de Cali, Colombia.

5.3 Esquema teórico

5.3.1 El Análisis de procesos:

Es un proceso sistemático para de identificación, descripción y evaluación de los procesos de una organización, su objetivo es comprender cómo funcionan los procesos, identificar oportunidades de mejora y recomendar cambios para mejorar la eficiencia eficacia y efectividad de los procesos.

Para esto los datos se recopilaron a través de entrevistas a los trabajadores del área administrativa, encuestas a los trabajadores del área, observación de los procesos administrativos, análisis de documentos de los procesos administrativos

Definir las prioridades. Se define como prioridad el proceso de establecer roles en el área administrativa para tener una orientación eficaz al desarrollo y crecimiento de la compañía.

Entender el escenario: es se llevará a cabo en el área administrativa de la empresa prosegur favoreciendo el desarrollo del área y a los colaboradores del área mencionada

Establecer el alcance: con base al análisis se pretende llegar a un plan de mejora para el área administrativa de la empresa prosegur

Método: El enfoque del análisis se centrará en incrementar la eficiencia y el bienestar de los empleados del área administrativa de Prosegur, se realizará un estudio detallado de los procesos

actuales. Mediante entrevistas individuales, se identificarán las tareas que generan mayor estrés y retrasan la culminación de las actividades. A partir de este diagnóstico, se implementarán estrategias de mejora que involucran, la optimización de procesos administrativos y la delegación de responsabilidades, para equilibrar la carga de trabajo y fomentar un ambiente laboral más saludable

El entorno de la empresa Prosegur, S. A., CIA. De Seguridad en la ciudad de Cali, está influenciado por factores económicos, políticos, sociales y tecnológicos. Estos factores pueden tener un impacto en la carga laboral del personal administrativo

5.4 Procedimientos:

A continuación, se explica cómo se procederá para obtener los resultados esperados de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados en el capítulo dos del presente proyecto:

Fases del diagnóstico en la empresa.

El diagnóstico empresarial EMPRESA PROSEGUR, S. A., CIA. DE SEGURIDAD se hará de la siguiente manera:

1. Se analizará las diversas deficiencias que se están presentando dentro de la empresa como amenazas y debilidades

Amenazas:

- La creciente competencia en el sector de la seguridad privada.

- La necesidad de adaptarse a las nuevas tecnologías.
- Los cambios en la normativa legal

Debilidades:

- Una estructura organizativa poco flexible.
- Procesos administrativos ineficientes.
- Una falta de formación y capacitación de los empleados

CAUSAS: desorganización estructural, carga laboral

EFFECTOS: estrés laboral, ineficiencia en las tareas laborales

5.5 Pasos para estudio de procesos de la empresa:

EMPRESA PROSEGUR, S. A., CIA. DE SEGURIDAD.

Mediante una revisión minuciosa se debe determinar los procesos que está llevando la empresa PROSEGUR, S. A., CIA. DE SEGURIDAD, y diagnosticar qué acciones se deben mejorar para potencializar el proceso e insertar a la empresa dentro del ámbito de calidad y eficiencia.

Esto implicará la recopilación de información a través de entrevistas con el personal, la revisión de documentos y la observación directa de las actividades diarias. Se identificarán las tareas que generan mayor carga de trabajo, los puntos de conflicto y los sistemas informáticos utilizados.

Además, se evaluará la eficacia de los canales de comunicación y la claridad de las responsabilidades de cada miembro del equipo.

A partir del diagnóstico, se diseñará un nuevo sistema de gestión de procesos que permita automatizar tareas repetitivas, mejorar la visibilidad de las actividades y facilitar la colaboración entre los miembros del equipo. Se seleccionarán las herramientas tecnológicas adecuadas

Los procesos administrativos existentes serán rediseñados con el objetivo de eliminar actividades que no agreguen valor, simplificar los flujos de trabajo y optimizar la asignación de tareas. Se establecerán procedimientos claros y concisos, y se asegurará que cada miembro del equipo tenga la información y los recursos necesarios para realizar sus tareas de manera eficiente.

Se implementarán estrategias para mejorar la comunicación entre los miembros del equipo y entre los diferentes niveles de la organización. Esto incluirá la creación de canales de comunicación formales e informales, la organización de reuniones periódicas y la capacitación en habilidades comunicativas.

5.5 Pasos para calcular los costos de la propuesta

el cálculo de los costos y beneficios en la implementación de la propuesta sobre el plan de mejoramiento en la empresa PROSEGUR SAS se hará de la siguiente forma

Diagnóstico: Entrevistas, revisión de documentos y observación directa. Considera el tiempo de cada actividad y el número de personas involucradas.

Diseño: Creación del nuevo sistema, selección de herramientas y rediseño de procesos. Incluye el tiempo de los analistas y el costo de cualquier herramienta o servicio externo.

Implementación: Capacitación, configuración y migración de datos. Calcula el tiempo de los capacitadores y técnicos, así como los costos de cualquier material necesario.

6. Reseña histórico empresarial:

Prosegur es una empresa líder en el sector de la seguridad privada que se caracteriza por ofrecer una amplia gama de servicios especializados. Sus áreas de negocio abarcan sistemas integrales de seguridad, **logística de valores y gestión de efectivo, alarmas, ciberseguridad y AVOS (servicios de valor añadido)**. Ofrecen desde servicios fijos de vigilancia y protección personal hasta soluciones avanzadas para cajeros automáticos, consultoría en seguridad, mantenimiento y gestión de servicios externalizados para otras empresas bajo la gestión directa de Prosegur.

Fundada en 1976 por Herberto Gut, tan solo cuatro años después, en 1980, la compañía comenzó su expansión internacional al abrir su primera delegación fuera de España, en Lisboa. Esta expansión continuó en 1982 con la adquisición de pequeños operadores en España, fortaleciendo

su presencia en el mercado nacional. En 1987, Prosegur alcanzó un hito significativo al comenzar la década, la compañía se expandió por mercados de Europa, América Latina, Asia y Oceanía, operando actualmente en países como, Brasil, Argentina, Colombia, México, Chile, Uruguay, Francia, Reino Unido, China, India y Australia, entre otros países. Para 2013, Prosegur ya contaba con 400 sedes en 17 países y cuatro continentes.

En Colombia, Prosegur inició sus operaciones como parte de su estrategia de expansión en América Latina. La empresa ha mantenido desde entonces un crecimiento sostenido en el país, siendo una de las opciones preferidas en el mercado de la seguridad privada gracias a su compromiso con la innovación y la eficiencia en sus operaciones.

6.1 Tipo de empresa – Constitución:

- La empresa Prosegur Vigilancia Y Seguridad Privada Ltda fue constituida el 12-09-2017.
- Su dirección reportada en Registro mercantil es KR 16 # 33 - 29 en la ciudad de Bogotá, D.c., Bogotá.
- Prosegur Vigilancia Y Seguridad Privada Limitada
- La forma jurídica de la empresa es limitada y pertenece al sector económico con código CIU 8010, Actividades De Seguridad Privada.
- El tamaño de Prosegur Vigilancia Y Seguridad Privada Ltda es grande.
- NIT: 890401802

6.2 Capital social:

Prosegur comenzó en **1976** con un capital aproximado de **5 millones de pesetas** (unos **30,000 euros** en términos actuales, si lo convertimos a la moneda de la época), Lo que en pesos colombianos tiene un valor de **142,164,000.00 Pesos colombiano**.

Un mercado que, en esos años, comenzaba a experimentar un crecimiento significativo, especialmente en términos de protección de bienes y servicios.

6.3 Objetivo social:

La pasión es proteger a los otros, ya sean clientes, el planeta o nuestros compañeros. Trabajamos para que las personas estén tranquilas en su entorno, tanto el físico como el digital, con el objetivo de impactar de manera positiva su vida personal y laboral.

6.4 Misión y Visión empresarial:

Misión: "Hacer del mundo un lugar más seguro cuidando a las personas y las empresas, manteniéndonos a la vanguardia de la innovación". Este propósito refuerza su objetivo de brindar soluciones integrales y avanzadas en seguridad tanto física como digital.

Visión: "Ser reconocidos como líderes globales en el sector de la seguridad privada, destacándose por su innovación, calidad de servicios y responsabilidad social, ambiental y empresarial."

Valores:

- Nos importan las personas: La protección de clientes, colaboradores y el entorno es la prioridad, trabajando para generar tranquilidad y seguridad.
- Pensamos en positivo: Promueven un modelo de aprendizaje continuo que fomenta la resiliencia y la mejora constante.

- **Somos imparables:** Mantienen una actitud proactiva frente a los desafíos, con innovación y mejora constante para garantizar la excelencia en sus servicios.

6. 5 Políticas de la empresa

- **Código de Buen Gobierno:** Prosegur cuenta con un código de buen gobierno que establece los principios y normas que rigen la conducta de los administradores y empleados de la compañía. Este código promueve la transparencia, la responsabilidad y la ética en todas las decisiones y acciones.
- **Política de Comunicación con Accionistas:** Esta política garantiza una comunicación transparente y oportuna con los accionistas, proporcionándoles información relevante sobre la situación financiera y estratégica de la empresa.
- **Política Anticorrupción:** Prosegur mantiene una política de tolerancia cero ante la corrupción, promoviendo la integridad y la transparencia en todas sus operaciones, entre otras.

6.6 Estructura empresarial- Áreas funcionales

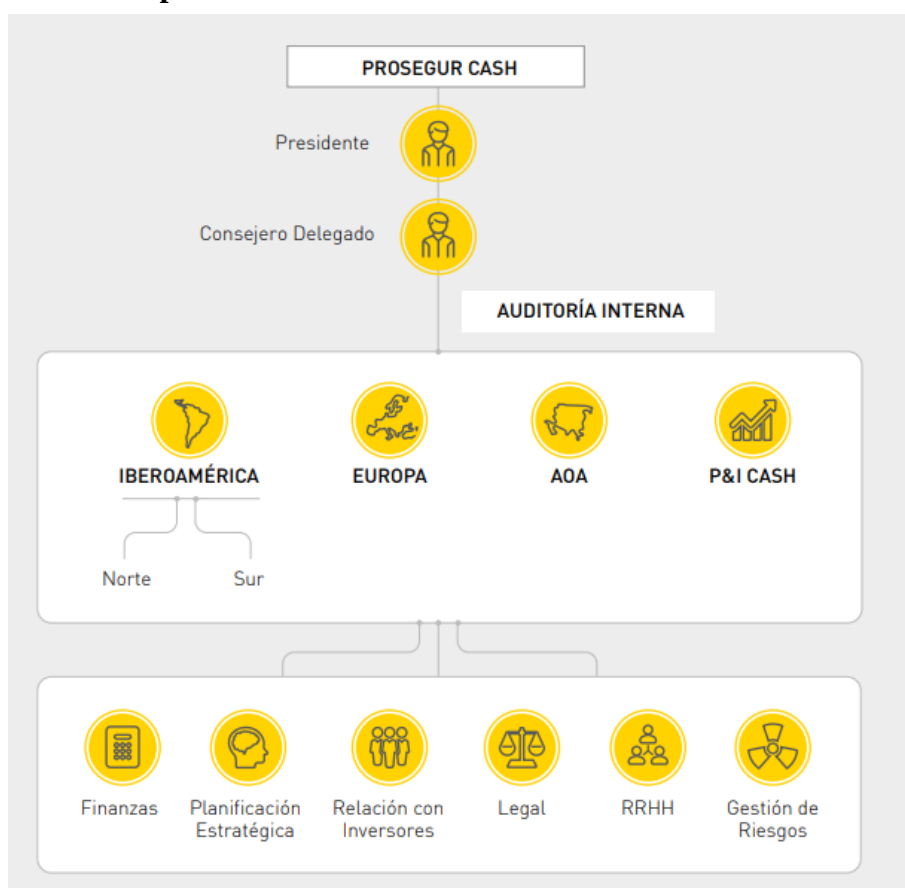


Figura 2 estructura empresarial

6.7 Portafolio de servicios:

El portafolio de servicios de Prosegur abarca una amplia gama de soluciones integrales de seguridad, adaptadas a las necesidades de diversos tipos de clientes, desde individuos hasta grandes corporaciones. Prosegur se distingue por ofrecer una combinación de seguridad física, tecnológica y logística para garantizar la protección de bienes, personas y activos.

Seguridad física:

Vigilancia: personal de seguridad altamente capacitado para proteger instalaciones.

Transporte de valores: traslado seguro de grandes cantidades de dinero y otros valores.

Escortas: protección personal para ejecutivos y personalidades importantes.

Sistemas de seguridad: instalación y mantenimiento de cámaras de seguridad, alarmas, control de acceso, etc.

Ciberseguridad:

- **Gestión de riesgos:** evaluación y mitigación de riesgos cibernéticos
- **Incident response:** respuesta rápida efectiva ante incidentes de seguridad.
- **Seguridad de la información:** protección de datos confidenciales y sensibles.
- **Awareness:** capacitación en seguridad cibernética para empleados
- **Soluciones integrales:**
- **Smart security:** combinación de tecnologías avanzadas para una seguridad más eficiente y efectiva.
- **Seguridad industrial:** protección de instalaciones industriales y logísticas.
- **Seguridad para el hogar:** sistemas de seguridad personalizados para viviendas

Figura 3 portafolio de servicios



6.8 Mercado:

El nicho de mercado principal de Prosegur se centra en la prestación de servicios de seguridad integral. Esto abarca desde la seguridad física de personas y bienes hasta la ciberseguridad y soluciones tecnológicas avanzadas.

Clientes potenciales:

- **Empresas:** grandes corporaciones como lo son multinacionales, bancos, empresas de tecnología, etc
- **Pymes:** pequeñas y medianas empresas de diversos sectores.
- **Industria:** fabricantes, empresas logísticas, etc
- **Comercio:** grandes superficies, tienda en minoristas, centros comerciales etc
- **Gobiernos:** a nivel local, regional y nacional.
- Organizaciones internacionales, ONG, organismos multilaterales, etc
- **Sector público:** hospitales, escuelas, universidades, etc.

6.9 Evolución financiera (estimada):

Impacto de la Recuperación Económica: Durante los últimos años, Prosegur Seguridad Electrónica SAS en Colombia ha mostrado una tendencia positiva a pesar de los desafíos iniciales.

2023: entre 20.000 millones y 100.000 millones de COP Con un incremento en los ingresos netos del 4,08% y un aumento del 5,36% en el activo total, la empresa ha consolidado su posición en el mercado. El margen neto también experimentó un crecimiento significativo del 13,34%, reflejando una gestión eficiente y una expansión sólida.

Año	Ingresos Netos	Crecimiento de Ingresos Netos	Crecimiento de Activo Total	Margen Neto	Crecimiento de Margen Neto
2023	Entre 20.000 y 100.000 millones de COP	4,08%	5,36%	13,34%	13,34%
2022	Entre 19.000 y 95.000 millones de COP	3,88%	4,30%	2,1%	2,1%
2021	Entre 17.500 y 85.000 millones de COP	7,16%	4,30%	43,94%	43,94%
2020	Entre 16.800 y 80.000 millones de COP	4,3%	4,3%	2,1%	2,1%

Figura 4 Situación financiera de la empresa

7. Análisis de la situación actual de la empresa

7.1 Análisis del sector; Entorno económico en que se mueve la empresa.

El sector de seguridad privada en Cali ha experimentado un crecimiento notable en los últimos años, respondiendo a la creciente demanda de servicios de protección y vigilancia en un contexto de desarrollo

económico y urbanización acelerada. Este auge ha sido impulsado por diversos factores, entre los que se destacan:

- **Aumento de la percepción de inseguridad:** La sensación de inseguridad, tanto a nivel individual como colectivo, ha incentivado la contratación de servicios de seguridad privada para proteger bienes y personas.
- **Desarrollo económico y empresarial:** La expansión de las actividades económicas en la ciudad ha generado una mayor necesidad de protección de activos e instalaciones.
- **Evolución tecnológica:** La incorporación de nuevas tecnologías en los sistemas de seguridad ha permitido ofrecer soluciones más eficientes y personalizadas.

7.2 La competencia:

1. G4S

- **Descripción:** Empresa global de seguridad con operaciones en Colombia.
- **Servicios:** Vigilancia física, transporte de valores, seguridad electrónica y consultoría de riesgos.

2. Securitas

- **Descripción:** Multinacional sueca que ofrece una amplia gama de servicios de seguridad.
- **Servicios:** Seguridad física, tecnología de vigilancia, soluciones de seguridad personalizadas y gestión de crisis.

3. Grupo EULEN

- **Descripción:** Grupo empresarial que brinda múltiples servicios, incluida la seguridad.
- **Servicios:** Vigilancia privada, limpieza, mantenimiento y servicios integrales de gestión.

4. Segurpro

- **Descripción:** Compañía colombiana enfocada en servicios de seguridad privada.
- **Servicios:** Vigilancia, sistemas de alarmas y monitoreo 24/7.

1. Vigilancia y Seguridad Privada (Vigilancia YSP)

- **Descripción:** Empresa local con un enfoque en seguridad privada.
- **Servicios:** Vigilancia física, consultoría y sistemas de seguridad.

6. Vigilancia Marval

- **Descripción:** Proveedor de servicios de seguridad en Colombia.
- **Servicios:** Seguridad integral, asesoría y sistemas de alarmas.

7. Intercontinental de Seguridad

- **Descripción:** Compañía colombiana que ofrece soluciones de seguridad.

- **Servicios:** Vigilancia, transporte de valores y seguridad electrónica.

Características del Sector

El sector de seguridad privada en Cali se caracteriza por su diversidad, con empresas de distintos tamaños que ofrecen una amplia gama de servicios, desde vigilancia física hasta sistemas de seguridad electrónica y consultoría. Sin embargo, también es común encontrar un alto grado de informalidad en la operación de algunas empresas, lo que dificulta la regulación y el control de la calidad de los servicios.

Rivalidad entre competidores:

Intensa competencia: El sector de seguridad privada es altamente competitivo, con múltiples empresas ofreciendo servicios similares.

Guerra de precios: La presión por conseguir clientes puede llevar a reducir márgenes y aumentar el volumen de trabajo para mantener la rentabilidad.

Diferenciación limitada: Los servicios de seguridad suelen ser percibidos como commodities, lo que dificulta diferenciar la oferta y genera una mayor presión competitiva.

Poder de negociación de los proveedores:

Bajo poder de negociación: Los proveedores de Prosegur (sistemas de seguridad, uniformes, etc.) suelen ser numerosos y no tienen una gran influencia en las condiciones comerciales.

Estándares de calidad: Sin embargo, la necesidad de cumplir con ciertos estándares de calidad puede limitar la capacidad de negociación de Prosegur.

Poder de negociación de los compradores:

Alto poder de negociación: Los clientes de Prosegur (empresas, instituciones) suelen tener un alto poder de negociación, especialmente los grandes contratos.

Transparencia de precios: La facilidad para comparar precios y servicios puede limitar el margen de maniobra de Prosegur.

Exigencias de calidad y servicio: Los clientes demandan cada vez más servicios personalizados y de alta calidad, lo que puede aumentar la presión sobre el personal administrativo.

Amenaza de nuevos competidores:

Barreras de entrada moderadas: El sector de seguridad requiere inversiones iniciales en infraestructura y personal, pero no son excesivamente altas.

Regulaciones: La existencia de regulaciones específicas puede dificultar la entrada de nuevos competidores.

Economías de escala: Las empresas establecidas como Prosegur pueden tener ventajas en costos gracias a las economías de escala.

Amenaza de productos sustitutos:

Baja amenaza: Existen pocos sustitutos directos para los servicios de seguridad que ofrece Prosegur.

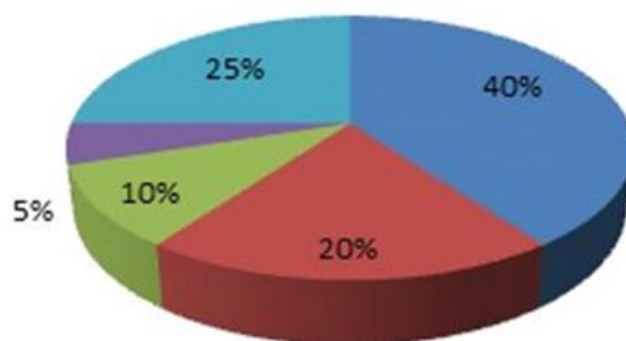
Tecnología: La aparición de nuevas tecnologías de seguridad puede representar una amenaza a largo plazo, pero actualmente es limitada.

7.3 El mercado actual -Participación en el mercado

Figura 5 participación en el mercado

participacion ene le mercado empresas de seguridad 2023-2024

■ prosegur ■ seguritas ■ g4s ■ grupo elen ■ segurpro



7.4. Estrategias de mercadeo y ventas:

Diferenciación de la Oferta:

- **Servicios personalizados:** Desarrollar soluciones de seguridad a la medida de cada cliente, enfatizando en la flexibilidad y adaptabilidad.
- **Tecnología innovadora:** Invertir en tecnología de última generación para ofrecer sistemas de seguridad más eficientes y seguros.
- **Responsabilidad social:** Destacar el compromiso de Prosegur con la comunidad y el medio ambiente.

2. Fortalecimiento de la Marca:

- **Comunicación efectiva:** Desarrollar una campaña de comunicación integral que resalte los valores de la marca y los beneficios de sus servicios.
- **Relaciones públicas:** Establecer relaciones sólidas con los medios de comunicación y los líderes de opinión.
- **Marketing digital:** Utilizar las redes sociales y otras herramientas digitales para interactuar con los clientes potenciales y generar leads.

3. Venta Consultiva:

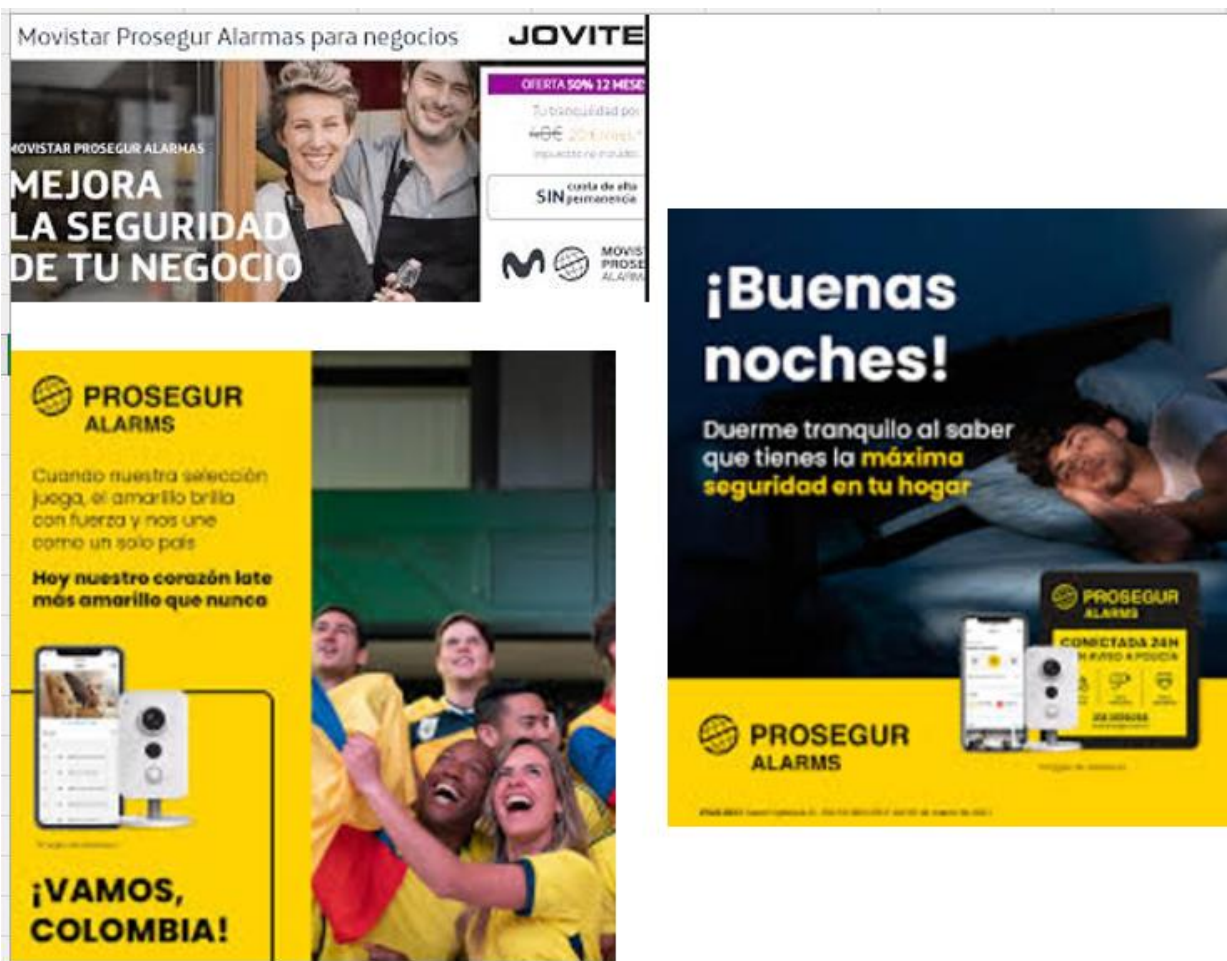
- **Capacitación al equipo de ventas:** Formar a los vendedores para que sean asesores de seguridad, capaces de identificar las necesidades específicas de cada cliente y ofrecer soluciones personalizadas.

- **Herramientas de venta:** Proporcionar a los vendedores las herramientas necesarias para realizar presentaciones efectivas y cerrar negocios.

4. Programas de Fidelización:

- **Beneficios exclusivos:** Ofrecer descuentos, promociones y servicios adicionales a los clientes fieles.
- **Programas de reconocimiento:** Implementar programas que reconozcan la lealtad de los clientes.

Figura 6 publicidad



7.5 Matriz DOFA Análisis interno y externo de la empresa

Tabla 2 Análisis de la empresa

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1. Marca reconocida y trayectoria en seguridad. 2. Amplia cartera de clientes y servicios. 3. Presencia global y respaldo financiero. 4. Capacitación y formación continua del personal operativo.	1. Sobrecarga laboral del personal administrativo. 2. Procesos administrativos ineficientes. 3. Falta de herramientas tecnológicas para la gestión. 4. Comunicación interna deficiente.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
1. Implementación de nuevas tecnologías para la gestión administrativa. 2. Optimización de procesos administrativos. 3. Programas de bienestar y desarrollo para el personal administrativo. 4. Expansión de servicios de consultoría en gestión de seguridad.	F3-O1 Invertir en plataformas tecnológicas para automatizar tareas y reducir la carga laboral, aprovechando el respaldo financiero disponible. F2-O2 Optimizar procesos administrativos mediante reestructuración y simplificación. F4-O3 Crear programas de bienestar para mejorar el clima laboral y reducir el estrés, utilizando la capacitación del personal para replicar buenas prácticas y la retroalimentación de la cartera de clientes para identificar mejoras.	D1-O1 Implementar un sistema de gestión de tareas y proyectos para distribuir la carga laboral y monitorear avances en tiempo real. D2-O2 Diagnosticar procesos administrativos actuales para identificar cuellos de botella y rediseñarlos eficientemente. D4-O3 Establecer canales de comunicación interna transparentes que permitan al personal expresar inquietudes y recibir retroalimentación oportuna. D3-O4 Evaluar e implementar herramientas tecnológicas que optimicen la gestión administrativa y aumenten la productividad.
AMENAZAS	ESTRATEGIA DA	ESTRATEGIA FA
1. Competencia creciente en el sector de seguridad. 2. Inestabilidad económica y política en Colombia. 3. Cambios en la legislación laboral. 4. Aumento de la demanda de servicios de seguridad con alta especialización.	D1-A1 Analizar estrategias de la competencia y ajustar procesos para reducir sobrecarga laboral y aumentar eficiencia. D2-A2 Optimizar recursos y controlar costos para mitigar el impacto de la inestabilidad económica. D3-A3 Capacitar al personal administrativo en nuevas tecnologías y herramientas de gestión, adaptándose a cambios del entorno laboral. D4-A4 Fortalecer comunicación interna y colaboración entre áreas para mejorar la coordinación en servicios especializados.	F1-A1 Reforzar la propuesta de valor de Prosegur, destacando su marca reconocida y experiencia en el sector para diferenciarse. F3-A2 Diversificar servicios y expandirse a nuevos mercados, aprovechando la presencia global y solidez financiera para reducir riesgos ante inestabilidad. F4-A3 Actualizar políticas internas según cambios legislativos laborales, garantizando cumplimiento normativo.

7.5.1 Matriz DOFA Análisis del Al que pertenece

Tabla 3 análisis del sector

MATRIZ DOFA SECTOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1. Marca consolidada y reconocimiento en el sector de seguridad. 2. Procesos administrativos bien definidos y estandarizados. 3. Personal administrativo con experiencia en el sector.	1. Alta rotación de personal administrativo debido a la sobrecarga. 2. Falta de herramientas tecnológicas para automatizar tareas repetitivas. 3. Comunicación interna deficiente que genera duplicidad de tareas.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
1. Implementación de nuevas tecnologías para la gestión de tareas administrativas. 2. Capacitación en gestión del tiempo y herramientas de productividad para el personal administrativo. 3. Crecimiento del sector de seguridad en Cali y demanda de servicios administrativos eficientes.	F1-O1: Invertir en plataformas de gestión de tareas y comunicación interna para optimizar procesos y reducir la carga laboral. F2-O2: Desarrollar programas de capacitación en gestión del tiempo y herramientas de productividad para mejorar la eficiencia del personal administrativo. F3-O3: Adaptar la estructura administrativa para satisfacer la creciente demanda de servicios, manteniendo la calidad y el bienestar del personal.	D1-O1: Implementar un programa de retención de talento administrativo enfocado en el bienestar y el desarrollo profesional. D2-O1: Evaluar e implementar nuevas herramientas tecnológicas que permitan automatizar tareas repetitivas y reducir la carga laboral. D3-O2: Establecer canales de comunicación interna claros y eficientes para evitar la duplicidad de tareas y mejorar la coordinación entre departamentos.
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
1. Competencia en el sector de seguridad que ofrece mejores condiciones laborales. 2. Cambios en la legislación laboral que aumenten los costos de contratación y gestión de personal. 3. Recesión económica que afecte la demanda de servicios de seguridad y la capacidad de inversión en personal.	F1-A1: Fortalecer la propuesta de valor para el personal administrativo, destacando la estabilidad laboral y las oportunidades de desarrollo. F2-A2: Mantenerse actualizado sobre la legislación laboral y adaptar las políticas de gestión de personal para cumplir con los nuevos requisitos. F3-A3: Implementar un plan de contingencia para reducir costos operativos sin comprometer la calidad del servicio ni el bienestar del personal administrativo.	D1-A1: Realizar encuestas de clima laboral y entrevistas de salida para identificar las causas de la alta rotación y tomar medidas correctivas. D2-A2: Implementar un sistema de gestión de desempeño que permita identificar y recompensar a los empleados más eficientes, reduciendo la necesidad de contratar personal adicional. D3-A3: Diversificar los servicios administrativos ofrecidos para generar nuevas fuentes de ingresos y reducir la dependencia del sector de seguridad.

8. Plan De mejoramiento

8.1 Diagnóstico

1. Gerente de Área Administrativa

Responsabilidades: Supervisión general de las operaciones administrativas, desarrollo de estrategias administrativas, gestión de presupuesto y recursos, y coordinación con otros departamentos.

2. Personal Administrativo

Responsabilidades: Apoyo administrativo general, gestión de documentos, atención a clientes internos y externos, y apoyo en la logística de eventos y reuniones.

8.1.2 Matriz Dofa del área

Tabla 4 análisis del área

	Oportunidades (O)	Amenazas (A)
MATRIZ DOFA AREA	1 Posibilidad de automatizar procesos y mejorar la eficiencia. 2 Implementar modalidades de trabajo flexible para mejorar la conciliación laboral y personal. 3 Implementar programas de mejora continua para identificar y resolver problemas de manera proactiva.	1 Nuevos requisitos legales que pueden aumentar la carga administrativa. 2 La competencia puede ofrecer mejores condiciones laborales a los empleados. 3 La necesidad de adaptarse constantemente a nuevas tecnologías
Fortalezas (F)	ESTRATEGIA (DO)	ESTRATEGIAS (DA)
1 El personal administrativo cuenta con experiencia y conocimiento del negocio 2 La empresa muestra un compromiso con la mejora continua. 3 La empresa cuenta con una infraestructura tecnológica básica.	D1-O1: Implementar un sistema de comunicación interna eficiente y herramientas de gestión de proyectos para mejorar la coordinación y reducir la sobrecarga de tareas. D1-O3: Crear un sistema de retroalimentación continua y programas de mejora continua para identificar y solucionar problemas de manera proactiva	D2-A1: Simplificar procesos y reducir la carga administrativa mediante la automatización y la optimización de tareas D4-A1: Priorizar la capacitación en nuevas tecnologías y regulaciones para asegurar la adaptación y el cumplimiento normativo.
Debilidades (D)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (FA)
1 Dificultades en la comunicación entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos 2 Excesiva cantidad de tareas asignadas a cada empleado. 3 Escasa utilización de herramientas tecnológicas para optimizar tareas. 4 Deficiencias en la capacitación del personal en nuevas herramientas y tecnología	F1-O1: Utilizar la experiencia del personal administrativo para liderar la implementación de procesos automatizados y mejorar la eficiencia. F2-O2: Aprovechar el compromiso con la mejora continua para implementar modalidades de trabajo flexible y mejorar la conciliación laboral.	F3-A3: Invertir en la actualización y mejora de la infraestructura tecnológica para asegurar la adaptación a nuevas tecnologías. F2-A2: Fortalecer la marca empleadora y ofrecer mejores condiciones laborales para retener el talento y diferenciarse de la competencia

8.1.3 Objetivos del área administrativa

Objetivo:

Nuestro plan de mejoramiento sobre la carga laboral en el personal administrativo tiene como objetivo principal optimizar los procesos, aumentar la eficiencia y mejorar la calidad de vida de los empleados.

Objetivos Generales:

Reducir la sobrecarga de trabajo: Identificar y eliminar tareas innecesarias, redundantes o que puedan ser automatizadas.

Aumentar la productividad: Optimizar los procesos y herramientas para que los empleados puedan realizar sus tareas de manera más eficiente.

Mejorar la calidad del trabajo: Garantizar que las tareas se realicen de forma correcta y a tiempo.

Aumentar la satisfacción laboral: Crear un ambiente de trabajo más saludable y menos estresante.

Objetivos Específicos:**Análisis y optimización de procesos:**

Documentar los procesos existentes para facilitar su análisis y mejora.

Automatización de tareas:

8.1.4 Objetivo general del área

Implementar sistemas que permitan la optimización de procesos administrativos añadiendo la delegación de tarea en el área y mejora de la comunicación

8.2 Plan de mejoramiento

8.2.1 Implementación del plan de mejoramiento:

Prosegur su principal función es garantizar la seguridad de sus clientes a través de una amplia gama de servicios, desde vigilancia y transporte de valores hasta soluciones tecnológicas. Actualmente, Prosegur se posiciona como un líder en el mercado de la seguridad, con una presencia global y una sólida reputación.

Sin embargo, a pesar de su éxito, Prosegur enfrenta desafíos internos relacionados con la organización de sus operaciones. En particular, el área administrativa ha experimentado una sobrecarga laboral significativa, debido a un crecimiento constante de las operaciones y a la falta de claridad en la distribución de tareas. Esta situación ha generado una serie de problemas, como:

- Retrasos en la entrega de informes y reportes.
- Aumento del estrés y la rotación del personal administrativo.
- Reducción de la eficiencia en los procesos internos.

La sobrecarga laboral en el área administrativa de Prosegur no solo afecta el desempeño interno de la empresa, sino que también tiene un impacto negativo en la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes.

La finalidad del plan de mejora para Prosegur es:

- Reducir la sobrecarga laboral en el área administrativa.
- Optimizar los procesos administrativos y mejorar la eficiencia.
- Aumentar la satisfacción de los clientes y fortalecer la relación con ellos.

8.2.2 Estrategias:

Con el objetivo de optimizar el desempeño del área administrativa, hemos llevado a cabo un exhaustivo análisis interno y externo. Este diagnóstico nos ha permitido identificar tanto las fortalezas y debilidades propias del departamento, como las oportunidades y amenazas presentes en el entorno de la empresa.

Basándonos en los hallazgos de este análisis, hemos diseñado un plan de mejora integral que se centrará en:

Tabla 5. estrategias

Estrategia 1	Indagar e Implementar un sistema de gestión documental digitalizado para centralizar, organizar y automatizar el flujo de documentos administrativos, reduciendo el tiempo de búsqueda y procesamiento.
Estrategia 2	Establecer canales de comunicación bidireccionales y estructurados para mejorar el flujo de información y la colaboración entre el personal administrativo y los jefes, incrementando la satisfacción del personal
Estrategia 3	Investigar e implementar una herramienta de gestión de tareas y proyectos que permita la asignación clara de responsabilidades, el seguimiento del progreso y la optimización del tiempo de los directivos y empleados, reduciendo la duplicidad de tareas

Tabla 6 plan de acción

Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsable	Costo (COP)
1. Optimización de Procesos con Sistema de Gestión Documental	Mejorar la eficiencia y eficacia del área administrativa mediante la digitalización y organización de documentos.	1. Diagnóstico detallado del flujo documental (mapeo, análisis de necesidades, evaluación de software existente). 2. Selección y planificación de la implementación (evaluación de alternativas, plan de implementación detallado, plan de migración de datos, análisis de integración). 3. Implementación piloto y ajustes (prueba piloto, recopilación de feedback, ajustes y optimización). 4. Capacitación personalizada y soporte continuo (capacitación por roles, manuales y guías de usuario, soporte técnico continuo). 5. Monitoreo y evaluación post-implementación (definición de KPIs, encuestas periódicas, análisis de datos y ajustes).	1 mes (diagnóstico) 2 meses (selección y planificación) 1 mes (piloto) 1 mes (capacitación) 3 meses (monitoreo)	Gerencia, Jefe de Sistemas, Área Administrativa	10.000.000 (anual, software) + (costos de capacitación, si aplica)
2. Mejora de la Comunicación Interna	Fomentar una comunicación efectiva y colaborativa entre el personal administrativo y los jefes.	1. Diagnóstico profundo de la comunicación (análisis DAFO, focus groups, encuestas de clima comunicacional). 2. Diseño personalizado del programa de capacitación (contenido específico, metodología experiencial, plan de seguimiento). 3. Ejecución de la capacitación y seguimiento (talleres dinámicos, sesiones de retroalimentación, aplicación práctica). 4. Evaluación del impacto y ajustes (encuestas de satisfacción, evaluación de desempeño, análisis de KPIs, ajustes continuos).	15 días (diagnóstico) 1 mes (diseño) 3 meses (capacitación) 1 mes (evaluación)	Recursos Humanos, Gerencia, Capacitador Externo (PADMA o similar)	1.600.000 (capacitación)
3. Gestión del Tiempo y Delegación de Tareas (Matriz de Eisenhower)	Optimizar el uso del tiempo y mejorar la delegación de tareas para reducir la sobrecarga laboral.	1. Análisis detallado del uso del tiempo (seguimiento del tiempo, entrevistas individuales). 2. Implementación personalizada de la matriz (plantillas personalizadas, capacitación práctica, reuniones de revisión). 3. Fomento de la delegación efectiva (cultura de confianza, guías de delegación, seguimiento y apoyo). 4. Monitoreo y ajuste continuo (medición del impacto, ajustes periódicos, herramientas digitales).	1 semana (análisis) 1 mes (implementación) 2 meses (delegación) 3 meses (monitoreo)	Gerencia, Área Administrativa	Sin costo (principalmente tiempo y organización)

Este plan de mejoramiento para la empresa Prosegur SAS, se determina en cuánto tiempo y aplicación de estrategias:

5.Sistema de control y seguimiento

El sistema de control y seguimiento implementado en Prosegur tiene como objetivo principal garantizar que las estrategias diseñadas para mejorar los procesos administrativos se ejecuten de manera efectiva y alcancen los resultados esperados. Este sistema permitirá, coordinar, verificar y evaluar, A través de la implementación de software especializado y la capacitación del personal, se busca optimizar los procesos y obtener resultados en términos de eficiencia y productividad

Estrategia 1:

Objetivo: Mayor optimización de procesos administrativos en esta área

Meta: Lograr un área administrativa más eficiente, productiva y satisfactoria para los empleados a través de implementación de software para los procesos administrativos y capacitación del mismo para alrededor de un plazo de 6 meses para un flujo de actividades exitoso.

Software Daruma:

La implementación de este software costó alrededor de 10 millones de pesos colombianos anuales, con este módulo permitirá clasificar y encontrar documentos de manera sencilla y eficiente, realizar un correcto control de cambios y navegar a través del mapa de procesos para hacer seguimiento a la documentación relacionada con cada procedimiento.

Digitalización y control de documentos:

- Archivos de contrato
- Reportes de documentos: licencias, vacaciones, permisos.
- documentos de reclutamiento (hojas de vida)
- Reportes de auditorias
- Reportes contables, balance general, balanza de comprobación, estado de resultados etc.
- Inventario de bienes.
- Documentos de transmisión, notificaciones, publicaciones, oficios y notas.

para la organización y funcionamiento del software DARUMA se pretende organizarlo de la siguiente forma:

Organización de Funciones en Daruma:

→ Archivos de Contrato

- Crear una carpeta específica para los contratos.
- Organizar subcarpetas por tipo de contrato o departamento.

→ Reportes de Documentos

- Crear categorías específicas para licencias, vacaciones y permisos.
- Utilizar etiquetas para diferenciar tipos de reportes.
- Documentos de Reclutamiento (Hojas de Vida)
- Establecer una carpeta principal para "Reclutamiento".
- Subcarpetas para cada etapa del proceso (por ejemplo, recibidos, en revisión, entrevistas).

→ Reportes de Auditorías

- Crear una sección dedicada para auditorías.
- Subcarpetas por año o por tipo de auditoría.

→ Reportes Contables

- Establecer una estructura de carpetas para "Contabilidad".
- Subcarpetas para balance general, balanza de comprobación, estado de resultados, etc.

→ Inventario de Bienes

- Crear una carpeta específica para inventarios.
 - Utilizar subcarpetas para diferentes tipos de bienes o ubicaciones.
- Documentos de Transmisión, Notificaciones, Publicaciones, Oficios y Notas
- Crear una sección general para "Documentos de Transmisión".
 - Organizar subcarpetas por tipo de documento (notificaciones, publicaciones, oficios, notas).

Herramientas de Daruma:

Búsqueda Avanzada: Utiliza la función de búsqueda avanzada para localizar documentos rápidamente por palabras clave, fechas o etiquetas.

Gestión de Permisos: Configura permisos de acceso para asegurar que solo el personal autorizado pueda ver o editar ciertos documentos.

Notificaciones y Alertas: Configura alertas para recibir notificaciones sobre vencimientos de contratos, próximas auditorías, etc.

Figura 7 cotización software



Tabla 6 Indicador del sistema Daruma

Estrategia	Objetivo de la Estrategia	Indicador	Fórmula/Método de Cálculo	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia de Medición	Responsable
1. Optimización de Procesos con Daruma	Digitalizar y organizar documentos para reducir tiempos administrativos.	Tiempo promedio de búsqueda de documentos	(Tiempo total invertido en búsquedas / N° de búsquedas realizadas).	Reducir en un 50% en 6 meses.	Reportes de Daruma + Encuestas al personal.	Mensual	Jefe de Sistemas
		% de documentos digitalizados y clasificados	(Documentos digitalizados / Total de documentos) × 100.	Alcanzar el 95% en 6 meses.	Auditorías internas + Daruma.	Trimestral	Área Administrativa
		Satisfacción del personal con el sistema	% de empleados que califican el sistema como "eficiente" en encuestas.	80% de satisfacción en 6 meses.	Encuestas anónimas.	Trimestral	Recursos Humanos

1. Para Daruma:

El tiempo de búsqueda de documentos mide eficiencia operativa.

El % de digitalización asegura trazabilidad y acceso rápido.

La satisfacción del personal refleja adaptación al cambio.

Estrategia 2:

Objetivo: Mejora de la comunicación del área administrativa que busca aumentar la productividad y el bienestar laboral mediante herramientas de comunicación y así disminuyendo la carga de estrés, mejorando la dinámica administrativa.

Meta: Crear un ambiente de trabajo más colaborativo, transparente y eficiente, donde los empleados se sientan valorados y motivados a través de las capacitaciones, y al final cuenten con herramientas prácticas y sencillas que les permitan autogestionarse.

- OUTSOURCING PADMA.

Se optó por llevar a cabo un programa de formación en comunicación efectiva, contratando los servicios de una empresa especializada en capacitación corporativa. Esta decisión busca garantizar un enfoque especializado y obtener resultados eficientes y adaptados a las necesidades del equipo administrativo.

Se cotizó y se seleccionó un proveedor que ofreciera talleres dinámicos, enfocados en resolver las habilidades comunicativas dentro del área administrativa (PADMA)



Figura 8 presentación padma

Objetivos específicos de la estrategia:

- Enseñar técnicas de comunicación asertiva y escucha activa.
- Mejorar la coordinación interna y la delegación de tareas.
- Reducir conflictos y mejorar el ambiente laboral.

Diseño del programa de capacitaciones:

→ Se estructuraron talleres en temas como:

- Comunicación asertiva
- Manejo de conflictos
- Trabajo en equipo
- Retroalimentación efectiva.
- Manejo de emociones, estrés y mindfulness
- Autoestima y empoderamiento
- Bienestar y felicidad en el área laboral
- Proyecto de vida, entre otros temas.

→ Duración: 5 meses, con sesiones de 1 hora cada una semanalmente.

→ Modalidad: Presencial, con dinámicas prácticas y role-playing para aplicar los conceptos.

→ Costos: El valor hora de los talleres presenciales tienen un valor de \$80.000 para un máximo de 30 personas, sesiones de 1 vez por semana durante aproximadamente 5 meses, con un total de 20 sesiones \$1.600.000.

Tabla 7 Indicador del sistema Padma

Estrategias	Objetivo de la Estrategia	Indicador	Fórmula/Método de Cálculo	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia de Medición	Responsable
2. Mejora de la Comunicación (PADMA)	Fomentar comunicación efectiva para reducir conflictos.	N° de conflictos interpersonales reportados	Total de conflictos registrados en el área.	Reducir en un 30% en 5 meses.	Registros de RR.HH.	Mensual	PADMA + Gerencia
		% de empleados capacitados en comunicación	(Empleados capacitados / Total del equipo) × 100.	100% en 5 meses.	Listas de asistencia PADMA.	Mensual	Capacitador Externo
		Índice de clima laboral	Puntaje promedio en encuestas (escala 1-10).	Mejorar de 6.5 a 8.5 en 5 meses.	Encuestas de clima laboral.	Trimestral	Recursos Humanos

2. Para PADMA:

Los **conflictos reportados** indican calidad en la comunicación.

El **clima laboral** evalúa bienestar emocional.

El **% de capacitados** garantiza alcance de la estrategia.

Estrategia 3:

Objetivo: Desarrollar un sistema de gestión para la delegación del tiempo y tareas entre directivos y empleados.

Meta: Desarrollar un sistema de gestión para delegar tiempo y tareas entre directivos y empleados para optimizar la productividad y mejorar la comunicación interna. Esto se logra mediante la asignación clara y eficiente de responsabilidades, asegurando un equilibrio laboral que reduzca la sobrecarga y el estrés del equipo. Además, fomenta la transparencia en el manejo

de las actividades y facilita el seguimiento del progreso, creando un entorno organizado y colaborativo que potencia los resultados generales.

En el sistema de gestión de tiempo se identificó falta de gestión en función de la urgencia e importancia de las tareas administrativas, lo cual permitió entender cuáles eran los cuellos de botella principales, es por eso que se decidió implementar La Matriz de **Eisenhower (Urgente vs. Importante)**.

1. Recolección de datos:

- Se realizaron encuestas dentro del área administrativa para identificar cómo distribuyen el tiempo los empleados (Auxiliar administrativo y practicante).
- Durante una semana los empleados anotaron todas las tareas que realizaron, registrando su duración y cómo perciben su urgencia e importancia.

2. Presentación y capacitación de la herramienta (Matriz de Eisenhower)

- Se realizó una previa capacitación entre los empleados del área administrativa junto con los directivos, explicando cómo se puede ayudar a priorizar tareas y reducir el estrés.

- **Sesión introductoria:**

Se procedió a explicar los cuatro cuadrantes de la matriz:

- Urgente e Importante: **Acciones inmediatas.**
- Importante, pero no Urgente: **Planificación.**
- Urgente, pero no Importante: **Delegación.**
- Ni Urgente ni Importante: **Eliminación.**

3. Herramienta:

Se adaptó la matriz a las necesidades específicas del área administrativa:

- **Digitalización:**
 - Se utiliza una plantilla en Excel que facilita la implementación de la matriz Eisenhower, permitiendo a los usuarios clasificar y priorizar tareas de manera clara y organizada.
 - Cada miembro del equipo puede contar con su propia matriz Eisenhower para gestionar sus tareas individuales, mientras que también se establecerá una matriz general para organizar y priorizar las tareas comunes del equipo. Esto asegura que

cada colaborador pueda manejar sus responsabilidades personales de manera eficiente, al mismo tiempo que se garantiza la coordinación en las actividades compartidas y se evitan duplicidades o malentendidos.

Plantilla Matriz Eisenhower									
Urgente					No Urgente				
Importante	Hacer	Programar							
	1	1							
	2	2							
	3	3							
	4	4							
	5	5							
	6	6							
	7	7							
	8	8							
	9	9							
10	10								
No importante	Delegar	Eliminar							
	1	1							
	2	2							
	3	3							
	4	4							
	5	5							
	6	6							
	7	7							
	8	8							
	9	9							
10	10								

Figura 9 plantilla 1 Eisenhower

Delegación de tareas y Matriz Eisenhower:

AUXILIAR ADMINISTRATIVO:

Plantilla Matriz Eisenhower

		Urgente	No Urgente
Importante	Hacer	1 Supervisar manejo de caja 2 Gestionar fondos fijos 3 Gestionar la atención a quejas y sugerencias de clientes 4 5 6 7 8 9 10	1 Coordinar la entrega de regalos e incentivos 2 Supervisar inventarios y organización de bienes 3 Controlar y organizar los informes contables (balance general, estado de resultados) 4 5 6 7 8 9 10
	Delegar	1 Gestionar cotizaciones de flota 2 Organizar subcarpetas de auditorías y contabilidad 3 4 5 6 7 8 9 10	1 Supervisar la organización de la sede de limpieza 2 Realizar pedidos de suministros de oficina 3 4 5 6 7 8 9 10
No Importante			

Figura 10 plantilla 2 eisenhower**PRACTICANTE ADMINISTRATIVO:**

Plantilla Matriz Eisenhower

		Urgente	No Urgente
Importante	Hacer	1 - Asistir en la atención a llamadas y visitantes	1 - Ayudar en la preparación de informes sencillos
		2 - Apoyo en la entrega de dotación	2 - Colaborar en la organización de documentos de auditoría y contabilidad
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10
No Importante	Delegar	1 Asistir en la organización de cotizaciones de flota	1 Ayudar en la organización de dotación para empleados nuevos
		2 Asistir en la preparación de documentos para reuniones	2 Supervisar inventarios de suministros de oficina
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10

Figura 11 plantilla 3 eisenhower

EN CONJUNTO, PRACTICANTE Y AUXILIAR:

Plantilla Matriz Eisenhower

		Urgente	No Urgente
Importante	Hacer	1 Colaborar en la organización de documentos (contratos, reclutamiento, etc.) 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 Apoyar en la organización de agendas de directivos 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Delegar	1 Apoyar en la organización de reportes de documentos (vacaciones, permisos) 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 Colaborar en la organización de la entrega de dotación cada 6 meses 2 3 4 5 6 7 8 9 10
No Importante			

Figura 12 plantilla 4 eisenhower

Explicación:

○ **Urgente e Importante:**

Estas son las tareas que requieren atención inmediata y que tienen un impacto significativo en el funcionamiento de la empresa.

1. Auxiliar Administrativo:

- **Supervisar el manejo de caja y fondos fijos:** Estas tareas son clave para asegurar la correcta gestión de los recursos financieros, y deben ser atendidas de inmediato.

- **Gestionar las quejas y sugerencias de los clientes:** Es importante resolver estos problemas rápidamente para mantener la satisfacción del cliente y evitar consecuencias negativas.

2. **Practicante Administrativo:**

- **Atención telefónica y presencial:** Aunque no son tareas a largo plazo, la atención directa a clientes y visitantes es crucial para el funcionamiento diario de la empresa y debe ser gestionada rápidamente.

3. **En conjunto (Auxiliar + Practicante):**

- **Organización de documentos (contratos, reclutamiento, auditorías):** La organización adecuada de los documentos debe ser una prioridad para evitar caos y facilitar el acceso a información importante.
- **Importante, pero No Urgente:**

Estas tareas, aunque no requieren atención inmediata, son fundamentales para el buen desarrollo a largo plazo de la empresa. Pueden ser planificadas y realizadas con más flexibilidad en cuanto al tiempo.

1. **Auxiliar Administrativo:**

- **Coordinar la entrega de regalos e incentivos:** Aunque esta tarea no es urgente, tiene un impacto positivo en el clima laboral y debe gestionarse adecuadamente.
- **Organizar informes contables:** Los informes financieros son esenciales para el análisis y control de la empresa, aunque pueden ser preparados con una planificación anticipada.

2. **Practicante Administrativo:**

- **Preparación de informes sencillos:** Estas son tareas administrativas de bajo impacto que el practicante puede realizar con un enfoque en el aprendizaje.
- **Apoyo en la organización de documentos de auditoría y contabilidad:** El practicante puede asistir en la preparación y organización de estos documentos, lo que facilita la labor del auxiliar.

3. En conjunto (Auxiliar + Practicante):

- **Gestión de agendas de los directivos:** La programación de reuniones y citas es clave, pero no urgente, por lo que puede ser gestionada en conjunto.
- **Urgente, pero No Importante:**

Las tareas urgentes pero que no tienen un gran impacto en el largo plazo deben ser atendidas rápidamente, pero delegadas a quienes pueden gestionarlas sin comprometer procesos más críticos.

1. Practicante Administrativo:

- **Asistir en la organización de cotizaciones de flota:** Aunque es una tarea urgente, su impacto no es tan alto y puede ser realizada por el practicante con supervisión.

2. En conjunto (Auxiliar + Practicante):

- **Organizar reportes de documentos (vacaciones, permisos):** A pesar de que deben gestionarse de manera rápida, no requieren intervención directa de los directivos y pueden ser gestionadas por ambos.
- **No Urgente, No Importante:**

Estas son las tareas de bajo impacto y que no tienen una fecha crítica para ser atendidas. Son las que pueden esperar y ser delegadas a las personas con menor carga de trabajo.

1. Practicante Administrativo:

- **Organizar la dotación de los empleados:** Esta tarea no es urgente ni impacta significativamente el día a día de la empresa, por lo que el practicante puede encargarse de ella con el debido tiempo.
- **Supervisar inventarios de suministros de oficina:** El control de inventarios de oficina es importante pero no urgente, por lo que puede ser realizado por el practicante a medida que su tiempo lo permita.

2. En conjunto (Auxiliar + Practicante):

- **Colaborar en la organización de la entrega de dotación cada 6 meses:** Esta tarea no tiene un alto nivel de urgencia, por lo que puede ser realizada por ambos conforme se acerque el momento adecuado.

Tabla 8 Indicador de la matriz Eisenhower

Estrategias	Objetivo de la Estrategia	Indicador	Fórmula/Método de Cálculo	Meta	Fuente de Verificación	Frecuencia de Medición	Responsable
3. Gestión del Tiempo (Matriz de Eisenhower)	Reducir sobrecarga mediante priorización de tareas.	% de targas en cuadrante "Urgente-Importante"	(Tareas urgentes-importantes / Total de tareas) × 100.	Reducir en un 40% en 3 meses.	Plantillas Excel + Registros diarios.	Semanal	Área Administrativa
		Nivel de estrés laboral	Puntaje promedio en encuestas (escala 1-10).	Reducir de 7.5 a 4.5 en 6 meses.	Encuestas de estrés.	Mensual	Gerencia
		Tiempo dedicado a tareas no prioritarias	Horas semanales invertidas en cuadrantes 3 y 4.	Reducir en un 50% en 6 meses.	Registros de tiempo + Matriz.	Semanal	Equipo administrativo

3. Para la Matriz de Eisenhower:

El **% de tareas urgentes-importantes** prioriza la productividad real.

El **nivel de estrés** valora impacto en salud laboral.

El **tiempo en tareas no prioritarias** evita distracciones.

9. estudio costo beneficio del plan de mejoramiento

Tabla 9 estudio costo benéfico

ASPECTO	DETALLES
Objetivo	Reducir la sobrecarga laboral en el área administrativa de Prosegur Colombia y mejorar la eficiencia general.
Estrategias	- Implementación de un sistema de gestión documental (DARUMA). - Mejora de la comunicación entre el personal administrativo y jefes (PADMA). - Desarrollo de un sistema de gestión para la delegación de tareas (Matriz Eisenhower).
Costos Directos	- Sistema de gestión documental (DARUMA): \$10,000,000 anuales. - Mejora de la comunicación (PADMA): \$1,600,000 (capacitación por 5 meses). - Matriz Eisenhower: Sin costos directos (requiere tiempo de capacitación y ajustes).
Costos Indirectos	- Tiempo del personal dedicado a evaluación, adquisición, implementación y capacitación. - Adaptación a nuevos flujos de trabajo. - Tiempo invertido en mejorar la comunicación y coordinación.
Beneficios Directos	- DARUMA: Optimización de procesos administrativos, mejora en búsqueda de documentos y control de cambios. - PADMA: Flujo eficiente de información, mayor colaboración y productividad. - Matriz Eisenhower: Optimización del tiempo, mayor eficiencia y productividad.
Beneficios Indirectos	- Reducción de la sobrecarga laboral y el estrés. - Mejor comunicación y coordinación entre equipos. - Delegación de tareas más clara. - Ambiente laboral más colaborativo y eficiente.
Análisis Cuantitativo	- Costos totales estimados: \$11,600,000 + tiempo del personal. - Beneficios estimados: Dificiles de cuantificar monetariamente, pero representan mejoras significativas en eficiencia, productividad y bienestar.
Relación Costo-Beneficio	Los beneficios cualitativos, como la mejora del bienestar del personal y la eficiencia operativa, superan los costos iniciales.
Análisis Cualitativo	- DARUMA: Inversión justificada por mejoras en la organización documental y reducción de errores. - PADMA: Capacitación en comunicación efectiva mejora la colaboración y reduce malentendidos. - Matriz Eisenhower: Sin costos directos, mejora la gestión del tiempo y productividad.
Conclusión	La inversión inicial es significativa, pero los beneficios a largo plazo en eficiencia, reducción del estrés laboral y mejora del ambiente justifican la implementación del plan.

10 conclusiones:

La sobrecarga laboral en el área administrativa de la empresa de seguridad **PROSEGUR, S. A., CIA. DE SEGURIDAD**, es un problema que afecta directamente la eficiencia, la calidad del servicio y el bienestar de los empleados. La alta demanda de servicios de seguridad, sumada a la complejidad de las operaciones y a la necesidad de cumplir con normativas rigurosas, genera una presión constante sobre los equipos administrativos. Esta situación puede derivar en una serie de consecuencias negativas, como la disminución de la productividad, el aumento del estrés, problemas de salud física y mental, la pérdida de talento y, en última instancia, la afectación de la imagen y la reputación de la empresa.

Para enfrentar este problema, se diseñaron e implementaron tres estrategias clave orientadas a optimizar las operaciones, fortalecer la comunicación y gestionar eficazmente las tareas:

1. **Optimización de procesos administrativos:** Se introdujo un sistema de gestión documental mediante un software especializado, que mejoró la organización, redujo errores y aceleró los tiempos de trabajo relacionados con la documentación.
2. **Mejora de la comunicación interna:** A través de outsourcing, se realizaron capacitaciones en comunicación efectiva para el personal administrativo, fomentando una

interacción más fluida y eficiente entre empleados y directivos, lo que permitió evitar malentendidos y agilizar la resolución de problemas.

3. **Gestión del tiempo y delegación de tareas:** Se implementó la matriz de Eisenhower, una herramienta práctica para priorizar tareas según su urgencia e importancia. Esto facilitó una delegación clara de responsabilidades, reduciendo la carga laboral innecesaria y distribuyendo las actividades de manera más equitativa.

Estas acciones combinadas lograron no solo aliviar la sobrecarga laboral, sino también establecer un sistema administrativo más ordenado, eficiente y saludable. Al abordar tanto las causas como las consecuencias del problema, se fortaleció la productividad organizacional y el bienestar de los empleados, asegurando una mejora sostenida en el ambiente laboral y en los resultados empresariales.

Los beneficios de este plan se extenderán más allá del área administrativa, impactando positivamente en toda la organización. Al reducir el estrés y mejorar la satisfacción laboral de los empleados, se fortalecerá el compromiso con la empresa y se incrementará la calidad del servicio brindado a los clientes. A largo plazo, esta iniciativa contribuirá a consolidar la posición de nuestra empresa en el mercado y a garantizar su sostenibilidad en un entorno cada vez más competitivo. Invertir en el bienestar y la eficiencia de nuestros equipos administrativos es una inversión en el futuro de nuestra empresa. A través de este plan de mejora, estamos dando un paso firme hacia una gestión más eficiente y humana de nuestros recursos.

10.1. Recomendaciones:

Recomendamos que se haga un monitoreo continuo, para así seguir evaluando las estrategias dichas en este plan de mejoramiento y poder así detectar áreas de oportunidad, también recomendamos que se enfoquen en fortalecer una cultura organizacional sana y estable lo que va permitir que los empleados se sientan valorados y motivados para la mejora continua de la organización,

Finalmente, se sugiere a todos los involucrados con **Prosegur** que adopten las acciones indicadas en el plan de mejora y velen por el cumplimiento de las estrategias dentro de los tiempos establecidos. Así, se podrán resolver las dificultades que motivaron la creación de este proyecto.

Es fundamental recordar que **Prosegur** es una organización que pertenece tanto a la alta dirección como a los empleados, ya que el crecimiento de la empresa va de la mano con el desarrollo de su personal, lo que a su vez genera mayores beneficios para todos.

En resumen, es importante seguir centrados en el proceso de mejora continua, ajustando el plan según las nuevas circunstancias y requerimientos de la organización.

11.Referencias

Afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la

Empresa Diteca S.A. (s.f.). *repositorio*. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13383>

Decreto 1072 de 2015 . (s.f.). *funcion publica* . Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>

humana, I. S. (s.f.). <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>.

LA SOBRECARGA LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD DE LOS

TRABAJADORES . (s.f.). *repositorio*. Obtenido de

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/3a837d7d-4f22-48cd-bbd9-12d0bca05304/content>

ley 1014 2006 . (s.f.). Obtenido de minciencias.gov.co)

Ley 2088 de 2021. (s.f.). *funcion publica*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=162970>

prosegur . (s.f.). Obtenido de www.prosegur.com

Thelma Cetina Canto, D. C. (s.f.). JUSTICIA ORGANIZACIONAL: SU DIMENSIONALIDAD.

Praxis Psy.