

**CARACTERIZACIÓN DE EMPRESAS MIPYME AFILIADAS A FENALCO
CARTAGENA**

JHEYSON ANDRADES BANDA BELTRAN

SECTOR EMPRESARIAL: VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

CARTAGENA D.T. Y C.

2010

**CARACTERIZACIÓN DE EMPRESAS MIPYME AFILIADAS A FENALCO
CARTAGENA**

SECTOR EMPRESARIAL ANALIZADO: VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

JHEYSON ANDRADES BANDA BELTRAN

**Caso analítico presentado como requisito para optar el título de Profesional en
Finanzas y Negocios Internacionales**

Asesor:

NETTY CONSUELO HUERTAS CARDOZO

Administradora de Empresas

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

CARTAGENA D.T. Y C.

2010

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Cartagena de Indias D.T y C., 28 de mayo de 2010

AUTORIZACIÓN

Yo, **JHEYSON ANDRADES BANDA BELTRAN** identificado con cédula de ciudadanía #1.143.330.123 de Cartagena, autorizo a la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR para hacer uso del trabajo de grado titulado **“CARACTERIZACIÓN DE EMPRESAS MIPYME AFILIADAS A FENALCO – CARTAGENA, SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA”** y publicarlo en el catálogo On line de la biblioteca.

JHEYSON ANDRADES BANDA BELTRAN

C.C. 1.143.330.123 de Cartagena

Cartagena de Indias D.T y C., 28 de mayo de 2010

Señores:

COMITÉ CURRICULAR

PROGRAMA DE FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

Cartagena.

De la manera más atenta presento a consideración el caso analítico titulado: **“CARACTERIZACIÓN DE EMPRESAS MIPYME AFILIADAS A FENALCO – CARTAGENA, SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA”**, como requisito para optar al título de Profesional en finanzas y Negocios Internacionales.

Cordialmente,

JHEYSON ANDRADES BANDA BELTRAN

C.C. 1.143.330123 de Cartagena

AGRADECIMIENTOS

Mi principal agradecimiento es a Dios por permitirme gozar, luchar, y experimentar esta travesía llamada vida, en compañía de todas las personas que quiero y que significan mucho para mi.

En segundo lugar a mis padres ya que sin ellos no habría podido formarme como persona integral. Siempre conté con su afecto y apoyo incondicional, dándome fuerzas día tras día para alcanzar mis metas y superar obstáculos.

A mi asesora Netty Huertas Cardozo por su colaboración en la realización de este trabajo.

Finalmente a todos los profesores que aportaron su granito de arena para que pudiese cumplir a cabalidad todos mis objetivos en mi proceso formativo.

DEDICATORIA

A mi padre Ricaute Antonio Banda Pico quien ha sido mi mentor, a mi madre Asturia del Carmen Beltran Aparicio que gracias a su apoyo incondicional soy alguien hoy en día, a mis dos hermanos Emiliano Rafael Banda Beltran y Eliana del Carmen Banda Beltran por estar a mi lado en todo momento; debido a eso y mucho mas he logrado cumplir mis metas y objetivos hasta este momento.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	12
0. DISEÑO DEL TRABAJO.....	13
0.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
0.2. OBJETIVOS.....	16
0.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
0.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
0.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
0.4. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	19
0.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	24
0.5.1. TIPO DE ESTUDIO.....	25
0.5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
0.5.3. FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN..	25
0.6. LOGROS ESPERADOS.....	27
1. CARACTERIZACIÓN DE ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	29
2. CARACTERIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN INTERNA DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	30
3. CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACIDAD COMPETITIVA DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	33
4. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	37

4.1. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA TÉCNICA DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	38
4.2. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE VENTAS DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	39
4.3. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA FINANCIERA Y CONTABLE DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	40
4.4. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	42
4.5. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	44
4.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	45
4.7. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	46
5. CONCLUSIONES.....	47
6. RECOMENDACIONES.....	49
7. BIBLIOGRAFÍA.....	50
8. ANEXOS.....	51

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: EVALUACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	32
GRÁFICO 2: EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE LAS EMPRESAS SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	34
GRÁFICO3: EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS VIGILANTES MARÍTIMA COMERCIAL VIMARCO.....	35
GRÁFICO 4: EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS ANALSE LTDA.....	41
GRÁFICO 5: EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS SU OPORTUNO SERVICIO LTDA.....	43

LISTA DE TABLAS

TABLA 1: BASE DE DATOS – EMPRESAS SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA AFILIADAS A FENALCO.....	26
TABLA 2: CAPACIDAD COMPETITIVA ÁREA ADMINISTRATIVA.....	33
TABLA 3: CAPACIDAD COMPETITIVA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.	34
TABLA 4: CAPACIDAD COMPETITIVA ÁREA COMERCIAL.....	35
TABLA 5: CAPACIDAD COMPETITIVA ÁREA FINANCIERA.....	35
TABLA 6: CAPACIDAD COMPETITIVA ÁREA DE INNOVACIÓN Y PRODUCCIÓN.....	36

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo se realizó con el fin de identificar las fortalezas y debilidades en las MIPYME afiliadas a FENALCO – Cartagena, de manera que permita formular unas estrategias en materia de innovación y desarrollo, en el sector de vigilancia.

Áreas como recursos humanos, producción, comercial, comercio exterior, financiera y contable, fueron analizadas por medio de la realización de encuestas aplicadas a una muestra de tres empresas del sector antes mencionado en la ciudad de Cartagena; muestra que fue tomada de la base de datos suministrada por FENALCO y la Universidad Tecnológica de Bolívar.

Así mismo se analizó la capacidad de innovación, la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus actividades, la capacidad competitiva y desempeño que tienen en el mercado en el que se desenvuelven.

Las tres empresas encuestadas fueron: Vigilantes Marítima Comercial Ltda., Su Oportuno Servicio Ltda. y Academia Nacional de Seguridad ANALSE Ltda., de las cuales sus empresarios suministraron toda la información necesaria del estado actual de sus empresas.

0. DISEÑO DEL TRABAJO

0.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En un país subdesarrollado como Colombia, las MIPYME se articulan en mini cadenas y cadenas productivas, haciendo así que se pueda vertebrar económicamente la política social. Además, es el sector que crea más empleo, transformando mayoritariamente materias primas locales, regionales o nacionales. En Colombia las MIPYME están diseminadas en el sector rural, municipios, ciudades intermedias y no exclusivamente en centros urbanos. Buena parte de la innovación empresarial se genera en unidades de menor tamaño¹.

Lamentablemente, por otro lado la gran mayoría de las MIPYME en Colombia carecen de capital, formación empresarial, tecnología, formación especializada y capacidad gerencial; muchas de ellas poseen como única ventaja los costos laborales bajos, sin embargo poseen baja capacidad de comercialización, sus productos son de baja calidad, la organización de la producción es deficiente, además su aporte al valor agregado y a las exportaciones es mínimo.

Aparte de todos estos inconvenientes, existen otros obstáculos externos que afectan la creación y mantenimiento de las MIPYME, como lo son: la financiación, el exceso de trámites, dificultad a las compras estatales, impuestos y regulación, inestabilidad de las políticas, inflación, tipo de cambio, delincuencia callejera, prácticas para la competencia, corrupción, mafias organizadas, el sistema judicial, estrechez de la cobertura de mercado, el hecho de que pertenecen a un sector heterogéneo, poco acceso al mercado interno y al externo.

¹ Desarrollo científico y tecnológico: herramientas para reducir la pobreza. Juan Alfredo Pinto Saavedra. Documento Power Point.

Para hablar de otros de los mayores problemas que presentan las MIPYME, hacemos referencia al alto nivel de informalidad, que conlleva a que un gran número de empresas no paguen impuestos, esta informalidad se debe a que para las empresas es mucho más costoso llevar a cabo todos los procesos que implica ser formales. El mercado tan reducido en los que se comercializan sus productos es un problema debido a que sus clientes son consumidores con bajos ingresos y los requisitos de calidad son poco exigentes, el bajo nivel tecnológico que le impide una alta competitividad, la poca probabilidad que tienen de acceder a los créditos financieros, la baja capacidad de innovación, el bajo uso de TICs y la limitada participación en el mercado de la contratación pública hacen parte de otro grupo de problemas que enfrentan las MIPYME².

En Cartagena y la región Caribe existe una brecha tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas, que les impide aumentar su competitividad y productividad en la creación de estrategias ya que no tienen implementadas las Tecnologías de Información y Comunicaciones. Por eso en Cartagena es importante que las MIPYME puedan acceder a programas que fomenten el uso masivo de las TIC's, de manera que se utilicen Sistemas de Información Gerencial y desarrollo de negocios por internet.

En consecuencia la Federación Nacional de Comerciantes FENALCO, es una entidad sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo darle solución a todos estos problemas, de ahí su importancia como asociación, entre otras cosas, porque busca promover la solidaridad gremial, eficiencia y modernización de los empresarios, además impulsa el desarrollo económico y social de las empresas vinculadas, dándole respuesta a gran parte de los problemas que enfrenta el país.

FENALCO, dentro de un marco legal, fomenta el desarrollo del comercio privado de bienes y servicios, representando y orientando a los comerciantes para proteger sus

² http://www.misionpyme.com/cms/index.php?option=com_content&task=view&id=107&Itemid=41, Abril de 2009.

intereses. Esto conlleva a un progreso notable en el país en donde los comerciantes sienten seguridad para desempeñar sus actividades, confiando en que están dentro del marco legal y contando con todas las ventajas que pueden tener, beneficiándose de la capacitación, asesoría y servicios con los que cuentan por ser afiliados. Es importante resaltar que para FENALCO el pilar fundamental en el cumplimiento de sus objetivos es el recurso humano (afiliados, directivos y funcionarios) por eso apuesta tanto a su desarrollo intelectual, económico y social.

0.2. OBJETIVOS

0.2.1. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar las MIPYME afiliadas a FENALCO – Cartagena mediante el análisis de los aspectos organizacionales, de producción, las prácticas de comercialización y de comercio exterior, la estructura financiera y la infraestructura tecnológica de manera que sirva como herramienta para formular unas estrategias en materia de innovación y desarrollo.

0.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las condiciones organizacionales que sirvan de base para evaluar las estructuras, estilo de dirección, procesos y recursos con que cuentan las empresas, de tal forma que permitan identificar sus limitaciones y potencialidades de las MIPYME de Cartagena.
- Identificar las debilidades y fortalezas de las MIPYME en términos de producción y comercialización de sus productos y/o servicios que limitan o contribuyen a su desarrollo y a responder por las exigencias de su entorno.
- Analizar las potencialidades, necesidades y problemáticas que tienen las MIPYME de Cartagena en materia de comercio exterior que permita identificar y evaluar las oportunidades que le ofrece el mercado externo.
- Evaluar la estructura financiera de las MIPYME de tal forma que sirva para identificar sus fortalezas, debilidades y necesidades para el mejoramiento de la gestión de esta área.

- Identificar las necesidades que tienen las MIPYME en materia de innovación con el fin de permitirles formular planes de fortalecimiento de la infraestructura tecnológica a estas empresas.

0.3. JUSTIFICACIÓN

Las MIPYME ocupan un papel primordial en la vida económica y social de Cartagena y del Caribe como generadoras de empleo, ingresos y tributos entre otros, sin embargo, se enfrentan a numerosos retos y dificultades aunque compartidos con el resto del tejido empresarial nacional, que condicionan su permanencia, inciden en su desempeño y limitan su competencia.

Es por ello que se plantea hacer una discusión sobre los diferentes problemas y obstáculos que enfrentan las MIPYME en Cartagena y las posibles perspectivas en este campo para dichas organizaciones, con el fin de articular los programas de promoción y sostenimiento por parte de asociaciones (FENALCO, etc.) a estas estructuras industriales, y que las Políticas Públicas promuevan el mejoramiento del entorno social y económico en el que se desenvuelven las MIPYME.

0.4. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con un estudio realizado por el investigador Miguel Ramírez, en el último siglo, bajo el sistema económico dominante, la producción mundial se incrementó 300% en la primera mitad del siglo XX, y 900% en la segunda, cifras superiores al crecimiento registrado en el siglo XIX (200%) y en el siglo XVIII (30%). De la misma forma, desde 1870 hasta hoy se redujeron las horas laboradas en un 50% en Europa Occidental, un 40% en Japón y un 15% en Estados Unidos, mientras se incrementaba de manera espectacular la productividad. Aunque los desarrollos científicos y tecnológicos son factores explicativos de este fenómeno, el problema central se encuentra en la localización y en la distribución de la riqueza derivada de estos eventos, más aún si se tiene en cuenta que en el último siglo la población mundial pasó de 1.600 a 6.300 millones de personas, de las cuales cerca del 40% sobrevive en condiciones de pobreza, según la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

La concentración de las posibilidades que esta riqueza genera para unas pocas multinacionales en el globo es un elemento sustancial en el análisis de la problemática empresarial colombiana, en la medida en que demanda la generación creativa de estrategias y mecanismos que permitan a las compañías nacionales encontrar rumbos de acción concretos en este contexto.

Desde la perspectiva de los investigadores, la solución no se encuentra simplemente en la importación de modelos y tecnologías foráneos, sino que requiere la creación de un modelo económico acorde con las particularidades del país, y el diseño de esquemas y herramientas de gestión que permitan reducir sus debilidades y potenciar sus fortalezas. Ello implica que los empresarios replanteen sus esquemas estratégicos de participación en los mercados. Así mismo, que el sector educativo les aporte el conocimiento generado por sus procesos de investigación, a través de programas de formación en diferentes niveles.

El Estado, por su parte, debe garantizar condiciones institucionales suficientes y pertinentes para fomentar la perdurabilidad empresarial, pues la evidencia muestra que en nuestro país se crean muchas empresas, pero con un alto grado de mortalidad en edad temprana. Debemos, en conjunto, concentrar los esfuerzos en sectores verdaderamente estratégicos, definidos no sólo a partir de la consideración de nuestro contexto, sino del marco que proveen la sociedad y la economía mundial³.

Con relación a las MIPYME (micro, pequeñas y medianas empresas), y siguiendo a Zoilo Pallares⁴ —experto en asociatividad empresarial— los principales problemas que éstas enfrentan son: bajo nivel de productividad, limitada competitividad, aislamiento y escasa oferta individual para conquistar el mercado nacional y, consecuentemente, el internacional. En los últimos años, se han desplegado diferentes mecanismos de fomento y apoyo, con el objeto de proveer capital semilla, crédito y capacitación a los empresarios. No obstante, se registran dificultades: negocios informales, muchos de carácter familiar, en los que predominan los trabajadores de estratos 1, 2 y 3, con bajos niveles de ventas y rentabilidad, concentrados en la comercialización de productos con escaso valor agregado y con una baja capacidad de gestión.

Según los investigadores del Grupo de Perdurabilidad Empresarial⁵, dichas circunstancias generan mayor vulnerabilidad ante los factores del entorno, por lo que muchos negocios desaparecen durante sus primeros años. La situación es más preocupante si se tiene en cuenta que esta clase de empresas, frágiles e informales, representa cerca del 73% del empleo nacional y el 53% de la producción bruta en la industria, el comercio y los servicios.

Se hace necesario, entonces, reflexionar sobre el tipo de empleo que se requiere en el país, y si el modelo de microempresas nos permitirá realmente alcanzar mayores

3 Casa Editorial EL TIEMPO S.A. Caja de Herramientas para PYMES., Bogotá, Edición PORTAFOLIO 2006.

4 Zoilo Pallares Villegas: Experto en Asociatividad Empresarial.

5 Universidad del Rosario, Facultad de Administración.

niveles de desarrollo económico y social. Algunos expertos advierten que éstas son formas auto gestionadas de pobreza que sólo logran subsistir apoyadas por un agente exterior, como el Estado.

Organizaciones desarticuladas y sin visión de largo plazo.

En el ámbito organizacional, la principal dificultad que enfrentan las empresas colombianas —en su mayoría de tamaño micro, pequeño y mediano— es su baja capacidad de gestión, la cual se ve reflejada en las dificultades que tienen para proponerse objetivos de crecimiento y desarrollo, y para gestionar de manera eficiente sus recursos (humanos, financieros, tecnológicos, etc.). Ello se manifiesta en cuatro aspectos de la gestión organizacional.

En primer lugar, en lo relacionado con la dimensión estratégica, se destaca la poca claridad sobre la razón de ser y la proyección del negocio, que generalmente responde a una visión de corto plazo. De la misma forma, existe desconocimiento y poca vigilancia del entorno, junto con una limitada medición y control sobre lo que se hace, sobre la consecución de resultados y el logro de objetivos.

En segundo lugar, los empresarios no hacen un uso efectivo de las prácticas adecuadas para motivar y dirigir a su personal, de tal forma que puedan aprovechar mejor sus potencialidades para construir ambientes de trabajo que mejoren la calidad de vida dentro y fuera de las empresas.

En tercer lugar, en lo relativo al ordenamiento de las actividades, se observa una gran dificultad para configurar la estructura de la organización, de acuerdo con la dinámica del entorno, con la identidad de la empresa y con su estrategia⁶.

⁶ Desafíos actuales de las empresas en Colombia, Facultad de Administración, Universidad del Rosario.

Finalmente, las MIPYME tienen una destacable participación dentro de la economía nacional. Según datos de 1998, éstas aportan el 54.9% del empleo, el 38.6% del valor agregado y el 43.7% del valor de la producción. Además, contribuyen a mejorar la distribución del ingreso, toda vez que mayor cantidad de personas participan, no solo de la remuneración al trabajo, sino también de la remuneración al capital.

Algunos estudios atribuyen el éxito de las pequeñas firmas a las habilidades gerenciales, el aprendizaje y la educación y los antecedentes personales del líder de la compañía (el emprendedor, el propietario o el gerente propietario). Otros estudios se lo adjudican a algunas de las siguientes características de estos negocios: estructura organizacional simplificada, baja complejidad, relaciones informales que facilitan la comunicación y alta flexibilidad en el uso de la fuerza de trabajo, entre otras.

Otro posible factor determinante es la localización de las empresas y, más específicamente, las “externalidades” que podrían provenir de un área local de pequeñas y medianas empresas concentradas y especializadas que se benefician de los llamados efectos de aglomeración. Las empresas concentradas en un área determinada realizan procesos de aprendizaje colectivo, intercambio de conocimiento y obtienen economías de especialización, toda vez que algunas de ellas se especializan en tareas específicas que hacen parte del proceso total de manufactura del producto⁷.

Un estudio reciente del BID identifica tres posibles causas de la restricción en el financiamiento de las PYME. La primera está asociada con los elevados costos fijos que se derivan de la evaluación, supervisión y cobro de los créditos bancarios que requieren atención directa y mayor seguimiento durante su vigencia. En segundo lugar, existe un sesgo regulatorio en contra de los acreedores que dificulta y

⁷ La relación entre la política para promover el desarrollo de las Mipymes en Colombia y los modelos de desarrollo e industrialización, María Teresa Victoria Paredes, agosto de 2003.

encarece el proceso de recuperación de los créditos, en caso de incumplimiento de los prestatarios. Según cálculos del BID, extender la protección de los derechos de los acreedores puede reducir la brecha de acceso al crédito entre grandes empresas y las PYME en por lo menos 15%. Por último, están los problemas de información que derivan en conductas de riesgo moral (la posibilidad de asumir conductas irresponsables) y selección adversa (otorgar crédito a agentes no indicados). Estos problemas son más evidentes en el caso de las PYME, en donde las garantías y el historial crediticio no son factores con los que cuentan los empresarios⁸.

En la Universidad Tecnológica de Bolívar se han realizado estudios previos relacionados con este tema, entre los cuales podemos mencionar el Proyecto de la caracterización de las empresas afiliadas a ACOPI. También podemos señalar el proyecto MIPYME en el que participó la universidad, que fue un programa creado para fomentar el uso masivo de la Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME) de la Región Caribe Colombiana, de manera que se disminuya la brecha tecnológica existente y se aumente la competitividad y la productividad de las empresas a través de estrategias específicas definidas para formación en TICs, implementación de Sistemas de Información Gerencial y desarrollo de negocios por internet en las empresas. Por tal razón, el acceso a este programa no ocasiona costo alguno para las MIPYME que decidan participar en él⁹.

8 La Semana Económica. Asobancaria.No. 495. ISSN 0122.6657. Febrero 25 de 2005. Financiamiento de las Pymes: Un compromiso de todos.

9 MIPYME Digital, UTB Virtual.

0.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

La metodología de trabajo está contemplada en las siguientes etapas:

a. *Revisión del instrumento de recolección de información.*

En esta etapa del trabajo lo que se busca es evaluar todos los instrumentos de recolección de información que existen para seleccionar el más adecuado que permita lograr el objetivo propuesto obteniendo toda la información necesaria para caracterizar las empresas afiliadas a FENALCO.

b. *Realización de encuestas-entrevistas.*

En esta etapa se realiza la interacción entre los investigadores y empresarios en donde se obtiene la información particular que conlleve a una posterior caracterización de las empresas.

c. *Procesamiento de información.*

En esta etapa se tabula toda la información suministrada en las encuestas y entrevistas realizadas a los empresarios de tal forma que se unifiquen los conceptos y visualice de una mejor forma la información obtenida para su posterior análisis y conclusión.

d. *Caracterización en cada una de las áreas establecidas.*

En esta etapa se toma la información tabulada para su análisis y debida evaluación, y de esta forma se determina cada una de las características de las MIPYME afiliadas a FENALCO.

0.5.1. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de investigación utilizada para este trabajo es Descriptiva-Analítica, pues teniendo en cuenta la aplicación del método científico¹⁰, se pretende conseguir información confiable y relevante, para su posterior interpretación y observación de las características cada una de las empresas del sector de Consumo Masivo afiliadas a FENALCO-Cartagena.

0.5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se tomó como referencia la base de datos de 6 empresas del sector de Consumo Masivo suministrada por FENALCO, de las cuales a 3 de ellas se les aplicó la encuesta para el desarrollo de esta investigación.

0.5.3. FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- Fuentes primarias: entrevistas realizadas directamente a los empresarios.
- Técnica de recolección: visita a las empresas Vigilantes Marítima Comercial Ltda., Su Oportuno Servicio Ltda. y Academia Nacional de Seguridad ANALSE Ltda Para la realización de las entrevistas.
- Fuentes secundarias: material suministrado por la Universidad Tecnológica de Bolívar, Internet.
- Técnica de recolección: Análisis de la información presentada.

10 Proyecto de grado Caracterización de las empresas Mipyme cartageneras asociadas a ACOPI, Area Organizacional y de Recursos Humanos, Fernando Gomez De La Rosa. Universidad Tecnológica de Bolívar. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Cartagena, 2008.P.17

Tabla 1: Base de datos – Empresas Sector de Vigilancia afiliadas a FENALCO.

EMPRESA	DIRECCIÓN	REPRESENTANTE LEGAL
Vigilantes Marítima Comercial Ltda.,	Centro, Edif. B.C.H. Piso 8	EFRAIN PRETEL ROMAN
Su Oportuno Servicio Ltda	Bosque, Dg. 21 # 36-33	VICTOR MANUEL SOLANO OSPINA
Academia Nacional de Seguridad ANALSE Ltda	Los Alpes, Transv. 73 # 31 A 39	MARIUTKA MORALES TORRENTE

Fuente: información suministrada por la Universidad Tecnológica de Bolívar.

0.6. LOGROS ESPERADOS

Lo que esperamos por medio de la realización de este trabajo es garantizar que todas las empresas afiliadas al gremio estén optimizando los beneficios que ofrece FENALCO y que estén aportando al progreso de la economía del país y al mismo tiempo se defiendan los derechos de los comerciantes. Por medio del análisis que se hace con la información recolectada por los instrumentos evaluados previamente pretendemos identificar fortalezas de las empresas y detectar debilidades que estén interfiriendo en el desarrollo de las mismas. Con esto buscamos aportar a las empresas un plan de mejoramiento que sirva de base para ejecutar acciones en donde puedan fortalecer las distintas falencias que les afectan directamente, contribuyendo de esta manera a reforzar las bases sobre las cuales se han levantado estas empresas y que con el apoyo de FENALCO sean una de las principales fuentes de ingresos, empleo, y desarrollo de la economía del país.

La Universidad Tecnológica de Bolívar en su gran labor de prestar un servicio académico de excelente calidad y proyección social, busca impulsar el desarrollo de la vocación investigativa en sus estudiantes, para que así ellos puedan aportar gran parte de sus conocimientos e iniciativas a las empresas de la ciudad, poniendo en práctica todo el potencial con el aprovechamiento de sus competencias. De esta manera la Universidad en su afán por ser uno de los mayores aportantes al progreso de la ciudad ha decidido adelantar este proyecto de investigación con el objetivo que se optimicen los procesos realizados dentro del gremio de comerciantes afiliados a FENALCO.

Debido a que FENALCO es una entidad gremial que se encarga de proteger los intereses del comercio puede verse interesado en el proyecto de investigación de las MIPYME de Cartagena ya que con los resultados de este puede visualizar cuales son las fortalezas y debilidades que actualmente presentan las MIPYME y de esta forma implementar nuevos mecanismos que permitan la creación, surgimiento,

y sostenimiento de las mismas, y de igual manera poder seguir orientándolas y brindarles información valiosa y actualizada.

Los microempresarios podrán valerse de los resultados de esta investigación para implementar nuevas estrategias y formas de crear nuevos ingresos, empleo y mejoramiento de las debilidades que podríamos encontrar al momento de la realización de esta investigación, por ello se debe hacer un buena selección y evaluación de las herramientas a utilizar para así lograr ser lo más objetivo posible en la caracterización de las empresas; también podríamos decir que los empresarios esperan que con todo este estudio reciban mucho más apoyo de FENALCO ya que esta es la entidad gremial que los representa, que hace valer sus derechos bajo un criterio de bienestar y progreso.

1. CARACTERIZACIÓN DE ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Aspectos generales de las empresas y sus empresarios

Las empresas de Cartagena del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada afiliadas a FENALCO han contribuido a la economía y a la inversión extranjera, puesto que su buen desempeño y notable crecimiento han creado el ambiente propicio y mayor confianza a las empresas que requieran de estos servicios. En promedio estas empresas tienen más de 30 años desde que iniciaron sus operaciones; empresas como Vigilantes Marítima Comercial VIMARCO Ltda. y Su Oportuno Servicio Ltda. sobrepasan esta media con 37 y 53 años, respectivamente, y la Academia Nacional de Seguridad ANALSE Ltda. cuenta con 15 años de experiencia, desde que se constituyeron formalmente.

Estas empresas iniciaron sus operaciones con un mínimo de empleados, hoy en día empresas como VIMARCO cuentan con más de seis mil empleados evidenciando su gran potencial de crecimiento, en donde el 100% de ellos son permanentes, la mayoría cuentan con un contrato laboral a término indefinido y una minoría con contrato a término fijo por labor contratada o destajo.

El nivel de educación en general es muy bajo, teniendo en cuenta que de un promedio de 2207 empleados, sólo 96 empleados en promedio alcanzan estudios profesionales quienes son los que pertenecen al área administrativa en altos cargos y los que ocupan la gerencia de la empresa, no obstante, la mayoría son bachilleres quienes realizan la operación de la empresa.

De estas empresas el 100% inició sus operaciones con recursos propios. Sólo una de las tres empresas encuestadas realiza créditos de tesorería, las demás lo hacen con recursos de la operación.

2. CARACTERIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN INTERNA DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

El sector de Vigilancia y Seguridad Privada en términos generales ha tenido un auge sorprendente y esto se debe, según entendidos en el tema, a que estas empresas ya no son vistas como un gasto sino como una inversión, y por supuesto al crecimiento substancial de la construcción urbanística, parques industriales y centros comerciales y empresariales que le apuntan mucho a utilizar esta clase de servicios.

En las empresas del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada analizadas se puede resaltar una evaluación interna favorable en aspectos como el de recursos humanos, contable y financiera, administrativa e innovación tecnológica, según los resultados de las encuestas aplicadas. Otros no son tan favorables porque las debilidades que presentan están arraigadas a aspectos que no dependen directamente del sector, es decir, que esta clase de servicios están muy ligados al comportamiento del aparato productivo nacional. Cabe resaltar, que dichas empresas están en mejoramiento continuo, ejemplo de ello son las certificaciones de gestión de calidad otorgadas por el ICONTEC a VIMARCO.

La parte administrativa de las empresas analizadas muestran una gran fortaleza, tienen muy bien definida su misión, su visión, sus metas y objetivos, tienen claro la que necesitan para ser mejores cada día, para seguir creciendo como empresa, contemplan mecanismos de motivación del personal y control de gestión, tienen una pequeña debilidad en cuanto a que la toma de decisiones está concentrada en el gerente, y a pesar de ello tienen una magnífica gestión, que se ve reflejada en la prestación de los servicios.

En el área Comercial, se puede mencionar que todas las empresas analizadas tienen perfectamente definidas las funciones y tareas de mercadeo, y aunque no

cuentan con un departamento que se encargue específicamente de la investigación de mercados, sus ventas se ven incrementadas año tras a año.

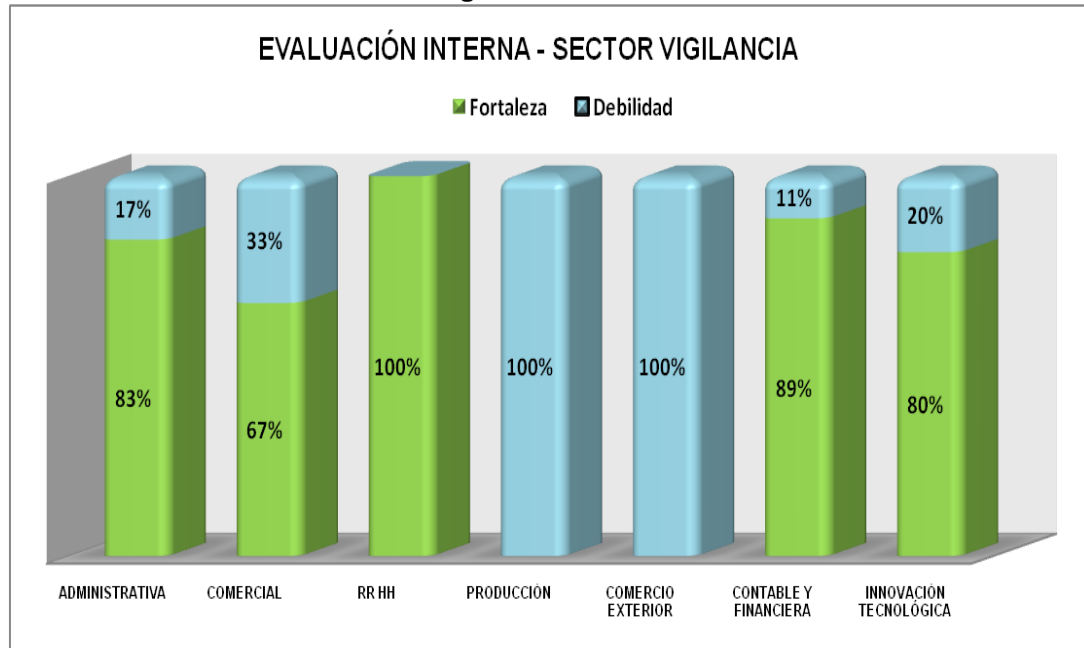
Con relación al Recurso Humano se puede decir que este aspecto representa una fortaleza para el 100% de las empresas pues cumplen con todas las normas legales en cuanto a la vinculación y afiliación de sus empleados a seguridad social, aportes parafiscales y normas de seguridad.

Respecto al área Contable y Financiera se percibe como una fortaleza en el 89% de las empresas las cuales manifestaron que llevan su contabilidad a través de software contable, preparan sus estados financieros oportunamente, cuentan con capacidad financiera para realizar nuevos proyectos, realizan análisis por medio de indicadores financieros, además tienen conocimiento de los costos de las diferentes opciones que ofrecen los bancos y conocen las ventajas y desventajas de los préstamos bancarios diseñados para micro y pequeños empresarios. Sin embargo, su mayor debilidad está en que estas empresas no cuentan con inversiones en negocios distintos a la actividad empresarial que desarrolla y no conocen los métodos de financiación a través de Bancoldex, Fondo Nacional de Garantías y Proexport.

La Innovación Tecnológica representa una gran fortaleza para las empresas analizadas de este sector, pues siempre están implementando mejoras para ofrecer más alternativas de calidad. En este sentido, empresas como VIMARCO ofrecen asesorías virtuales y una gama amplia de información para sus clientes actuales y potenciales, de esta forma la plataforma virtual o sitio web hacen parte esencial de la constante innovación tecnológica.

En el gráfico 1 se presenta más claramente la proporción de debilidades y fortalezas del sector en relación a cada aspecto de la evaluación interna.

Gráfico 1: Evaluación de funcionamiento de las Empresas Sector de Vigilancia y Seguridad Privada.



Fuente: resultados de las encuestas realizadas a empresas del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada.

El área de producción y comercio exterior que la gráfica muestra como una debilidad en el 100% de las empresas, no representa realmente una debilidad como tal, sino que las empresas de este sector no son productoras de ningún bien, por lo tanto no trabajan con órdenes producción y mucho menos se presentan cuellos de botellas, además de no incursionar en mercados internacionales por prestar un servicio un poco especial.

3. CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACIDAD COMPETITIVA DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

La capacidad competitiva en la parte administrativa de las empresas del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada muestra una fortaleza, según la tabla 2, debido a la calidad del servicio que han procurado ofrecer y mantener durante todos los años de funcionamiento, se evidencia de forma clara que saben la importancia de un buen manejo organizacional y se han esforzado en proyectar una imagen corporativa, son empresas con alto grado de responsabilidad social en la medida en que han sido altas generadoras de empleo y han contribuido al desarrollo económico y social del país, agresivas para enfrentar a la competencia, ser ágiles para dar respuesta a condiciones cambiantes, de hecho, según los resultados de las encuestas se muestran como una fortaleza alta de impacto alto para la empresa.

Tabla 1: Capacidad Competitiva Área Administrativa.

CAPACIDAD COMPETITIVA		FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO
		Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	
ADMINISTRACIÓN	Imagen Corporativa	100%	0%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Responsabilidad social	100%	0%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Uso de planes estratégicos	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Evaluación y pronóstico del medio	33%	33%	0%	0%	33%	0%	BAJO
	Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes	67%	33%	0%	0%	0%	0%	MEDIO
	Flexibilidad de la Estructura Organizacional	67%	0%	0%	33%	0%	0%	BAJO
	Comunicación organizacional	33%	67%	0%	0%	0%	0%	MEDIO
	Habilidad para atraer y retener el talento humano	67%	33%	0%	0%	0%	0%	MEDIO
	Agresividad para enfrentar la competencia	100%	0%	0%	0%	0%	0%	ALTO

Fuente: resultados de las encuestas realizadas a empresas del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada.

Por otro lado, otros aspectos como la evaluación y pronóstico del medio muestran una debilidad media con un impacto bajo, debido a no se detienen a evaluar constantemente el medio al que pertenecen, la flexibilidad de la estructura organizacional por su parte, muestra una debilidad alta con un impacto bajo, ya que no ha sido esto tan relevante para su funcionamiento, la comunicación organizacional y la habilidad para atraer y retener el talento humano fueron

expuestos como fortaleza alta y media de impacto medio, debido tal vez a que son los aspectos más complicados de controlar por tratarse de las relaciones directas con las demás personas.

En cuanto al área de Recursos Humanos se puede destacar el talento humano calificado que tienen para el desarrollo de la actividad, la experiencia técnica, el sentido de pertenencia de los empleados con la organización, la motivación y el tema de accidentalidad muestran una alta fortaleza con un impacto alto. En la tabla 3 se puede observar lo dicho anteriormente, e incluso podemos ver también, cómo otros aspectos no menos importantes como la estabilidad laboral, la rotación, el ausentismo, los retiros y el nivel de remuneración vienen mostrando picos altos de debilidad con un impacto medio, lo cual nos hace pensar que para tener personal calificado y con experiencia, la remuneración no es tanta.

Tabla 2: Capacidad Competitiva Área de Recursos Humanos.

CAPACIDAD COMPETITIVA		FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO
		Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	
R R H H	Talento Humano calificado para la actividad	100%	0%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Experiencia técnica	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Estabilidad	33%	33%	0%	33%	0%	0%	MEDIO
	Rotación	33%	33%	0%	33%	0%	0%	ALTO
	Ausentismo	33%	33%	0%	0%	33%	0%	MEDIO
	Pertenencia	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Motivación	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Nivel de remuneración	0%	67%	0%	0%	33%	0%	MEDIO
	Accidentalidad	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Retiros	33%	33%	0%	0%	33%	0%	MEDIO

Fuente: resultados de las encuestas realizadas a empresas del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada.

El área comercial de este tipo de empresas que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada, tiene que ser muy dinámico y a la vez eficaz, la tabla 4 permite ver las fortalezas que presentan estas empresas en ese sentido. Se destacan fortalezas altas en aspectos como la administración de clientes, los programas posventas, lealtad y satisfacción de sus clientes y las fortalezas de los proveedores

y disponibilidad de insumos, aunque en los dos últimos aspectos el impacto no es alto sino medio, sin embargo ésta área no muestra niveles de debilidad.

Tabla 3: Capacidad Competitiva Área Comercial.

CAPACIDAD COMPETITIVA		FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO
		Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	
C O M E R C I A L	Índice de desempeño	50%	50%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Calidad del producto	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Lealtad y satisfacción del cliente	0%	100%	0%	0%	0%	0%	MEDIO
	Participación del mercado	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Costos de distribución y ventas	50%	50%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Fortaleza de los proveedores y disponibilidad de insumos	0%	100%	0%	0%	0%	0%	MEDIO
	Concentración geográfica de consumidores	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Administración de clientes	100%	0%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Portafolio de servicios	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Programa posventa	100%	0%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Capacidad para satisfacer la demanda	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO

Fuente: resultados de las encuestas realizadas a empresas del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada.

En el área financiera, estas empresas no evidencian debilidad, pero en algunos casos como en el uso de su capacidad de endeudamiento el impacto es bajo. El 100% de las empresas encuestadas expresan tener como fortaleza media, el acceso a capital cuando lo requiera, sin embargo el impacto es medio; la rentabilidad y la liquidez es una fortaleza alta con un impacto alto, lo que demuestra que estas empresas le han dado un manejo eficiente a sus recursos. La tabla 5 muestra estos detalles.

Tabla 4: Capacidad Competitiva Área Financiera.

CAPACIDAD COMPETITIVA		FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO
		Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	
F I N A N C I E R A	Acceso a capital cuando lo requiera	0%	100%	0%	0%	0%	0%	MEDIO
	Uso de su capacidad de endeudamiento	0%	67%	33%	0%	0%	0%	BAJO
	Rentabilidad o retorno de inversión	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Liquidez	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Estabilidad de costo	0%	100%	0%	0%	0%	0%	ALTO

Fuente: resultados de las encuestas realizadas a empresas del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada.

Algo por lo que se tienen que esforzar las empresas de todos los sectores de la economía es en el área de la Innovación y Producción, ya que de la eficiencia de los aspectos manejados dentro de la misma, se ven repercusiones positivas en el resto de las áreas. El sector de Vigilancia y Seguridad Privada ha procurado destacarse en este sentido, ya que las mismas exigencias del mercado las obligan a ser más competitivas, ofreciendo servicios con valor agregado y entrar a la vanguardia de los avances tecnológicos. No obstante, la gama de servicios que el sector puede ofrecer es muy limitada y les corresponde abarcar a cada empresa, todo lo que el cliente pueda requerir. Sin embargo, no todos los aspectos muestran impactos altos, la tabla 6 indica nos deja ver las fortalezas altas y medias.

Tabla 5: Capacidad Competitiva Área de Innovación y Producción.

CAPACIDAD COMPETITIVA		FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO
		Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	
I N P R O D U C C I Ó N Y	Capacidad de innovación	33%	67%	0%	0%	0%	0%	MEDIO
	Nivel de Tecnología utilizado en los productos	67%	33%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Efectividad en los programas de entrega	100%	0%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Valor agregado al producto	100%	0%	0%	0%	0%	0%	ALTO
	Economía de escala	0%	100%	0%	0%	0%	0%	MEDIO
	Aplicación de tecnología de computadores	67%	33%	0%	0%	0%	0%	MEDIO

Fuente: resultados de las encuestas realizadas a empresas del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada.

4. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Antes de realizar la caracterización de cada área, podemos observar el gráfico 8 que muestra como está conformado el diagnóstico organizacional del sector de vigilancia y seguridad privada, donde se evidencia una homogeneidad en casi todas las áreas (con excepción del área de comercio exterior).

Gráfico 2: Evaluación de las áreas de las Empresas Sector de Vigilancia y Seguridad Privada



Fuente: resultados de las encuestas realizadas a empresas del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada

En términos generales, el sector cuenta con empresas muy fortalecidas en el área administrativa y organizacional, lo que facilita el crecimiento del mismo y llevándolo a generar incluso más dinero que las flores y el banano.¹¹

¹¹ Según estudio realizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

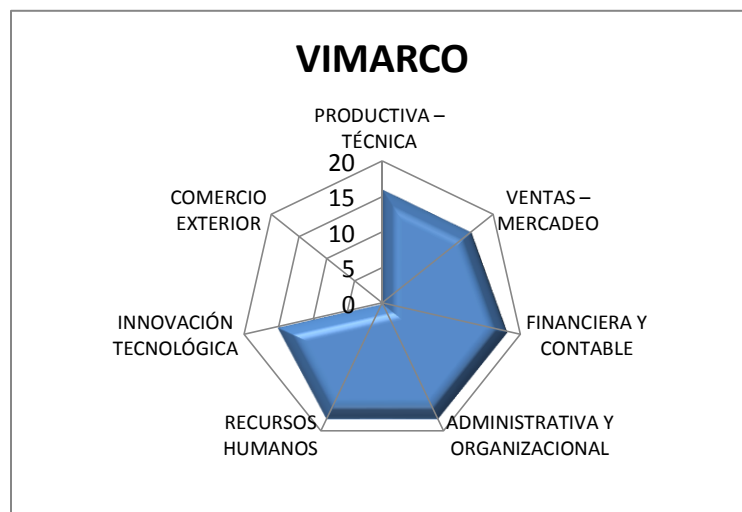
4.1. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA TÉCNICA DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Aunque el instrumento de recolección de información también está diseñado para evaluar el área de producción de las empresas, en este punto se debe hacer referencia sólo al área técnica, esto a razón de que no existen procesos productivos ni de manufactura para este sector.

Las respuestas fueron dadas de acuerdo a la situación real y actual de las empresas. Los buenos resultados que arrojan las encuestas en cuanto a este aspecto se deben a que las empresas le hacen seguimiento directo a la calidad del servicio que prestan.

De las tres empresas analizadas, dos de ellas obtuvieron resultados bastante positivos. No obstante, VIMARCO está certificada por el ICONTEC, lo que nos demuestra que cumplen con los estándares de calidad y esto se ve reflejado en cada una de sus áreas. En el gráfico 9 podemos observar el resultado del análisis de la empresa VIMARCO.

Gráfico3: Evaluación de las áreas Vigilantes Marítima Comercial VIMARCO



Fuente: resultados de las encuestas realizadas a empresas del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada

4.2. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE VENTAS DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

En este caso particular estas empresas son vigiladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, y es precisamente esta entidad la que se encarga de fijar los precios de los servicios. El área de ventas y mercadeo está muy fortalecida en estas empresas, no precisamente por entrar a competir con precios, sino por la gama de servicios que ofrecen, los cuales dependen de las exigencias de los clientes.

La publicidad es otro punto importante para estas empresas y constantemente desarrollan nuevos servicios o le dan un valor agregado a los ya existentes. Los servicios se les ofrecen directamente a los clientes quienes vienen siendo los pertenecientes a los sectores residenciales, comerciales, de servicios e industriales.

Teniendo en cuenta la definición de los servicios que prestan estas empresas *“entiéndase por servicios de vigilancia y seguridad privada, las actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para la vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin”*¹². Así mismo podemos tener claridad de las dimensiones del mercado donde se desenvuelven las mismas, y de quienes son sus clientes.

¹² Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, Art. 2.

4.3. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA FINANCIERA Y CONTABLE DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Como todo tipo de sociedad legalmente constituida, las empresas de este sector cumplen con todas sus obligaciones tributarias y documentos legales. De hecho, El Área Financiera y Contable en las empresas del sector de Vigilancia y Seguridad Privada está respaldada por una buena gestión interna de las empresas partiendo del hecho de que estas tienen total conocimiento de su naturaleza jurídica y sus respectivas obligaciones financieras y contables. En el gráfico 8 podemos observar que el área financiera es una de las áreas del diagnóstico organizacional más fortalecida del sector, en donde cada una de las empresas muestra una evaluación favorable en este aspecto.

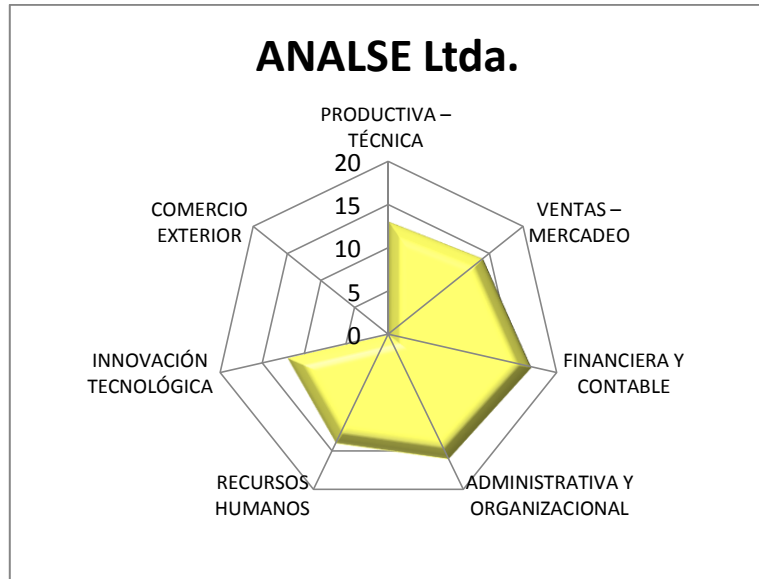
Con referencia a los registros contables y soportes, se afirma que todas estas empresas llevan la contabilidad de acuerdo a las normas legales y hacen los estados financieros regularmente en cumplimiento a la ley y toman esta información como medio de ver y evaluar la situación financiera de la empresa constantemente. Además cumplen con todas las obligaciones tributarias como declaraciones, retenciones, medios magnéticos, certificados y RUT, y la totalidad de sus ventas están soportadas con facturas.

No obstante, para las empresas de este sector en los procesos licitatorios como requisito, les exigen un nivel específico de endeudamiento y liquidez, lo que las obliga a estar en constante proyección y análisis financiero.

Por otra parte, expresan que la planificación del uso del dinero es realizada con base en una proyección de flujos de caja y utilizan esta herramienta para tener una visión a futuro de la cantidad de efectivo con la que se cuenta en un determinado momento de tal manera que se tomen decisiones acertadas en cuanto a inversión, endeudamiento, compras y gastos que se requieran para optimizar la operación de la empresa.

En el gráfico 10 podemos ver el análisis de una de las empresas del sector y su desempeño en esta área.

Gráfico 4: Evaluación de las áreas ANALSE Ltda.



Fuente: resultados de la encuesta realizada a ANALSE Ltda.

4.4. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Como se mencionó anteriormente, esta es el área más fortalecida del sector de Vigilancia y Seguridad Privada, según pudimos observar en el gráfico 8. En su totalidad, estas empresas organizan y archivan sus papeles y documentos, y existe una clara definición del trabajo, por lo tanto las labores al interior de la empresa están debidamente repartidas de acuerdo a las funciones definidas para cada cargo.

Por otra parte se identificó que en su mayoría cuentan con personal administrativo para la realización de estas labores, diferente del representante legal y/o la junta directiva, también cuentan con todos los reglamentos que necesita la organización para llevar a cabo sus planes de trabajo de mediano plazo.

En este sector las empresas tienen una amplia experiencia, producto de los años de funcionamiento y del mejoramiento continuo de sus procesos en términos administrativos. La mayoría de ellas han contribuido en gran medida a la creación de nuevos empleos, ya que tienen sucursales en diferentes partes del territorio nacional, y aunque el sector aún es pequeño en comparación con otras ramas de la actividad económica, esta actividad en el país supera a Centroamérica (con excepción de México), Chile y los miembros de la Comunidad Andina.

En el gráfico 11 podemos observar el análisis realizado a la empresa Su Oportuno Servicio Ltda., donde se muestra claramente el resultado de esta área.

Gráfico 5: Evaluación de las áreas Su Oportuno Servicio Ltda.



Fuente: resultados de la encuesta realizada a Su Oportuno Servicio Ltda.

Cabe resaltar que en las otras áreas el desempeño es casi el mismo, con excepción del área de Comercio Exterior donde todas las empresas coincidieron en que no aplica para ellos esta parte.

4.5. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Con relación a la evaluación de esta área para este sector puede decirse que en su mayoría, las empresas en los procesos de selección primero, determinan la necesidad y el requerimiento es pasado a la persona encargada del proceso de reclutamiento y selección. Por tratarse de un servicio donde un tercero se compromete a prevenir, detener, disminuir o disuadir un riesgo personal o patrimonial, la selección debe hacerse muy selectiva y rigurosamente.

El personal que ingresa a las empresas de este sector, cuentan con un contrato escrito, respectando el período de prueba y dos de las tres empresas analizadas cuentan con un comité paritario de salud ocupacional que vigile el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad industrial.

Para medir el desempeño de sus empleados algunas de estas empresas realizan evaluaciones de desempeño periódicamente, y en otras, es el jefe inmediato quien se encarga de verificar la calidad del servicio. De igual forma, estas empresas cuentan con un manual de funciones y un perfil del cargo junto con un organigrama para dar claridad de quién se encarga de las diferentes tareas y quién es el jefe directo.

Con la evaluación de desempeño que se les realiza a los empleados, éstas determinan las necesidades de capacitación para los mismos.

4.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Esta área está muy ligada al eficaz desempeño de las empresas de este sector, quienes deben, porque el medio las obliga a realizar inversiones de tipo tecnológico, pues es otra de las formas en que ellas pueden prestar sus servicios de Vigilancia y Seguridad Privada.

Es necesario mencionar que la seguridad electrónica, en un mundo tendiente a la globalización e inmerso en redes de telecomunicación cada vez más complejas y de mayor cobertura, debe cobrar gran preponderancia en el mercado nacional de la vigilancia y en el sector de la seguridad privada. Lo anterior se debe a que con la tecnología cada vez más al alcance de los empresarios a precios accesibles, se pueden generar economías de escala que reduzcan costos en la prestación del servicio y, por ende, redunden en el ciudadano en términos de calidad y eficiencia. Asimismo, basado en el mismo sistema de generación de economías de escala, la modernización del subsector de la vigilancia electrónica tiende, y así puede constatarse también en la propensión nacional, al concepto de “empaquetamiento de servicios”, con base en el valor agregado que nace de la estructuración de plataformas tecnológicas multifuncionales. Aunque todavía para lo anterior existan restricciones legales.

Las empresas analizadas han hecho inversiones en materia de tecnología tanto para los procesos administrativos como los productivos, por así decirlo. La cultura de innovación en estas empresas es alta y obedece a que toda la compañía está inmersa en el asunto y dicen que es responsabilidad de todos los empleados el implementarla, para cumplir con las exigencias de los clientes.

4.7. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Esta área es totalmente nula para estas empresas, de hecho en las encuestas realizadas esa parte no la contestaron dejando claramente que no aplica para ellas.

Es bien sabido y demostrado con estudios realizados anteriormente, que las empresas desconocen los incentivos y beneficios que obtienen al realizar operaciones de comercio exterior, pero en el caso de las empresas de este sector, incursionar en este mercado es algo que de momento no se puede, a menos que se entre a competir no con los servicios que ofrecen actualmente, sino con servicios tecnológicos diferentes a los existentes, y para ser francos, Colombia no hace parte de los países que compiten con tecnología.

5. CONCLUSIONES

- Del siguiente análisis se puede concluir que las condiciones organizacionales de las MIPYME de Cartagena en el sector de Vigilancia y Seguridad Privada, en términos de los aspectos generales de las empresas y sus empresarios, evaluación interna, capacidad competitiva y diagnóstico organizacional, presentan una favorabilidad debido a que están fortalecidas en cada una de sus áreas y sobretodo que sus clientes se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos.

Por otro lado se evidenció que poseen algunas debilidades que sus gerentes reconocen y que salen a relucir en esta investigación, las cuales deben fortalecer para seguir siendo empresas altamente competitivas y permanecer en el mercado, de la misma forma que lo han hecho por tantos años y puedan seguir prestando servicios con calidad.

- Se determinó que las MIPYME de este sector tienen una gran fortaleza en las áreas de recursos humanos, administrativa, innovación tecnológica y contable y financiera. De hecho, contratan personal con capacidades para realizar los servicios que ofrecen, es decir, personal idóneo; tienen bien definida la misión, visión y objetivos; invierten en tecnología para ofrecer servicios con calidad de acuerdo a las exigencias de los clientes, realizan proyecciones financieras y cumplen con sus obligaciones contables.
- Las debilidades que presentan estas empresas están enfocadas básicamente en factores externos pero que inciden en algunos aspectos de tipo financiero, ya que las exigencias de los clientes y del mismo medio exigen realizar inversiones costosas, de tipo comercial porque no todas cuentan con un departamento de mercadeo y de tipo legal pues están restringidas y vigiladas por la Supervigilancia.

- Las empresas de este sector son muy competitivas, se han expandido a nivel nacional y generan empleos directos lo que ha contribuido en buena parte al desarrollo económico del país.
- El sector de Vigilancia y Seguridad Privada se ha ido fortaleciendo cada vez más, y mejor aún, dicen los versados en el tema, que está en auge, lo que nos hace suponer que existe mayor confianza para la creación de nuevas MIPYME.

6. RECOMENDACIONES

- Las MIPYME pertenecientes al sector de Vigilancia y Seguridad Privada, podrían utilizar las oportunidades que les brinda el mercado financiero, para hacer más innovaciones tecnológicas e incluso mejorar la gestión, ya que casi ninguna de ellas utilizan su capacidad de endeudamiento y esto se ve reflejado en el crecimiento de las mismas.
- Las capacitaciones brindadas al personal operativo deberían promover la especialización de algunos servicios y la posibilidad de que los empleados del sector evolucionen en su trabajo con el enfoque de desarrollo de competencias y mejor calidad del servicio, pues la mayoría de ellos son bachilleres.
- Evaluar y pronosticar el medio o sector donde se desenvuelven para poder determinar otros segmentos del mercado donde puedan incursionar y a su vez brindar mejores servicios de calidad a sus clientes.
- Implementar una estrategia que permita disminuir los retiros del personal e incluso, mejorar los niveles de remuneración, ya que se evidenció una debilidad en esta parte.

7. BIBLIOGRAFÍA

Casa Editorial EL TIEMPO S.A. Caja de Herramientas para PYMES, Bogotá,
Edición PORTAFOLIO 2006.

La Semana Económica. Asobancaria.No. 495. ISSN 0122.6657. Febrero 25 de
2005. Financiamiento de las Pymes: Un compromiso de todos.

Facultad de Administración, Desafíos actuales de las empresas en Colombia,
Universidad del Rosario.

[http://www.misionpyme.com/cms/index.php?option=com_content&task=view&id=107
&Itemid=41](http://www.misionpyme.com/cms/index.php?option=com_content&task=view&id=107&Itemid=41), mayo de 2009.

MIPYMEdigital, UTB Virtual.

Pinto Saavedra Juan Alfredo, Desarrollo científico y tecnológico: herramientas para
reducir la pobreza. Documento Power Point.

Victoria Paredes María Teresa, La relación entre la política para promover el
desarrollo de las MIPYME en Colombia y los modelos de desarrollo e
industrialización, agosto de 2003.

www.supersociedades.gov.co

[http://www.portafolio.com.co/economia/economiahoy/ARTICULO-WEB-
NOTA_INTERIOR_PORTA-5605989.html](http://www.portafolio.com.co/economia/economiahoy/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR_PORTA-5605989.html)

ANEXOS