

**Corporación de Porteros y Conserjes LTDA: Una Propuesta Diferenciadora en el Sector de  
la Vigilancia y el Aseo.**

Yamid Yepes Bolaño, Ronald Rafael Acosta, Sonia García Prada

Administración de Empresas, Corporación Unificada Nacional de Educación Superior “CUN”

Grupo. 51114 Trabajo De Grado 3 - Modelos De Innovación

Nicolás Afanador Cubillos

Bogotá 2021

## Tabla de Contenido

Capítulo 1: <b>Introducción</b> .....	5
1.1. Antecedentes.....	5
1.2. Definición del Problema.....	6
1.3. Propósito de la Investigación.....	7
1.4. Importancia de la Investigación.....	8
1.5. Naturaleza de la Investigación.....	9
1.6. Preguntas de Investigación.....	10
1.7. Marco Teórico.....	11
1.8. Definición de los términos de la investigación.....	13
1.9. Limitaciones de la Investigación.....	14
1.10. Resumen.....	14
Capítulo 2: Revisión de la Literatura.....	16
2.1. Mapa de la Literatura.....	16

2.2.	Revisión de la Literatura. ....	17
2.3.	Resumen.....	19
2.4.	Conclusiones. ....	19
Capítulo 3: Metodología. ....		20
3.1.	Diseño de la Investigación. ....	20
3.2.	Justificación del Diseño. ....	20
3.3.	Preguntas de Investigación. ....	20
3.4.	Selección de Caso o Muestra. ....	21
3.5.	Procedimiento de recolección de datos.....	21
3.6.	Instrumentos.....	22
3.7.	Análisis e interpretación de los datos.....	25
3.8.	Validez y Confianza.....	25
3.9.	Resumen.....	26
Capítulo 4: Presentación y discusión de resultados. ....		27
4.1.	Perfil de los Informantes. ....	27
4.2.	Presentación y Discusión de resultados. ....	36

5.1. Conclusiones.....	42
5.2. Contribuciones.....	43
5.3. Limitaciones.....	43
5.4. Recomendaciones.....	44
Referencias.....	45

<b>Tabla 1 Mapa de Literatura.....</b>	<b>16</b>
Tabla 2 Cuestionario electrónico implementado a cada cuidador.....	22
Tabla 3 Escala según el perfil.....	43
<b>Gráfico 1 Ilustración 1 Número de Casos con trastornos en Colombia.....</b>	<b>10</b>
Ilustración 2 Confianza del encuestado.....	26
Ilustración 3 Resultados del Cuestionario realizado. ....	27
Ilustración 4 Complementos de Excel Xrealstats.....	37
Ilustración 5 Preguntas sobre la tecnología.....	38
Ilustración 6 Pérdida de control de su vida. ....	39
Ilustración 7 Preocupa que en algún momento el familiar salga solo de casa. ....	40
Ilustración 8 Dependencia del paciente.....	41

## **Capítulo 1: Introducción**

El sector de los servicios en Colombia y el mundo, se afianza como uno de los que ha tenido mayor crecimiento y dinamismo en los últimos años, la Corporación de Porteros y Conserjes en su campo de acción permite el incremento del empleo y a su vez permite el crecimiento en la economía. El panorama de inseguridad en Colombia ha aumentado, generando que muchas más personas del común y empresas busquen compañías especializadas que les puedan brindar las herramientas para salvaguardar su patrimonio, la sociedad en general se ha visto afectada por el brote de enfermedad SARS-CoV-2/COVID-19 lo que ha influido en la forma como manejamos el ámbito de limpieza tanto en empresas como en hogares del común, la empresa Corpor LTDA en su búsqueda de la mejora continua inició un proceso de calidad para brindarle a sus clientes y usuarios la mejor eficacia tanto en materia de servicios de seguridad como en el contexto de limpieza brindado por sus conserjes; afianzando de esta manera la división de limpieza con la que cuenta la compañía para prestar unos servicios con altos estándares al público en general.

### **1.1. Antecedentes**

Corporación de porteros y conserjes es una compañía especializada en la prestación de servicios de portería, seguridad y aseo; desarrollando actividades combinadas de apoyo a instalaciones, así como apoyo en procesos de recuperación de cartera. Nuestra empresa está llena de autenticidad y busca darle una nueva perspectiva al sector de la seguridad privada en Colombia, generando crecimiento y rentabilidad sostenible para la organización y nuestros clientes a través de la mejora continua de los procesos, la entidad es una sociedad limitada perteneciente al sector de servicios, vigilada con la Superintendencia de sociedades, los debidos registros y obligaciones con la DIAN y Cámara de Comercio.

En los mercados actuales las empresas se encuentran en un círculo competitivo muy alto por lo que demanda una cultura de servicio centrada en la satisfacción de clientes y usuarios mediante el constante mejoramiento. Ya que cada vez los consumidores son más exigentes lo cual exigen a los pequeños y medianos empresarios una alternativa de solución a través de mejoras para la organización.

En la presentación del modelo se plantea la siguiente priorización de problemas identificados comúnmente en las PYMEs. (1) Capacitación y reconocimiento de los empleados, (2) Planificación estratégica, (3) El sistema de gestión no considera el trabajo en equipo, como un elemento de aumento de la calidad y productividad, (4) Liderazgo y apoyo de la alta administración en actividades de fomento de la calidad, (5) Ejecución y diseño de los trabajos deficientes, (6) Servicios de manutención y garantía, (7) Incumplimiento en plazos de entrega de los productos y servicios (8) No existen medidas de prevención, reducción y control de residuos contaminantes. Actualmente las pequeñas y medianas empresas se encuentran en una situación difícil debida a las condiciones poco favorables a consecuencia de la apertura comercial, a la falta de liquidez en el mercado, a la exigencia cada vez mayor en la calidad de los productos y/o servicios que ofrecen, la creciente necesidad de obstruir tecnología obsoleta por una nueva. En el área de resolución de problemas es necesario distinguir entre la causa y el efecto, o lo que es lo mismo, tratar de identificar oportunidades para la mejora, una vez quesean definidas las causas o bien las oportunidades, se puede proceder a generar tantas mejoras como sea posible, considerando variadas estrategias y que incluyan, según sea conveniente acciones correctivas y/o preventivas, así como también mejoras activas, graduales o drásticas. (Castillo, 2015)

Por tal razón y basándose en lo que la ley de higiene y seguridad del trabajo establece en su artículo 18, sobre las obligaciones que tiene el empleador de adoptar medidas preventivas que garanticen protección a sus trabajadores, se decidió la elaboración de un plan de

prevención y promoción del trabajo saludable. Este trabajo beneficiará a la organización, porque se ha demostrado que los programas de higiene y seguridad en las empresas favorecen la disminución de los costos a los que se pueden incurrir por accidentes o enfermedades profesionales, mejorar la productividad y beneficiar la eficiencia del trabajador. Permitiéndole a la empresa proporcionar conocimiento de los riesgos existentes y tomar medidas más eficaces para el control de estos. (Figuroa, 2016)

Buscamos ser reconocidos a nivel nacional como la empresa número uno en prestación de servicios de portería, seguridad, servicios de aseo y administración para la propiedad horizontal, residencial, industrial, bancaria y hospitalaria brindando a todos nuestros clientes la mejor calidad con la intención de ser una empresa diferente y líder en el sector del servicio prestado, cubriendo las necesidades e inquietudes de nuestros clientes, por medio de estrategias dirigidas principalmente al capital humano, pues consideramos que son el recurso más importante de la compañía, por años las empresas de seguridad y aseo han sido utilizadas como coloquialmente les llaman “escampaderos” lo que genera una rotación de personal preocupante (10), el objetivo es fidelizar al cliente interno logrando lealtad y compromiso, para conseguir la fidelización del cliente externo. Sin embargo, por medio de convenios y alianzas ha venido capacitando a capital humano y generando sentido de pertenencia. Así como alianzas con empresas de seguridad más grandes y experimentadas por medio de las cuales se realizan subcontrataciones en busca del posicionamiento.

La Corporación de Porteros y Conserjes en sus primeros años ha demostrado que lo anteriormente mencionado ha tenido sus resultados positivos, por tal razón, en la actualidad sus cifras muestran que su posición en el mercado respecto a sus competidores más directos mejora considerablemente año tras año; logrando fidelizar a una gran cantidad de clientes que buscan una entidad mucho más accesible en los diversos servicios que presta.

## **1.2. Definición del Problema**

La corporación de porteros y conserjes en su marco de acción el cual comprende la actividad del aseo ejecutó métodos ligados con la industria 4.0, más concretamente sistema de integración que nos permite tener una interacción más dinámica entre procesos para realizar de manera más rápida la toma de decisiones y de esta manera optimizar recursos aumentando la eficacia y eficiencia permitiéndonos ser innovadores en este campo con respecto a las demás entidades.

Teniendo en cuenta la problemática que presenta contratar el conserje, debido a que la ley no lo cubre, explicaremos paso a paso todos los interrogantes, implicaciones y consecuencias que se presentan al contratar este servicio. Comenzaremos definiendo el significado de conserje según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE

“son la personas que permiten el acceso y salida de distintos edificios, estacionamiento, vehículos u otras propiedades con miras a impedir la entrada ilícita, evitar robos, detectar siniestros u otros riesgos; responden por la custodia de edificios de apartamentos, hoteles, oficinas, iglesias o edificaciones similares, manteniendo bajo resguardo llaves de esos inmuebles, casas y otras edificaciones, además se encargan de mantenerlo limpio y en orden”(Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

De igual manera identifica sus funciones como:

- “Cumplir funciones de portero de hotel, atendiendo a los huéspedes, encargándose de su equipaje o de otros pormenores como llaves, mensajes, información, entre otros.
- Realizar o supervisar la limpieza, reparaciones simples y tareas de mantenimiento del interior de los edificios.
- Custodiar las puertas de edificios, hoteles, teatros, salas y establecimientos similares, verificando la entrada y salida de visitantes y asistir a las personas

que ingresan y salen de los mismos.

- Velar por la seguridad en inmuebles para impedir la entrada ilícita, evitar robos, incendios y otros riesgos.
- Accionar y vigilar el funcionamiento de sistemas de calefacción, ventilación y suministro de agua caliente entre otros.
- Velar por el comportamiento de residentes, inquilinos y visitantes con el propósito de hacer cumplir las normas aplicables a dichos inmuebles.
- Patrullar edificios y aéreas para prevenir robos, actos de violencia, infracciones y otras irregularidades” (Departamento Administrativo Nacional de Estadística , s.f),de acuerdo a esto observamos que el DANE (Departamento Administrativo Nacionalde Estadística) habilita al conserje como una persona idónea para cumplir cargos de seguridad privada, argumentando su habilidad para prevenir robos, custodiar edificios y velar por la seguridad de los inmuebles entre otras, legalizando su perfil, en las empresas que ofrecen estos servicios, siendo que los conserje son personas que se encargan del mantenimiento de un edificio y los porteros sí de vigilar quién entra y quién sale del edificio, lo que causa una contrariedad pues la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada afirma que la vigilancia con conserje es ilegal; pues según el “decreto 356 de 1994 informa que no se puede contratar servicios de vigilancia y seguridad privada a través de conserjería, portería o cuidadores” (Portafolio, 2010).

### **1.3.Propósito de la Investigación**

Identificar qué aspectos de innovación presenta la empresa en su modelo de negocio, esto sellevará a cabo por medio de un estudio efectuado a la compañía buscando conocer los indicadores o procesos que esta ejecuta para el desarrollo o implementación de algún tipo de innovación, teniendo de esta manera un buen punto de partida para el desarrollo pertinente que requiere este proyecto.

### **1.4.Importancia de la Investigación**

El desarrollo de esta investigación busca contribuir a una mayor competitividad y productividad de la empresa, mediante la exploración de su modelo de negocios en búsqueda de aspectos claves que aporten en la innovación no solo administrativa sino de nuestros servicios prestados, buscando dar un enfoque diferente con respecto a las actividades que pueden ofrecer las empresas de seguridad convencional; en este orden de ideas evidenciamos como un proyecto de estas características puede ser enriquecedor para el ámbito de estudios donde los distintos estudiantes pueden mejorar sus concepto y perspectivas de cómo es el manejo de distintos procesos en empresas de estas características.

### **1.5.Naturaleza de la Investigación.**

La naturaleza de la investigación tiene un propósito de carácter descriptivo ya que se quiere definir las variables para efectuar el análisis a la corporación de porteros y conserjes. Este tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo que nos permitirá la elaboración de preguntas y análisis de datos que nos llevará a la toma de decisiones.

La estrategia utilizada es un estudio de caso, que mediante el instrumento de la encuesta nos brindará las bases necesarias para el buen desarrollo del proyecto en esta compañía.

### **1.6.Preguntas de Investigación.**

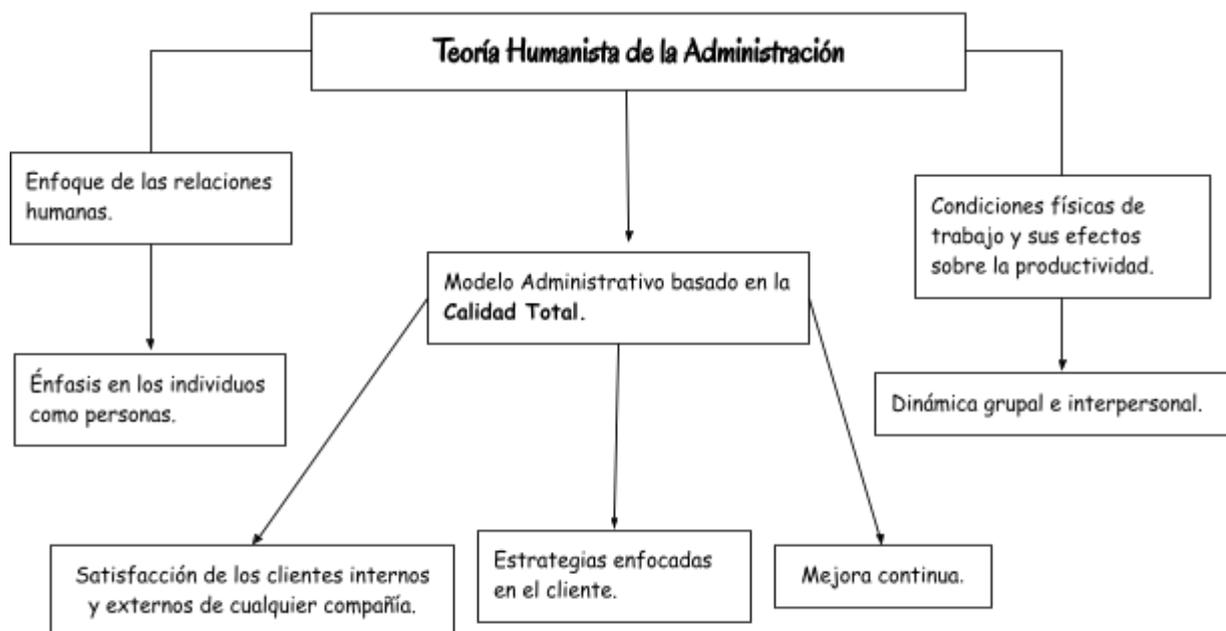
¿Cuál es ese diferenciador con el que cuenta la empresa que le ayudará a perfeccionar sus procesos y cumplir sus objetivos corporativos?

### **1.7.Marco Teórico**

CORPOR LTDA funciona como una empresa de conserjería donde su foco está en la seguridad y aseo, dando cumplimiento a las exigencias de industria y comercio por la SuperSociedades, en cuanto al pago de parafiscales de los funcionarios, así como toda la carga prestacional como lo dice la ley y garantías de bienestar al capital humano, evitando que la carga laboral pueda generar desmotivación a los funcionarios y cargas emocionales

que no les permitan realizar una buena labor.

Es a través del capital humano que se busca cumplir las expectativas de los clientes, antes que nada, cumpliendo las expectativas de los colaboradores como parte importante y fundamental de la compañía, pues las estrategias para la prestación de un servicio diferenciador solo se pueden cumplir al 100% con el apoyo de los mismos que a su vez deben sentirse apoyados, respetados, motivados y gozar de las garantías que particularmente en este medio no se dan, al dar más valor a estas profesiones (servicios generales y guardas de seguridad), se garantiza la satisfacción de los clientes externos e internos y la calidad diferenciadora en los servicios.



### 1.8. Definición de los términos de la investigación

**Industria 4.0:** Trata sobre la transformación significativa que tiene lugar en la forma en que se producen y entregan los bienes, avanzando hacia la automatización industrial y la fábrica flexible.

**Propiedad horizontal:** Entidad jurídica que hace alusión al conjunto de normas que regulan la división y organización de diversos inmuebles en la ley 675 de 2001, como

resultado de la segregación de un edificio o de un terreno común.

**Servicio integral:** Se refiere a realizar un servicio de calidad incluyendo; mano de obra capacitada, material y utensilios necesarios de primera calidad, personal uniformado y con gafete de identificación, supervisión de trabajos y bitácora de actividades diarias.

**Sistema integración:** Unión entre los procesos y sectores de las fábricas para intercambiar información de manera más rápida y eficiente.

### **1.9. Limitaciones de la Investigación**

El tamaño y experiencia de la compañía sin duda alguna limitaran una parte importante de la investigación pues se ha evidenciado que a pesar de que cuentan con estrategias y proyectos innovadores interesantes, no será sencillo medir su efectividad y eficiencia por lo que esta investigación deberá arrojar un resultado favorable que nos permita dar la dirección correcta al logro de sus objetivos.

### **1.10. Delimitaciones de la Investigación**

En la ciudad de Bogotá hay actualmente 18 empresas de conserjería, con el aumento en la construcción de conjuntos residenciales que es el sector más activo actualmente para este servicio crece la demanda de este tipo de negocios, sin embargo, CORPOR LTDA debe enfocarse en perfeccionar procesos y contar con ese diferenciador innovador que le genere reconocimiento para el cumplimiento de su objetivo.

### **1.10. Resumen**

El presente capítulo del trabajo es una investigación realizada a la empresa Corporación de porteros y conserjes, la cual busca por medio de un estudio determinar los factores innovadores que se presentan en el modelo de negocio que esta desarrolla, realizando una interacción directa con el recurso humano, material y demás factores con los que cuenta la compañía. Los resultados de este diagnóstico tienen como finalidad contribuir al

mejoramiento e identificación de elementos que permitan a la entidad brindar una propuesta atractiva a sus clientes y mejorar sus procesos.

Con la primera parte de la investigación hemos determinado que por ser una empresa pequeña y con poca experiencia sus posibilidades comerciales se disminuyen 70%, pues de 10 convocatorias a las que atienden solo en 3 son tenidos en cuenta para la siguiente fase para finalmente ser descalificados por no contar con la experiencia requerida que generalmente en este sector económico y para el tipo de servicio es de mínimo 5 años.

## **Capítulo 2: Revisión de la Literatura**

### **2.1. Disrupción Digital en el Sector de Servicios**

El modelo de negocio existe desde la aparición del comercio, y este se ha visto modificado gracias a los acontecimientos de cada época. Sin embargo, el auge del concepto de modelo de negocio se genera con la aparición del internet; en otras palabras, la hiperconectividad, alcanzada por esta herramienta, ha motivado a los hombres de negocio a reinventar los modelos. El resultado, la generación o transformación de unidades económicas con crecimientos significativos en menor tiempo. (Laura Angélica Décaro Santiago, 2021;15:44)

Los modelos de negocio son un vehículo importante en el logro del desarrollo sostenible. Por otro lado, los emprendimientos se han destacado por incorporar capacidades de innovación más altas que en los escenarios corporativos. Es por eso que el desarrollo de nuevos modelos de negocio sostenibles por parte de emprendimientos deba ser estudiado en mayor detalle, sobre todo en su proceso de diseño, que es donde el valor sostenible es creado, entregado y capturado por las diferentes partes interesadas. (Nacional, 2021;14:22)

### **2.2. Crecimiento en el Sector de la Seguridad**

La última década ha sido testigo de un importante crecimiento de los servicios de seguridad y vigilancia en América Latina, con una tasa media de crecimiento anual del 8%, casi el doble de la tasa global de expansión de la seguridad privada. Según un estudio del Centro Regional de las Naciones Unidas, dicho crecimiento puede estar asociado a un número amplio de variables que incluyen: el aumento en los niveles de crimen e inseguridad, cambios en el enfoque de seguridad pública, reasignación de los recursos y mayor crecimiento económico. (Fedesarrollo, 2021,15:45).

El empleo que proporcionan las empresas de vigilancia y seguridad privada se ha convertido en una importante oportunidad para trabajadores poco calificados.

Adicionalmente, con contadas excepciones, la demanda de servicios de vigilancia armada en la región ha aumentado. (Fedesarrollo, 2021,15:45)

De acuerdo con cifras de la Policía Nacional, en ciudades como Bogotá la proporción de policías por cada cien mil habitantes es de 238,7, por debajo de la recomendación de la Oficina contra la Droga y el Delito de las Naciones Unidas, (300). Por su parte, ciudades como Bucaramanga, Tunja, Popayán y Pereira cuentan con un pie de fuerza por encima de 500 policías 22 | El sector de seguridad y vigilancia privada. Lo anterior podría explicar por qué Bogotá es la ciudad con mayor demanda per cápita de servicios de vigilancia y seguridad privada. (Fedesarrollo, 2021,15:45).

Tanto empresas como hogares tienen la misma necesidad en cuanto a mantener sus instalaciones adecuadamente limpias y desinfectadas. Es muy importante que los espacios habitacionales se encuentren limpios y en orden, ya que estos son factores fundamentales de éxito en empresas y hogares. Estos dos son mercado objetivo para las empresas que prestan el servicio de limpieza. (Unicatónica, 2021,16:00)

América Latina es la región más violenta del mundo. Tiene 17 de las 20 ciudades y cuatro de los cinco países más violentos del mundo, de acuerdo con estadísticas recientes. El problema es tan agudo que muchos países han decidido responder a la violencia criminal desplegando a las fuerzas armadas. A pesar de ello, ni siquiera los países más violentos de la región se encuentran en un estado de conflicto armado. (Bosworth, 2021)

Esta violencia e inseguridad; generadas por la corrupción gubernamental, el crimen organizado, traficantes ilegales, bandas callejeras y en ocasiones grupos paramilitares vinculados a fuerzas gubernamentales; ha generado un aumento exponencial de la

industria de la seguridad privada en la región. En América Latina y el Caribe existen más de 16.000 Empresas Militares y de Seguridad Privadas (EMSP), que emplean a 2,4 millones de personas aproximadamente. Si bien los guardias de seguridad privada superan en número a los miembros de la policía en todo el mundo, en América Latina la brecha es todavía mayor. En Brasil la proporción es de cuatro a uno, en Guatemala de cinco a uno, y en Honduras hay casi siete guardias privados por cada oficial de seguridad pública. (Bosworth, 2021)

En términos de seguridad privada, la mayor parte de los países de la región, incluyendo a algunos de los más grandes, presenta falencias en la implementación de sus leyes. En países donde prevalece la impunidad, más allá del modelo de regulación de la seguridad privada, las empresas no están adecuadamente supervisadas ni rinden cuentas adecuadamente por casos de irregularidades, crímenes y corrupción. Mientras que algunos países tienen guías de acción más estrictas, específicas y comprensivas que otros, los problemas de aplicación de las reglas son comunes en la mayor parte del hemisferio y presentan otra serie de desafíos al panorama de la seguridad en América Latina. (Bosworth, 2021, 11:01)

En Colombia, las autorizaciones a la seguridad privada son manejadas por una oficina del Ministerio de Defensa, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Poner a los guardias de seguridad privados bajo la órbita regulatoria del Ministerio de Defensa podría ser extraño y excesivamente militarista en muchos países, pero la policía colombiana también es una rama de ese ministerio. Luego de una serie de reformas durante los 2000s, Colombia exige como parte del entrenamiento, un énfasis fuerte de los derechos humanos en comparación con otros países, como respuesta a las preocupaciones legítimas sobre los abusos de los

paramilitares. Todos los operadores y dueños de empresas de seguridad privada deben ser ciudadanos colombianos. Las empresas, y no los guardias individuales, deben ser las propietarias de las armas que usan sus empleados. (Bosworth, 2021)

### **2.3. Innovación en Propiedad Horizontal**

Definitivamente el factor innovador en este sector económico que ha tomado tanta fuerza en los últimos años va por el camino de la tecnología y al igual que otras empresas enfrentan un gran reto con la implementación de herramientas tecnológicas para la comercialización, creación de procesos y seguimientos en la prestación de los servicios.

## **3. Resumen**

Esta revisión de la literatura nos ha brindado un contexto más amplio sobre los distintos procesos que a lo largo del tiempo, diversas empresas de seguridad privada y de limpieza han ejecutado, de la misma manera nos da a conocer cifras de la importancia que estas empresas tienen para la sociedad hoy en día; debido a que proporcionan diversas vacantes de empleo lo cual contribuye de manera directa al mejoramiento de las cifras de desempleo. Es importante tener en cuenta que, aunque estos y todos los modelos de negocios apoyan la economía, con el pasar de los años es importante sumarse a las nuevas tendencias como lo es en este momento la tecnología.

### **3.1. Conclusiones**

Se hace indispensable para la sociedad contar con servicios de seguridad privada y de limpieza, la necesidad de salvaguardar su patrimonio y a su vez por la situación de carácter sanitario por la que pasa el mundo actualmente se han intensificado las solicitudes de los servicios de limpieza, estar presente 100% para cubrir estas

necesidades es clave a la hora de crecer en el negocio, sin embargo cuando se tienen diferenciadores para la prestación del servicio y amplias opciones es posible lograr llegar más rápido que otros.

## Capítulo 3: Metodología

### 3.1. Diseño de la Investigación.

Este proyecto es una investigación de carácter descriptivo, el cual busca en su resultado finaldar claridad de cómo son los procesos llevados a cabo en una empresa de vigilancia privada residencial; con sede en la ciudad de Bogotá, dicha investigación pretende dar un enfoque de la gestión del talento humano como base fundamental del buen funcionamiento de cualquier empresa, mediante estrategias que permitan establecer un mayor grado de competitividad e innovación.

### 3.2. Justificación del Diseño.

Según Tamayo y Tamayo (2006), el tipo de investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta.

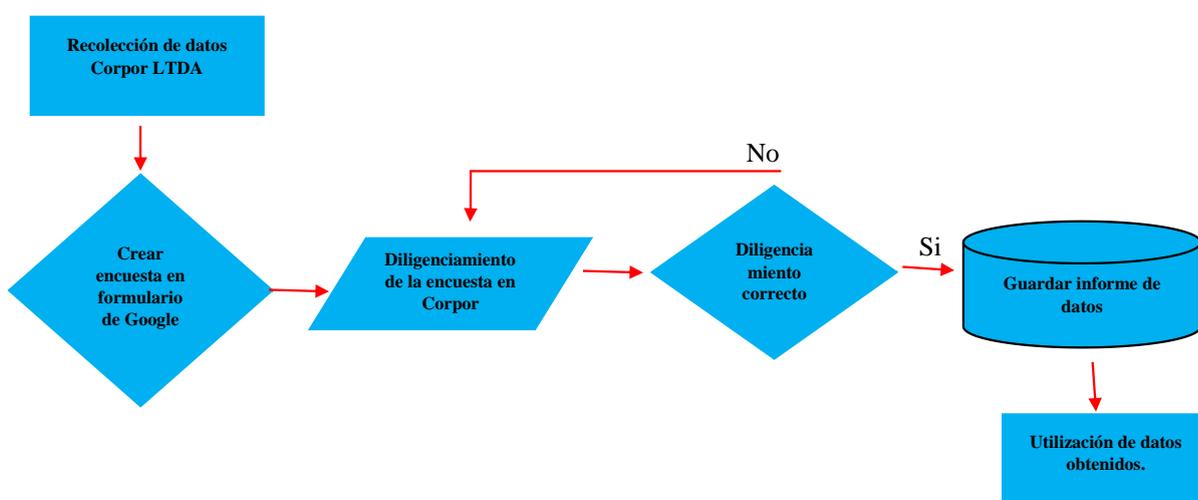
### 3.3. Preguntas de Investigación

¿Cuál es ese diferenciador con el que cuenta la empresa que le ayudará a perfeccionar sus procesos y cumplir sus objetivos corporativos?

Muestreo	Se utilizó la población completa de la empresa la cual cuenta con 23 trabajadores entre administrativos y operativos.
----------	---

Privacidad	Por medio de la aplicación de la encuesta se les mencionara que esta es con fines educativos para una investigación y no se requerirá ningún tipo de nombre o identificación.
Criterios sobre el número de casos	Se realizó tomando una muestra de 23 personas, las cuales representan a toda la corporación en su conjunto, logrando tener a la mano la población a evaluar.

### 3.4. Procedimiento de recolección de datos



### 3.5. Instrumentos

En la presente investigación se realizó un diagnóstico a la corporación de porteros y conserjes para lo cual se ha evaluado mediante una encuesta a los colaboradores de la empresa, con la finalidad de determinar cómo es manejado el talento humano y los distintos procesos que en esta se ejecutan; debido a que la compañía cuenta con una población total de 23 empleados entre administrativos y operacionales la encuesta que se efectuó plasma 3

aspectos con sus respectivas preguntas que son de mayor entendimiento para el personal en general; debido a que este tipo de terminologías son de gran uso y comprensión dentro de los distintos procesos que se llevan a cabo en la compañía.

<b>Dimensión Medida</b>	<b>Opciones Asociadas</b>
<b>Aspectos de Talento Humano.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mi jefe inmediato hace que me sienta cómodo en el entorno laboral</li> <li>2. Mi jefe inmediato me inspira a tener un mayor grado de compromiso con las actividades que cumpla.</li> </ol>
<b>Aspectos institucionales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mi jefe inmediato procura un buen desarrollo de las relaciones interpersonales.</li> <li>2. Mi jefe inmediato nos brinda un alto grado de motivación.</li> <li>3. Mi jefe inmediato me estimula para ejecutar mejor mis actividades diarias.</li> </ol>
<b>Aspectos administrativos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mi jefe inmediato provee medios para tener un mejor manejo de la información.</li> <li>2. Corpor LTDA busca estimular mi trabajo y se preocupan por mi desarrollo profesional y personal.</li> <li>3. Mi jefe inmediato brinda reconocimiento al desempeño laboral</li> </ol>

### **3.4. Análisis e interpretación de los datos**

Se realizó una encuesta para medir la satisfacción en general de los 23 funcionarios, con el fin de comprobar si realmente existe una atención especial dirigida hacia el capital humano y hacer el análisis cualitativo, pues este es el enfoque de la investigación para CORPOR LTDA

### **3.5. Validez y Confianza**

<b>Validez</b>	La validez la haremos bajo un enfoque cualitativo implementando una estrategia de triangulación; la cual consiste en recoger información desde diferentes puntos de vista, realizando comparaciones múltiples de una misma evaluación lo que nos dará un contexto más amplio de la encuesta efectuada en la Corporación de porteros y conserjes.
<b>Confianza</b>	La confianza se ejecutará bajo la perspectiva cualitativa proceso que nos permitirá verificar el grado de similitud y congruencia entre el contexto de la compañía y del evaluado.

### 3.6. Resumen

A lo largo de esta unidad hemos revisado los diversos procedimientos que nos han brindado las bases para definir el diseño de investigación y su respectiva justificación, el análisis e interpretación de los datos y demás elementos que se han obtenido en las indagaciones realizadas, en función del enfoque metodológico elegido. Los datos de este proyecto que se adelanta en la corporación de porteros y conserjes nos permitirán una interpretación de los resultados que, contrastada con los elementos anteriormente desarrollados (el planteamiento del problema, antecedentes y revisión de la literatura), nos permitirá llegar a conclusiones precisas en el proyecto de investigación.

## Capítulo 4: Presentación y discusión de resultados

### 4.1. Perfil de los Informantes

El perfil de cada uno de los encuestados dentro de la compañía se presenta en

Tabla 1 y 2

Descripción de los encuestados

<b>Cantidad</b>	<b>6</b>
<b>Edad</b>	Entre 28 y 48 años
<b>Sexo</b>	Femenino
<b>Estado civil</b>	Solteras, casadas, unión libre
<b>Religión</b>	Católicas y cristianas
<b>Nivel socio económico</b>	Estratos de 1 al 4
<b>Nivel instrucción</b>	Bachiller solo 1 profesional
<b>Características vivienda</b>	Todos los servicios
<b>Raza</b>	Afroamericanos y blancos
<b>Tipo de población</b>	Población urbana
<b>Clase social</b>	Baja, Media y alta

<b>Cantidad</b>	<b>17</b>
<b>Edad</b>	Entre 24 y 52 años
<b>Sexo</b>	Masculino
<b>Estado civil</b>	Solteros, casadas, unión libre
<b>Religión</b>	Católicas y cristianas
<b>Nivel socio económico</b>	Estratos de 1 al 4
<b>Nivel instrucción</b>	Bachiller solo 1 profesional
<b>Características vivienda</b>	Todos los servicios
<b>Raza</b>	Afroamericanos y blancos

<b>Tipo de población</b>	Población urbana
<b>Clase social</b>	Baja, Media y alta

## 4.2. Perfil de la Compañía Servicios Ofrecidos Por Corpor

### Portafolio de servicios

Servicios ofertados por Corpor
Portería
Conserjería
Seguridad Pasiva
Servicio de aseo general y aseo doméstico
Asesorías Jurídicas
Servicio de todo mantenimiento
Servicio de jardinería y paisajismo

### 4.3. Fuerzas de Porter

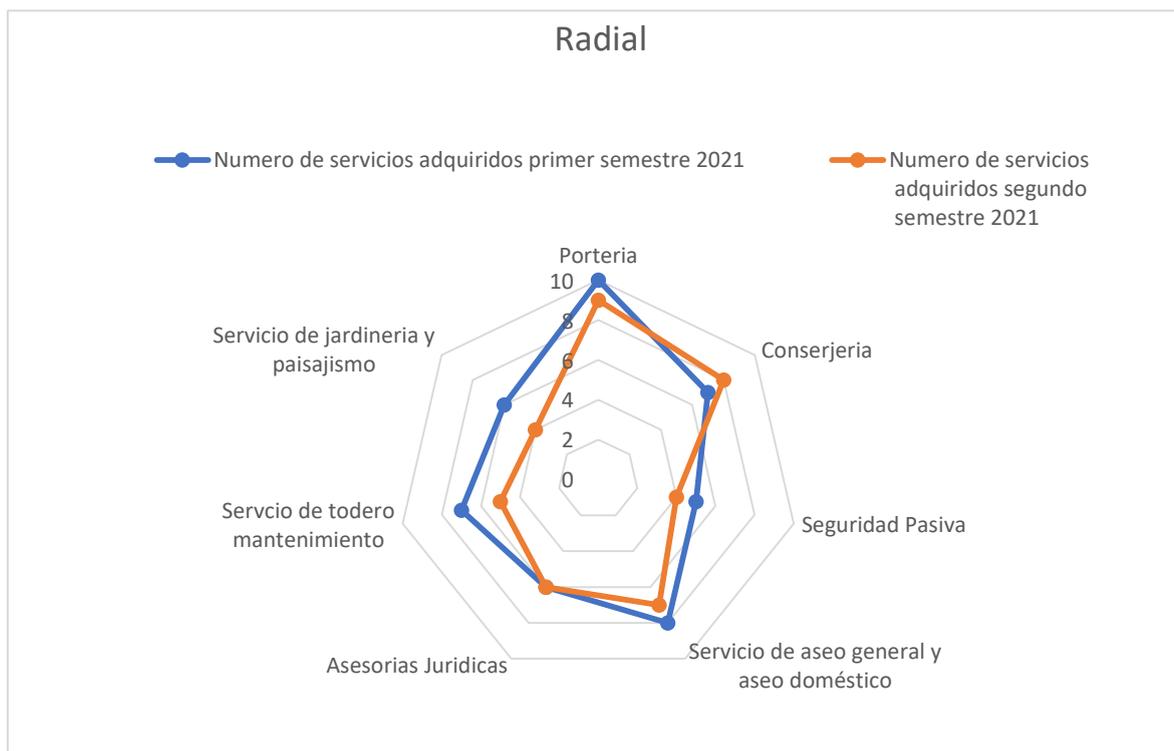
La corporación de porteros y conserjes en su marco de acción brinda a sus clientes y al mercado en general una serie de servicios que están medidos por unos indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad donde se evidencia como es el manejo que se le da a sus diversos servicios y la manera en cómo estos son ofrecidos al mercado.

Eficacia	
Indicadores de servicios ofertados.	Porcentaje previsto de servicios en el mercado.
7	9
<b>Eficacia Resultado</b>	<b>78%</b>

Eficiencia			
Tiempo Utilizado en horas.	Tiempo Previsto en horas.	Servicios Ofertados.	Servicios previstos en el mercado
10	13	7	9
<b>Eficiencia</b>			<b>60%</b>

<b>Efectividad</b>	60%
	78%
	<b>47%</b>

Servicios ofertados por Corpor	Numero de servicios adquiridos primer semestre 2021	Numero de servicios adquiridos segundo semestre 2021
Portería	10	9
Conserjería	7	8
Seguridad Pasiva	5	4
Servicio de aseo general y aseo doméstico	8	7
Asesorías Jurídicas	6	6
Servicio de todero mantenimiento	7	5
Servicio de jardinería y paisajismo	6	4



Mediante esta herramienta radial logramos efectuar como es el proceso de prestación de servicios con los que contamos para los dos semestres del año 2021 evidenciando fortalezas con relación al servicio portería.

1. Negociación con clientes	2. Negociación con proveedores:	3. Nuevos competidores	4. Ingreso de nuevos productos	5. Rivalidad de competidores
Por medio de servicios innovadores buscamos dar una perspectiva diferente a lo que conocemos comúnmente como empresa de seguridad.	Ejecutar un mejor manejo de las relaciones con las que contamos hoy en día y establecer alianzas de calidad con varios sectores para ofrecer más y mejores servicios.	Realizar una mejora continua de nuestros mecanismos para hacer frente a las compañías emergentes.	Con un enfoque en la tecnología buscamos incorporar herramientas que nos permitan optimizar nuestras labores y prestar un mejor servicio.	Expandirse y generar un valor adicional no solo en la prestación del servicio si no en innovación de manera continua.

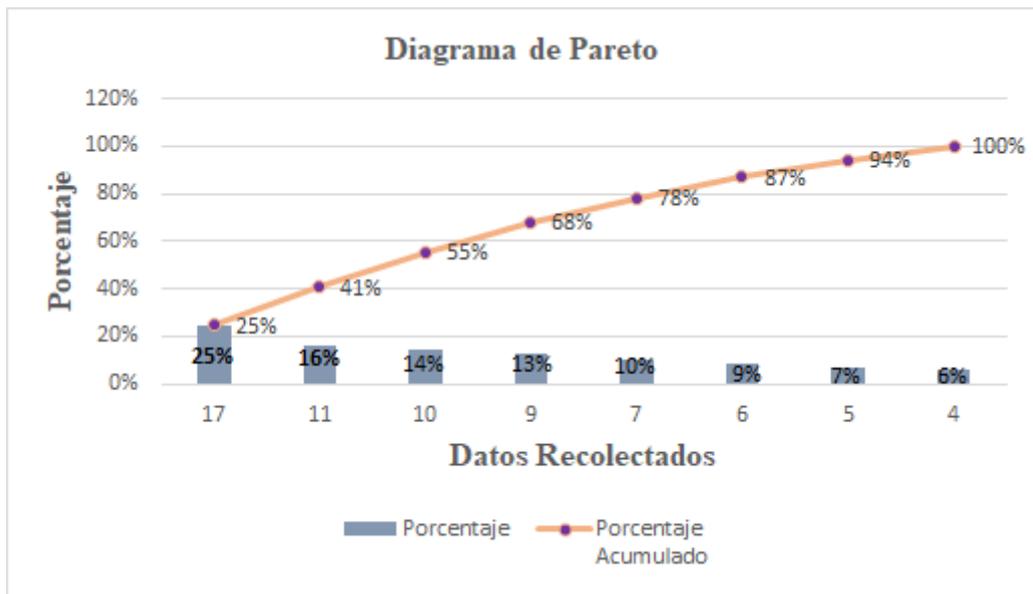
#### 4.4. Modelo de Monetización de Corpor

CORPOR LTDA es una empresa joven que ha venido ganando reconocimiento por la prestación de servicios de seguridad privada, aseo y mantenimiento, recuperación de cartera y asesorías jurídicas, siendo estas sus fuentes de ingresos principalmente, sin embargo, en cuanto al objeto de su negocio este corresponde a vigilancia y aseo, intentando con estos servicios llevar a la compañía al equilibrio financiero a través de un modelo innovador con el uso de la tecnología.

#### 4.5. Presentación y Discusión de resultados de Encuesta

##### Resultados encuesta aplicada en la Corporación de porteros y conserjes LTDA

Preguntas realizadas a los colaboradores	Datos recolectados por número de respuesta.	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Mi jefe inmediato hace que me sienta cómodo en el entorno laboral.	17	25%	25%
Corpor LTDA busca estimular mi trabajo y se preocupan por mi desarrollo profesional y personal.	11	16%	41%
Mi jefe inmediato nos brinda un alto grado de motivación.	10	14%	55%
Mi jefe inmediato procura un buen desarrollo de las relaciones interpersonales.	9	13%	68%
Mi jefe inmediato provee medios para tener un mejor manejo de la información.	7	10%	78%
Mi jefe inmediato me inspira a tener un mayor grado de compromiso con las actividades que cumplo.	6	9%	87%
Mi jefe inmediato brinda reconocimiento al desempeño laboral.	5	7%	94%
Mi jefe inmediato me estimula para ejecutar mejor mis actividades diarias.	4	6%	100%
<b>TOTAL</b>	69	100%	



## Capítulo 5

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Después de realizar la investigación podemos decir que CORPOR LTDA podría alcanzar sus objetivos siempre y cuando logre poner en marcha su agente diferenciador o innovador, teniendo en cuenta que el objetivo es prestar los servicios a través de una APP en la cual sea posible consultar, solicitar, pagar, reprogramar, hacer seguimiento y evaluar cada venta, en la actualidad lo intentan a través de la página web.

#### 5.2. Contribuciones

Para el desarrollo de sus objetivos es necesaria la implementación de herramientas de medición, que puedan evaluar los resultados mes a mes, así como seguimientos con el fin de determinar las falencias, corregirlas y con el aumento de ingresos y una notable mejoría financiera, lograr el desarrollo de la APP que sería más efectiva que la página web manejada actualmente de manera manual.

Generar impacto por medio de capacitaciones constantes no solo para el personal propio, si no programas abiertos al público en general que les permita ser reconocidos los cuales pueden ser publicados en redes sociales y páginas web.

#### 5.3. Limitaciones

5.3.1. Debido a la falta de recursos no fue posible comprobar el funcionamiento de la APP, la cual estaría programada para la confirmación de servicios individuales y especializados, facilitando capacitaciones y pagos a través de esta.

5.3.2. A pesar de ser una empresa pequeña es posible que logren el reconocimiento que necesitan, sin embargo, será indispensable que la organización de la información sea controlada y medida constantemente, de lo contrario aun logrando la implementación tecnológica que requieren los resultados no serían favorables.

#### **5.4.Recomendaciones.**

5.4.1. Lo más importante debería ser priorizar y poner todos los esfuerzos en la generación de estrategias de mercadeo que le permitan a CORPOR LTDA aumentar la cantidad de clientes e ingresos, para de esta manera poder invertir en el total desarrollo de las ideas innovadoras que se quedaron en el papel.

5.4.2. Cuidar al capital humano, pues en empresas de este tipo la rotación de personal es alta debido a la falta de garantías y trato digno, al ganar la confianza y lealtad se logra gran compromiso con las labores diarias facilitando esto la fidelización de clientes.

## Referencias

- comfama. (11 de Octubre de 2021;10:56). *Salud laboral* . Obtenido de Descubre cómo crear un plan de bienestar laboral: <https://www.comfama.com/empresas/programas-y-servicios/salud-y-bienestar-en-el-trabajo/plan-de-bienestar-laboral/>
- Fedesarrollo. (20 de Octubre de 2021,15:45). *Scholar Google*. Obtenido de El Sector de Seguridad y Vigilancia Privada: Evolución reciente y principales retos laborales, regulatorios y de supervisión.:  
[https://repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3689/CDF\\_No\\_65\\_Julio\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3689/CDF_No_65_Julio_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luevano, J. A. (9 de Septiembre de 2021;9:26). *MÉTODO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DOCENTE DE UN CENTRO DE BACHILLERATO TECNOLÓGICO DE CD. OBREGÓN, SONORA*. Obtenido de Universidad Nacional de La Plata: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653854004/html/index.html>
- Unicatólica. (19 de Octubre de 2021,16:00). *Scholar Google*. Obtenido de Los servicios de limpieza como factor para la eficiencia y productividad de las industrias.:  
<https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/837/FUCLG0017347.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- uninorte. (20 de Septiembre de 2021,10:30). *Ciclos y fases de la identificación de proyectos*. Obtenido de bitstream:  
<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/2202/Ciclo%20del%20proyecto.pdf?sequence=1>
- Laura Angélica Décaro Santiago, M. G. (12 de Noviembre de 2021;15:44). *Dialnet*. Obtenido de Los modelos de negocios y las tecnologías de la información y comunicación:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7262239>

Nacional, R. U. (13 de Noviembre de 2021;14:22). *Biblioteca Digital*. Obtenido de Creación de valor sostenible mediante el diseño de modelos de negocios innovadores:

<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/68813>