



**Estudio de Caso Empresa Expertos Seguridad: Beneficios e Impactos de la
Implementación de un Sistemas Integrado de Gestión.**

Ángela María Guarín Ospina

Laura Johanna Bedoya Villa

Luisa Fernanda López Mejía

Sergio Armando Serna Mosquera

Facultad de Ingeniería

Especialización en Alta Gerencia en Sistemas Integrados de Gestión

Enero del 2024

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Contenido

Introducción	3
Antecedentes	5
Planteamiento del Problema	10
Pregunta de Investigación	11
Justificación	12
Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Marco Teórico	15
Sistema Integral de Gestión (SIG)	15
ISO	17
Diseño metodológico	20
Fases del Estudio de Caso	20
Fuentes de Información	21
Instrumentos de Recolección	21
Análisis de Resultados	22
Conclusiones	30
Referencias	32

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Introducción

La globalización en el mundo de los negocios avanza rápidamente, generando organizaciones más competitivas, con mejores tecnologías, más empapado de representantes extranjeros, por lo que es necesario que las empresas colombianas sean más competitivas, para enfrentar los cambios y retos, deben impulsar el desarrollo en búsqueda siempre de un mejoramiento continuo.

Las organizaciones como sistemas económicos, sociales y de producción se guían por el logro de resultados y metas con estándares cada vez más elevados de calidad, medio ambiente y salud en el trabajo. Por tanto, recurrir a un sistema integrado de gestión que se ocupa de una gestión efectiva y productiva de las distintas actividades o procedimientos dentro de la organización (Murcia, 2020).

La solución a problemas relacionados con la productividad y calidad de los productos y/o servicios está determinado por los sistemas de gestión integrados; al aumentar la productividad hay una gran probabilidad que tenga impactos negativos en la seguridad o el medio ambiente, por eso se debe tener en cuenta que la integración de los sistemas permite la búsqueda de alternativas posibles para proteger el medio ambiente y garantizar seguridad (García, 2019).

Los diversos modelos de control y gestión permiten saber cómo resolver los desafíos de este mundo globalizado, pero en el esfuerzo de lograr los objetivos organizacionales se implementan modelos independientes que crean una dualidad de políticas, gastos innecesarios, duplicidad de funciones, repetición de procesos y en ocasiones se detiene, debido a que la política de implementación de un modelo no permite lograr los objetivos, estas repetición de funciones, actividades y procesos generan

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

resistencia al cambio, por lo cual siempre se debe buscar un sistema de gestión que reduzca los riesgos (Rojas, 2014).

Por lo tanto, se desarrolla un estudio de caso a una organización que presta los servicios de vigilancia y seguridad privada, donde el objetivo es determinar el impacto y los beneficios de la implementación de los sistemas integrados de gestión en la empresa Expertos Seguridad; por medio de revisión de casos reales, conceptos teóricos, entrevista, indagación y revisión de documentos facilitados por la organización.

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Antecedentes

Las primeras compañías de Vigilancia y Seguridad Privada (VSP) en Colombia surgieron motivadas por ciudadanos con ganas de salvaguardar sus vidas y bienes del enfrentamiento entre partidos que acogidos a unos ideales políticos originaban miedo y terror dentro de la población; esto se dio en un contexto de circunstancias sociopolíticas por las que pasaba en ese momento la nación, donde no existía más que un deficiente control de las mismas por parte de la Policía Nacional (García & Zamora, 2012).

La empresa EXPERTOS SEGURIDAD nace en Medellín en junio de 1987, debido a la iniciativa de crear una empresa que ofreciera seguridad a personas y bienes, ya que, la ciudad se encontraba sometida a una ola de violencia intensa. En noviembre de 1987 el ministerio de defensa, a través de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, otorga la licencia de funcionamiento a la empresa. El objeto principal de la empresa es: Prestar un servicio de Vigilancia Privada, el cual compromete la protección a bienes, muebles e inmuebles tanto a personas naturales como jurídicas. La sede principal está ubicada en la ciudad de Medellín. Inicialmente se vincularon Guardas de Seguridad, con el fin de ofrecer el servicio de seguridad privada en 1987. En 1992 se inicia el Servicio de Escoltas, con una de las textilerías más importantes del país. En 1994 se da comienzo a la prestación del servicio de investigaciones administrativas, estudios de seguridad de personal y análisis de riesgos generándose así un compromiso más con los usuarios. La implantación de nuevos sistemas investigativos con tecnología de punta estimuló a las Directivas a la incursión en el campo del V.S.A (Voice Stress Análisis), para medir el temblor fisiológico de la voz y detectar la mentira, como elemento vital en el desarrollo de las investigaciones; desde 1997 se realizan con el sistema antes mencionado. El

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

compromiso con la comunidad y el deseo de progreso motivó a los socios de la empresa a ampliar los servicios en otras ciudades; es así, como a partir de septiembre de 1998, EXPERTOS SEGURIDAD crea sucursales en la ciudad de Bogotá y Cali. En 2010 en el mes de octubre obtuvimos el aval por parte de la superintendencia para abrir sede en la ciudad de Barranquilla.

Las empresas de seguridad a través de los años han notado y valorado la intención de los Sistemas Integrados de gestión, no solo para su plan estratégico su misión y visión sino también para licitaciones importantes con el estado.

Durante los últimos años la implementación de un sistema de gestión integral ha ido cobrando fuerza y ganando importancia dentro de las organizaciones, en el ámbito internacional, con referencia a lo anterior puede decirse que en la actualidad el “alineamiento organizacional de la estrategia se potencia mediante la integración real de los sistemas de gestión” (Ferguson et al., 2002, p. 100).

Además, las organizaciones llevan a cabo varias de actividades y/o procesos para satisfacer las necesidades de todos sus grupos de intereses (stakeholders) como pueden ser los clientes proveedores, empleados, accionistas; “estas actividades interacciona entre sí para formar procesos que se deben gestionar de manera sistemática y consistente, para que se alcancen sus objetivos” (González , 2011, p. 70). Por tanto, las directivas deben determinar correctamente cada uno de los stakeholders, para así analizar el cumplimiento de las expectativas de los stakeholders en las estrategias de la organización (Caballero et al., 2007).

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Asegurar la eficacia, eficiencia y coherencia de los procedimientos de seguridad de una organización, es fundamental un Sistema Integrado de Gestión (SIG) en seguridad privada; de acuerdo con la empresa de seguridad privada y de vigilancia SIETE24 (2023), algunas de las principales razones por las que es primordial implementar un SIG en seguridad privada:

- **Coherencia y estándares uniformes:** El SIG permite establecer estándares uniformes para la seguridad de toda la organización; para conservar un alto nivel de seguridad es importante asegurar que las políticas, procedimientos y prácticas sean coherentes.
- **Optimización de recursos:** Un SIG facilita la asignación de recursos; esto comprende el personal de seguridad, tecnología, presupuesto; para una distribución más eficiente de recursos de acuerdo con las necesidades reales, se accede por medio de una gestión centralizada
- **Mejora de la comunicación:** Al integrar los sistemas proporciona la comunicación entre distintos departamentos y niveles de la empresa; esto es esencial para coordinar una respuesta de emergencia rápida, compartir información importante e informar a todas las partes interesadas.
- **Reducción de riesgos:** El SIG ayuda a identificar y gestionar los riesgos de seguridad de forma más eficaz. Esto puede incluir la detección temprana de amenazas, la implementación de medidas preventivas y la planificación de mitigación de riesgos.
- **Cumplimiento y regulaciones:** El SIG puede ayudar a garantizar el cumplimiento de las normas y requisitos de seguridad locales y de la industria. Esto es importante para evitar sanciones legales y mantener una buena imagen.

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

- Mayor eficiencia en las operaciones: El SIG automatiza varias tareas de seguridad como vigilancia con cámaras, accesos a edificios, seguimiento de activos y entre otras. Por lo cual permite reducir la carga de trabajo manual, aumentar la eficiencia y ayuda que el personal de seguridad se centre en las actividades más estratégicas.
- Mejora continua: Un SIG ayuda a recopilar datos y evaluar los resultados, lo cual permite recibir la retroalimentación y aprendizaje continuo, lo que a su vez lleva a funciones de seguridad mejoradas con el tiempo.
- Respuesta rápida a incidentes: ante incidentes de seguridad, el SIG permite una respuesta más rápida y coordinada, la información en tiempo real y la capacidad de toma de decisiones basadas en datos son fundamentales para una gestión eficaz de las crisis.
- Un SIG en seguridad de la privacidad es primordial para garantizar un entorno seguro y eficaz en cualquier organización. Esto permite una gestión más eficiente, una respuesta más rápida a las incidencias y una mejora continua de la seguridad (SIETE24, 2023).

Para la implementación de los SIG las tecnologías y el conocimiento son herramientas estratégicas, además de tener en cuenta los estándares de calidad, seguridad, salud ocupacional y protección ambiental ayudan a mejorar notablemente la eficiencia, productividad, imagen y competitividad de las organizaciones; por tanto, un SIG representa un proceso de innovación y desarrollo, asimismo mejora procesos, infraestructura, métodos, productos, etc., y explorar opciones innovadoras para impulsar el crecimiento organizacional, también requiere buscar alianzas estratégicas, conocimiento y activos intangibles que ayudan al intercambio de información, ya que estos sistemas se basan no

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

solo en estructuras físicas, sino también en el desarrollo y uso del conocimiento de los empleados (Orrego & Mesa, 2014).

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Planteamiento del Problema

El SIG trabaja en conjunto con cada función alineada bajo el objetivo único de mejorar el desempeño en toda la organización; esto se debe a la manera de operar, porque no se caracteriza por la independencia, sino por el esfuerzo concertado, lo que produce la suma de las partes para mostrar resultados más eficientes y efectivos; cabe señalar que esta eficiencia se logra reduciendo la duplicación de trabajo y facilitando así la introducción de nuevos sistemas en el futuro, permitiendo que los sistemas integrados proporcionen una visión clara y unificada de toda la organización, a partir de la comprensión de sus interacciones mutuas y los riesgos asociados a estas (García, 2019).

Con la implantación de un SIG se tienen muchos beneficios como el incremento de la competitividad de la empresa, aumenta la confianza de los clientes, se alcanzan niveles más altos en la mejora de condiciones trabajo, calidad y el medio ambiente; con las mejoras conseguidas se pueden reducir las demandas judiciales de responsabilidad por incumplimiento y mejora la imagen de la empresa. Cabe señalar que son varios los beneficios con la implantación del SIG pero no está exenta de dificultades como pueden ser la falta de cultura, concienciación y formación por parte del empresario y trabajador, la falta de inspectores que controlen las condiciones de seguridad y salud de las empresas (Fraguela et al., 2011).

En este sentido, un SIG permite a su equipo directivo crear un sistema que puede apoyar a alcanzar los objetivos de la organización de manera efectiva y eficiente, a partir de las necesidades de gestión de los empleados hasta el control de riesgos y amenazas, al igual que desde la disminución de ineficiencias hasta el aumento de recursos, siendo el enfoque

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

integrado el mecanismo ideal para lograr los objetivos de cualquier organización (García, 2019).

Por tanto, es necesario determinar cuáles son los beneficios e impactos que genera la empresa Expertos Seguridad con la implementación de los sistemas integrados de gestión de acuerdo con sus grupos de interés, teniendo en cuenta todas las dimensiones y los actores afectados por una o más de sus acciones y, finalmente permitirle generar una capacidad de respuestas responsable hacia las partes interesadas garantizando la mejora continua de la organización.

Pregunta de Investigación

¿Cuál ha sido el impacto de los sistemas integrados de gestión en el crecimiento de la empresa Experto Seguridad?

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Justificación

Los estudios de casos son significativos debido que, a partir de un análisis situacional se pueden identificar: fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que presentan las organizaciones; para este caso seleccionamos la empresa Expertos Seguridad que pertenece al sector de vigilancia; es una empresa con 36 años de trayectoria brindando soluciones innovadoras y eficientes en seguridad. Esta investigación es con el propósito de poder identificar los impactos positivos y negativos en la implantación de un SIG de Expertos Seguridad.

Un pilar fundamental de Expertos Seguridad, es la búsqueda de la innovación tecnológica, por lo cual siempre están a la vanguardia de las últimas tendencias, incorporando lo software moderno en ingeniería e inteligencia artificial; lo cual permite ofrecer soluciones adaptadas a los retos originarios en el ámbito de seguridad, suministrando a sus clientes una ventaja competitiva.

Un Sistema Integrado de Gestión está constituido por las normas: ISO 9001 es un modelo para el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad, estructurada para generar mejoramiento continuó en los procesos facilitando la satisfacción de necesidades de los clientes; ISO 14001 define los requisitos de gestión ambiental contribuye a mejorar el uso de los recursos naturales, armonización de los procesos productivos, protección del medio ambiente y ayudar al cumplimiento de las leyes ambientales (Flórez, 2013). Y por último ISO 45001 define la adopción de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo la cual permite identificar y controlar los riesgos de salud y seguridad, disminuir el potencial de accidentes, donde busca fomentar el entorno de trabajo seguro y saludable de los trabajadores.

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Las organizaciones buscan mejorar su desempeño y aumentar su productividad; por medio de todas estas normas las organizaciones pueden optimizar formando el potencial de respuesta frente a las consecuencias e impedimentos de sus acciones sobre las partes de interesadas (Flórez, 2013).

Como podemos ver, los sistemas de gestión son importantes en la seguridad física porque permiten a las organizaciones establecer un enfoque estructurado y sistemático para la gestión de la seguridad, lo que puede mejorar la eficacia y eficiencia de sus procesos y reducir los riesgos asociados a la seguridad física.

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Objetivos

Objetivo General

Describir el impacto y los beneficios de la implementación de los sistemas integrados de gestión en la empresa Expertos Seguridad. efectos

Objetivos Específicos

- Describir el proceso de implementación de los sistemas integrados de Gestión en la empresa Expertos Seguridad.
- Analizar las ventajas y desventajas de la implementación de los sistemas integrados de gestión dentro de la empresa Expertos Seguridad, mediante una matriz DOFA.

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Marco Teórico

Sistema Integral de Gestión (SIG)

Para Karapetrovic y Willborn (citado por Carmona & Rivas, 2010) define un SIG como un conjunto de procesos interconectados que cuentan con los mismos recursos (humanos, materiales, infraestructura, información y financieros) para alcanzar objetivos relacionados con la satisfacción de diferentes grupos de interés (stakeholders).

Un Sistema Integrado de Gestión tendría forma de un árbol de acuerdo con Mejía et al. (2016) donde está formado por un tronco común, y tres ramas, que corresponde a las tres áreas de gestión: calidad, medio ambiente y, seguridad y salud laboral. Por su parte, el tronco contiene el sistema de gestión común a las áreas especificadas, en donde se tienen en cuenta todos los factores, desde la política, a la asignación de los recursos, etc. Además, se pasa por un proceso de planificación y control de las actuaciones y finaliza con la auditoría y revisión del sistema.

Las organizaciones en un mercado competitivo y de alta exigencia cada día buscan tener ventaja frente a sus competidores a través de estrategias que impulsen a convertir su negocio en uno rentable; dentro de las diversas estrategias que puedan efectuar los empresarios en sus organizaciones, la implementación de un SIG permite por medio del uso del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), la realización de sus procesos sin dejar escapar ninguna etapa, demostrando ventaja competitiva adquiriendo certificaciones que sustenten la ejecución de actividades con estándares de calidad (Fuentes, 2015).

Es primordial que las organizaciones tengan un SIG que les permita responder de forma efectiva los distintos cambios del entorno y desafíos que busca la sociedad en

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

relación con los productos y/o servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas, sin olvidar la responsabilidad social empresarial (Arias, 2014).

Un SIG está conformado por diferentes normas que ayudan a optimizar el funcionamiento de las organizaciones en sus actividades productivas, la cual permite mejorar los recursos disponibles, disminuir costos de operación, incrementa la rentabilidad de la empresa, mejora la imagen ante los clientes y ser más competitiva (Usuga, 2023). La implantación de un SIG no solo interviene la parte de desarrollo y calidad de un producto y/o servicios, a la vez reduce el impacto ambiental, reduce los riesgos laborales y trabaja en la innovación en este tipo de procesos.

Dentro de los beneficios y ventajas que trae el cumplimiento y desarrollo de los SIG se da: un aumento en la capacidad de gestión y los resultados de innovación; en los procesos de producción o servicio al cliente se cuenta con un desarrollo efectivo y eficacia; delegación de tomas de decisiones; por medio del seguimiento constantes de las actividades realizadas se logra mitigar y contener los riesgos; aumento de la competitividad del sector económica; disminuye los costos relacionados a la operación, soporte documental y las auditoria de los sistemas tanto internas como externas; crecimiento de la confianza y mejora la comunicación entre los diferentes niveles de la organización desde la alta gerencia (Murcia, 2020).

Por otro lado Úsuga (2023), añade que a través de la integración de estos sistemas origina varios beneficios en las empresas: disminuye el número de procedimientos y manuales; se evita la información duplicada y haber formatos diferentes para registros iguales; se unifican las políticas y objetivos corporativos en un solo documento; la

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

capacitación y formación del personal se hace más sencilla debido a que coinciden temas; facilita el control de la información y documentos.

La integración de los sistemas puede presentar inconvenientes tales como que exige un esfuerzo mayor en lo relacionado con la formación, organización y cambio de la cultura organizacional; dificultades en las auditorías debido a que los sistemas aún no se están reconocidos públicamente; aunque hay una simplificación en la documentación e información, al final se tienen distintos sistemas con responsabilidades independientes lo que puede generar conflictos entre diversas áreas (Arias, 2014).

Por otro lado, Mejía et al. (2016), sostiene que existe una falta de eficiencia y cultura en la ejecución de los SIG, lo que lleva a las organizaciones que la integración de los sistemas estén en el papel; la elaboración solo se da en los momentos de auditorías internas o externas; los mecanismos de divulgación son poco efectivos, y lo que se comunica se olvida al momento de evaluar; creando la sensación de la integración de los sistemas como una carga adicional, generando inconformismo en el personal; reproceso en las actividades y asumir que el responsable es una sola persona.

ISO

Organización Internacionalización de Normalización es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. Es una entidad encargada de fomentar la creación de normas internacionales donde su objetivo principal es buscar la estandarización de normas de productos y sistemas de gestión para todo tipo de empresas a nivel internacional (ISO, 2015a). en Colombia el representante ante la hizo es el Organismo Nacional de Normalización, el ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación).

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

ISO 9001-2015

Esta norma establece los criterios para un sistema de gestión de calidad; la adopción de este sistema ayuda a mejorar a las organización su desempeño global y proporciona una base solidad para las iniciativas de desarrollo sostenible (ISO, 2015).

Esta norma permite a las organizaciones establecer, documentar e implantar su sistema de gestión de calidad, con el objetivo de mostrar la capacidad de proveer productos y/o servicios que cumplan con las exigencias de los clientes y estén orientados a su satisfacción. Esta norma emplea el enfoque a procesos que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos que por medio del permite a las organizaciones determinar factores que puedan causar a sus proceso el desvió de los resultados planeadas, para así poner en marcha controles preventivos para disminuir los efectos negativos y aumentar el uso de las oportunidades a medida que salgan (ISO, 2015).

ISO 14001:2015

El propósito de esta norma internacional es proveer a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y dar respuestas a las cambiantes condiciones ambientales, en proporción con las necesidades socioeconómicas. Esta norma especifica los requisitos que puedan usar para mejorar su desempeño ambiental, donde busca que las organizaciones gestionen sus responsabilidades ambientales sistemáticamente y contribuyan a la sostenibilidad que es un pilar ambiental (International Organization Standarization-ISO, 2015b).

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

La necesidad mundial de minimizar las consecuencias causadas sobre el medio ambiente, derivados de la explotación de recursos naturales y la alta producción de desechos peligrosos contaminantes hace que la implantación de un sistema de gestión ambiental en las organizaciones de respuestas a estos esfuerzos por disminuir las afectaciones ambientales. es necesario (Flórez, 2013).

ISO 45001:2018

Esta norma tiene como propósito proporcionar un marco referencial para un sistema de gestión de la SST (Seguridad y Salud en el trabajo) donde como resultado es prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionado con el trabajo a los trabajadores, brindando lugares de trabajos seguros y saludables; es importante que la organización elimine los peligro y minimice los riesgos para la SST tomando medidas de prevención y protección eficaces.

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Diseño metodológico

La metodología de investigación definida es de tipo estudio de caso empresarial, con un enfoque exploratorio, descriptivo-analítico, de diseño mixto, en donde se combina la información cuantitativa y cualitativa. Este caso corresponde a la descripción de los impactos y beneficios de la implantación de los sistemas integrados de gestión en la empresa Expertos Seguridad y por medio de los resultados realizar comparativos con respecto al crecimiento económico y del talento humano especializado.

Fases del Estudio de Caso

Para el desarrollo y cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos se proponen las siguientes fases compuestas por las actividades que se desarrollarán de la siguiente manera

Fase 1: Revisión de literatura y documentación sobre el tema de investigación, revisión y clasificación de documentos institucionales y empresariales: indagación de bases de datos y repositorios de artículos y tesis de grados. Se establece una reunión con el director SGI abordando una entrevista para ampliar información.

Fase 2: Se realiza un análisis de todos los datos recopilados y se elabora la descripción de los procesos del SGI, las ventajas y desventajas de la implantación de un SIG en la compañía Expertos Seguridad.

Fase 3: Elaboración de la matriz DOFA de la compañía orientada en el sistema integral de gestión definiendo sus estrategias.

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Fuentes de Información

Las fuentes de información procedieron de fuentes primarias y secundarias, la empresa Expertos Seguridad proporcionó informes sobre el desempeño de la compañía en los últimos años y el manual de sistema de gestión integral, al igual la información suministrada por medio de las entrevistas al director SGI y trabajadores de la compañía

Instrumentos de Recolección

Para la recolección de datos y recopilación de información necesaria para el desarrollo de este caso de estudio se utilizaron las siguientes técnicas: observación, entrevistas y revisión de documentos, las cuales ayudaron a comprender el estado actual de los procesos involucrados en este caso de estudio acerca de la implantación del SIG. Para el análisis fue necesario utilizar el método deductivo, donde se parte de consideraciones teórico conceptuales y llega a conclusiones específicas.

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Análisis de Resultados

La empresa Expertos Seguridad tiene como objeto principal prestar un servicio de vigilancia privada, el cual comprende la protección de bienes, muebles e inmuebles tanto a personas naturales como jurídicas. La compañía orientada en su actividad de seguridad integral, ha definido políticas y objetivos para alcanzar que sus servicios y productos tengan un factor diferenciador en el mercado, a través del cumplimiento de estándares de calidad, reducción de riesgo y fortalecimiento de la seguridad en la cadena de suministros, para eso se mantienen y se mejoran los sistemas de gestión bajo las normas ISO 9001, con el fin de satisfacer los requisitos tanto legales como reglamentarios, mejorar continuamente controlando los riesgos en el lugar de trabajo e identificar aspectos ambientales bajo la implementación de las de las normas ISO 45001 y ISO 14001 respectivamente.

La compañía está comprometida en facilitar los recursos necesarios y el apoyo para el seguimiento y cumplimiento de cada una de las normas y políticas, y motiva a sus equipos de trabajo a comprometerse, familiarizarse con los procedimientos, instrucciones de trabajo, en general con cada una de las disposiciones para lograr el mantenimiento de las diferentes certificaciones.

La compañía cuenta con los siguientes sistemas con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y lograr la fidelización de clientes:

- NTC – ISO-9001
- Norma BASC Versión 5
- NTC – ISO 28000
- NTC – ISO 45001
- NTC – ISO 14001

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

- NTC – ISO 18788
- NTC – ISO 27001
- Sello de Sostenibilidad
- Protocolo de Bioseguridad

Por lo tanto, la compañía cuenta con 8 certificaciones de sistema de gestión como en el caso de la Certificación BASC solicitado por clientes como TDM, Pintuco y Andercol que es la certificación para un comercio seguro para compañías que participan en la cadena de suministros con procesos de importación; generalmente, los clientes de Expertos Seguridad exigen la certificación ISO 9001. Cabe señalar que el sello de sostenibilidad solo 10 compañías colombianas cuentan con este sello en la categoría de Excelencia lo que ha significado un éxito en el crecimiento de esta compañía. Han logrado fidelizar y establecer relaciones sólidas y duraderas con clientes. En cada proyecto que se desarrolló se cumple por superar las expectativas y brindar soluciones a problemáticas actuales de los clientes, sino que también estas soluciones planteen la posibilidad anticipar a satisfacer necesidades futuras.

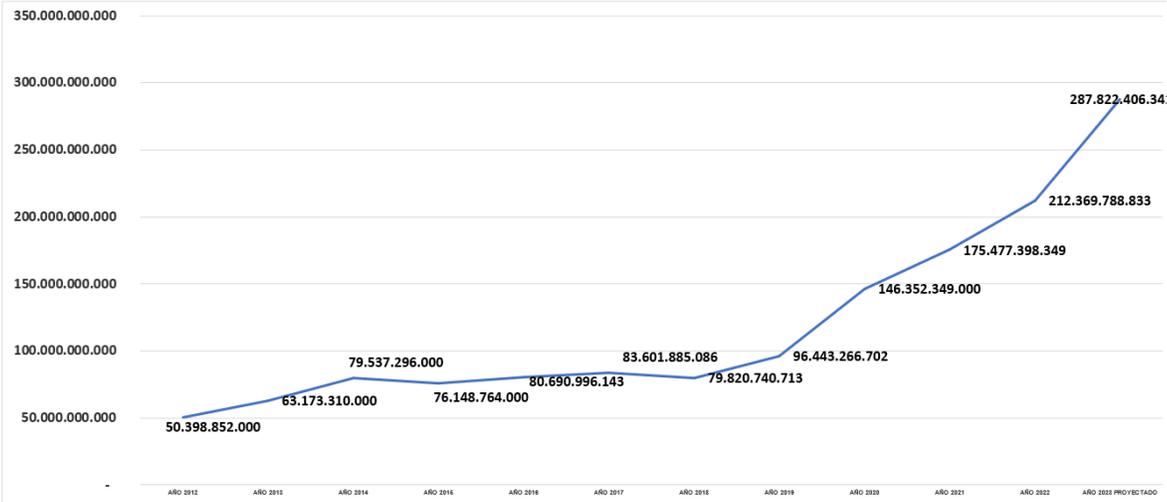
Para la compañía la implementación y Certificación del SIG ha sido un éxito, ya que en los últimos años ha crecido exponencialmente tanto en clientes, ventas, nuevas sucursales como colaboradores. Para el año 2023 en las ventas totales hubo un porcentaje de crecimiento del 36%, al observar la Figura 1 se observa un crecimiento exponencial de las ventas a partir del año 2018.

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Figura 1

Histórico Comportamiento de Ventas de 2012 a 2023

**Histórico Comportamiento de Ventas
De 2012 a 2023**



Nota: El gráfico representa el comportamiento de las ventas desde el año 2012 hasta finales del año 2023, las cifras están expresada en pesos colombianos. Tomado de Informe de Desempeño 2023 Experto Seguridad

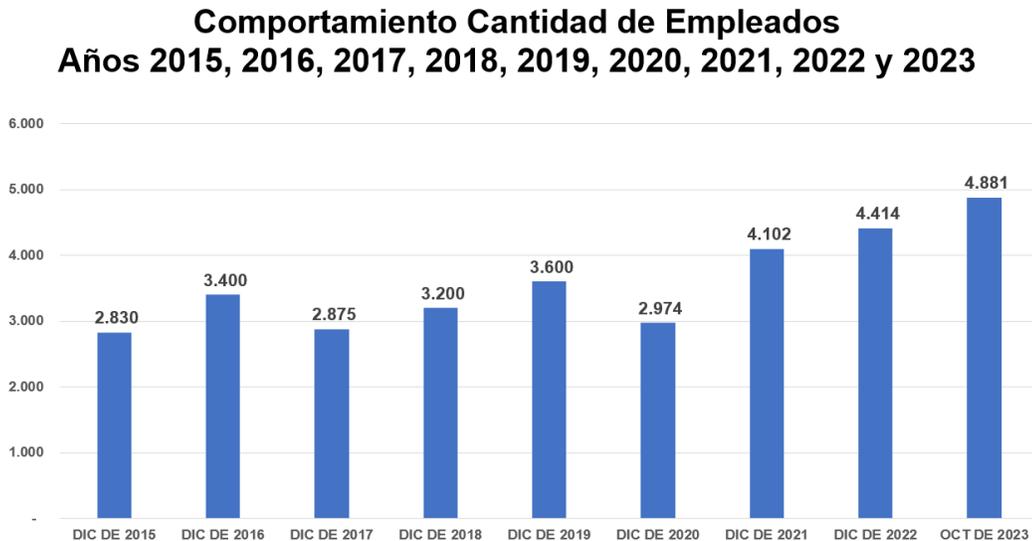
Se cuenta con un gerente de SIG y la Gerencia General comprometida con el sistema integral de gestión, el suministro de recursos necesarios para mantenimiento y mejora continua del mismo. Expertos Seguridad tuvo un crecimiento con respecto a la cantidad de empleados, para el año 2020 contaba con 2974 trabajadores y hoy en día cuenta con 4881 trabajadores representando un crecimiento del 61% (

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Figura 2).

Figura 2

Comportamiento Cantidad de Empleados



Nota: La gráfica representa el número de empleados con que contaba la empresa a final del año dese el 2015 hasta octubre del 2023. Tomado de Informe de Desempeño 2023 Experto Seguridad

Para el año 2022 la compañía se ubicó en el lugar 13 del ranking de las empresas de seguridad con una variación del 22.4% entre al año anterior de las ventas totales (Figura 3). Es importante señalar que con respecto al seguimiento y control del sistema de gestión en las auditorías de segunda parte que nos realizan los Clientes constantemente miran en

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

general el sistema integrado de gestión muy robusto y satisface plenamente sus expectativas.

Figura 3

Ranking Empresas de Seguridad

Ranking Empresas de Seguridad al 31 de Diciembre de 2022

CONS	EMPRESA	AÑO 2022	VARIACIÓN	AÑO 2021	VARIACIÓN	AÑO 2020	VARIACIÓN	AÑO 2019	VARIACIÓN	AÑO 2018	VARIACIÓN
1	WISE LTDA.	822.239.000.000	39,9%	587.697.892.733	7,4%	547.354.865.701	14,4%	478.556.256.275	24%	386.267.450.143	32%
2	ATLAS LTDA.	363.978.000.000	1,3%	359.438.047.659	6,3%	338.122.111.877	2,2%	331.005.245.670	-4%	343.980.639.978	7%
3	G4S	337.618.000.000	18,1%	285.955.106.993	5,0%	272.461.130.553	-1,5%	276.624.237.280	8%	255.226.440.745	-1%
4	FORTOX	324.075.000.000	13,4%	285.828.539.485	3,4%	276.429.989.762	-6,5%	295.508.694.252	10%	269.070.257.824	12%
5	PROSEGUR	296.978.000.000	16,2%	255.662.562.000	-3,6%	265.179.067.000	-5,3%	279.919.420.000	12%	250.843.520.000	20%
6	SECURITAS COLOMBIA	296.023.000.000	28,3%	230.645.270.000	8,6%	212.325.139.000	-13%	244.771.908.000	31%	186.727.089.000	26%
7	SEGURIDAD SUPERIOR	285.151.000.000	19,9%	237.770.777.137	26,2%	188.423.106.113	1%	186.149.995.535	27%	146.650.711.672	6%
8	SEVICOL	276.343.000.000	16,1%	238.023.199.414	17,2%	203.103.350.522	-2%	207.096.079.195	13%	182.479.124.283	27%
9	SU OPORTUNO SERVICIO	238.436.000.000	26,7%	188.251.870.000	3,6%	181.780.834.000	-2%	186.082.496.000	16%	160.741.627.000	14%
10	MIRO SEGURIDAD	227.405.000.000	13,7%	199.991.098.842	8,7%	184.048.456.315	21%	151.831.765.771	17%	129.772.525.068	3%
11	SEGURIDAD NAPOLES	223.551.000.000	6,3%	210.286.322.399	10,0%	191.235.972.556	23%	155.689.161.525	13%	137.500.847.769	11%
12	ALLIANCE RISK AND PROTECCIÓN	226.651.000.000	114,5%	105.642.497.077	20,4%	87.713.000.000	11%	78.785.000.000	7%	73.798.000.000	0%
13	EXPERTOS SEGURIDAD	214.809.000.000	22,4%	175.477.398.349	19,9%	146.352.348.669	52%	96.443.266.702	21%	79.821.000.000	-15%
14	SERVISIÓN	174.571.000.000	13,2%	154.255.272.884	52,5%	101.147.336.591	18%	85.482.000.000	14%	74.812.000.000	34%
15	SEGURIDAD ONCOR	174.190.000.000	9,2%	159.504.007.439	10,7%	144.056.687.676	-4%	149.878.073.430	40%	107.399.632.544	-34%
16	HONOR SEGURIDAD	161.777.000.000	11,0%	145.804.995.069	10,8%	131.610.399.907	-1%	133.375.751.777	31%	101.695.110.405	8%
17	COLVISEG	154.514.000.000	22,7%	125.947.546.413	-11,1%	141.728.748.816	-10%	157.628.860.677	1%	155.839.657.096	-6%
18	ANDISEG	143.824.000.000	12,9%	127.394.764.000	14,3%	111.452.746.000	15%	96.775.419.000	11%	87.319.574.000	-1%
19	COOPEVIAN	120.317.000.000	9,5%	109.889.089.643	8,6%	101.150.331.858	12%	90.104.908.975	8%	83.743.000.000	11%
20	SEGURIDAD DE OCCIDENTE	111.548.000.000	12,4%	99.280.171.865	5,4%	94.202.416.570	8%	87.070.000.000	-2%	88.806.000.000	0%

Nota: La tabla representa la clasificación de mayor a menor de las empresas de seguridad de Colombia para el año 2022. Tomado de Informe de Desempeño 2023 Experto Seguridad

En relación con las ventajas y desventajas del SIG se logra determinar que las ventajas son más en relación con las desventajas, al analizar la implementación del SIG con relación a los trabajadores se tiene que hay una gran receptividad positiva por parte de ellos a la integración de los sistemas, y este factor es fundamental debido a que el recurso

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

humano es una parte principal del proceso, pero hay una parte de desconocimiento y falta de conciencia por parte de estos lo que genera una resistencia al cambio ya que estos proceso constantemente son cambiantes debido a que siempre se busca una mejora continua. Al ver por parte de la organización las ventajas son mayores a nivel interno como externo, hay una mayor optimización de recursos y reducción de costos, existe una mejor relación con los clientes permitiendo una mayor comunicación comercial, y a la vez mejorar la imagen y posicionamiento, los objetivos de la organización están orientados con los del SIG además cuentan un líder del SIG comprometido a mejorar. En la tabla 1 se desarrolla una matriz DOFA de acuerdo con las ventajas y desventajas del sistema integrado de gestión.

Tabla 1

Matriz DOFA del SIG de Expertos Seguridad

MATRIZ DOFA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN		FACTORES INTERNOS		
		NEGATIVOS		POSITIVOS
		DEBILIDADES		FORTALEZAS
		D.1 falta de continuidad en la ejecución de planes y políticas	F.1 compromiso de la alta gerencia y de la empresa	
		D.2 Débil cadena de aprovisionamiento (requerimientos logísticos y contrataciones)	F.2 la empresa posee políticas de gestión integral	
D.3 Falta de conciencia y desconocimiento por parte de los trabajadores	F.3 asignación de recursos, financieros, técnicos, físicos y humanos para			
D.4 Escasa y poco adecuada difusión de los logros obtenidos por la empresa, dirigida a sus stakeholders	F.4 Líder del sistema integrado de gestión			
F	P	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA DO	ESTRATEGIA FO
A	O	O.1 Consolidar la imagen de compromiso	(O1, D4, D3) Fortalecer canales de comunicación	(F4, O1) Sostener un liderazgo con un
C	S			

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

T O R E S	I T I V O S		con el personal para saber las dudas de la integración.	compromiso activo entre los líderes y los empleados
		O.2 aumento de clientes y nuevos contactos de negocios	(O4, D3) Programas de desarrollo de formación para el personal	(F1, O2) Aumentar la relación de los clientes
		O.3 creación de nuevas sedes en otras ciudades	(O2, D1, D2) seguimiento a las auditorías internas y externas	
		O.4 nuevas tecnologías para el servicio		
E X T E R N O S	N E G A T I V O S	AMENAZAS	ESTRATEGIA DA	ESTRATEGIA FA
		A.1 constantes cambios y actualizaciones en las normativas	(A2, D1) Desarrollo de plan de contingencias de acuerdo con los protocolos que se establezcan	(A1, F1, F4) Equipo de apoyo y de guía en el desarrollo de los cambios normativos que se presenten
		A.2 declaratoria de emergencias por pandemias o catástrofes naturales	(A3, D2, D,4) Establecer plan de comunicación y divulgación en toda la organización	
		A.3 multas, demandas y costos adicionales por incumplimientos	(A2, D3) Convenios estratégicos con entidades financieras, educativas	
		A.4 aumento de la competencia		

Nota: La tabla representa la matriz DOFA del SIG de la empresa Expertos

Seguridad, elaboración propia de acuerdo con los factores identificados por las fuentes de investigación.

De acuerdo con los factores internos (fortalezas y debilidades) y factores externos (oportunidades y amenazas) de los SIG se diseñan estrategias que ayudan al crecimiento de la empresa, y mitigar los puntos débiles: las estrategias DO establecen como aprovechar las oportunidades y mitigar las debilidades que presentan los SIG en la empresa; las estrategias FO son por medio de las oportunidades aprovechar las fortalezas para impulsar el crecimiento de la organización; las estrategias DA se orientan a minimizar tanto las

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

debilidades como las amenazas y por ultimo las estrategias FA intentan potenciar las fortalezas para afrontar las amenazas que puedan afectar la integración de los sistemas.

Por ejemplo, la estrategia DA fortalecer los canales de comunicación con el personal para saber las inquietudes que generan la integración de los sistemas, en este caso se aprovecha la oportunidad de consolidar la imagen de compromiso y reducir la falta de conciencia y conocimiento del personal además la debilidad de Escasa y poco adecuada difusión de los logros obtenidos por la empresa dirigida a sus stakeholders; al inicio de cada una de las estrategias se indica con cuál de los factores externos e internos están relacionados.

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Conclusiones

Se evidencio el impacto que obtuvo la organización Expertos Seguridad en el crecimiento económico a lo largos de los últimos años, donde las ventas nuevas con respecto al año 2022 obtuvo un crecimiento del 46%, por lo que la integración de los sistemas y mantenimiento de las certificaciones ha generado beneficios a la compañía que siempre está trabajando en busca del mejoramiento continuo y en pro de la fidelización de cliente. Por su parte el nmero de trabajadores ha crecido exponencialmente en los últimos años en las 30 sedes que tiene la organización en todo el país.

El sistema integrado de gestión permite por medio de su líder cumplir con los objetivos de forma efectiva de Expertos Seguridad, en el cual se tiene en cuenta las necesidades de los trabajadores, el control de los riesgos y peligros, reducir ineficiencias, maximizar los recursos y siempre teniendo en cuenta que la integración es el mecanismo adecuado para lograr los objetivos de la organización. Una gran fortaleza con la que cuenta en Expertos Seguridad es la dirección de SIG lidera la integración de los sistemas desarrollando políticas en pro del crecimiento

La implementación de un SIG debe ser relevante en el plan estratégico de las compañías para el mejoramiento y competitividad empresarial, seguir el cumplimiento de la normatividad, requerimientos legales y de los clientes. Es importante implementar buenas prácticas que impulsen al crecimiento, rentabilidad, posicionamiento de marca y permanencia en el mercado.

Un SIG adecua y facilita la implantación de un sistema único de gestión, aumenta la participación de los trabajadores, supera los logros establecidos en los objetivos, crece la competitividad de la empresa, mejora la confianza de los clientes, y por lo tanto mejora la

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

imagen y el éxito de la empresa, mejora la calidad de los procesos, la seguridad y salud de las personas y la protección de le medio ambiente. Es un proceso que necesita constante seguimiento y que se desarrolle no solo para el cumplimiento de requerimientos de clientes, leyes o normas si no con el propósito de un mejoramiento continuo.

A través del SIG se obtiene mejedores resultados en los tratos que benefician a los diferentes grupos de interés como: accionistas trabajadores, la comunidad; ya que por medio de esta organización se genera empleo, se activa la economía y fortalece el crecimiento del país.

Con respecto al impacto negativo de los SIG encontramos la resistencia al cambio por parte del personal afectando directamente a la cultura organizacional, ya que estos requieren capacitaciones constantes por los cambios normativos, demanda un mayor trabajo en la parte de planificación, control de procesos y la toma de decisiones; y al no tener conocimiento apropiado se dificulta elegir el nivel adecuado de integración de acuerdo con el grado de desarrollo de Expertos Seguridad lo que conlleva a la carencia de personal con la formación adecuada para la realización de las auditorias de los sistemas de gestión. Por otra parte, aumento de costos por la necesidad de recursos adicionales específicos para la implantación de los sistemas

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

Referencias

- Arias-González, M. (2014). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo. *Ciencias Holguín*, XX(2), 1-11.
- Caballero Fernández, G., García Vásquez, J. M., & Quintas Corredoira, M. A. (2007). La Importancia De Los Stakeholders De La Organización: Un Análisis Empírico Aplicado A La Empleabilidad Del Alumnado De La Universidad Española. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(2), 13-32.
- Carmona Calvo, M. A., & Rivas Zapata, M. A. (2010). Desarrollo de un modelo de sistema integrado de gestión mediante un enfoque basado en procesos. *4 th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management*, 1555-1564.
- Experto Seguridad. (2023). *Informe Desempeño 2023*.
- Ferguson Amores, M. C., García Rodríguez, M., & Bornay Barrachina, M. M. (2002). Modelos De Implantación De Los Sistemas Integrados De Gestión De La Calidad, El Medio Ambiente Y La Seguridad. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 8(1), 97-118.
- Flórez Rendón, A. L. (2013). *Efectos De La Implementación Del Sistema Integrado De Gestión En Los Grupos De Interés De Las Empresas Industriales, Comerciales Y De Servicios Del Área Metropolitana Del Valle De Aburrá*.
- Fraguela Formoso, J. A., Carral Couce, L., Iglesias Rodríguez, G., Castro Ponte, A., & Rodríguez Guerreiro, M. J. (2011). La Integración De Los Sistemas De Gestión. Necesidad De Una Nueva Cultura Empresarial. *DYNA*, 78(167), 44-49.
- Fuentes Aycardy, L. M. (2015). *Aportes de los sistemas integrados de gestión en el área de talento humano*.

ESTUDIO DE CASO EMPRESA EXPERTOS SEGURIDAD

García López, R. A., & Avilan Zamora, A. (2012). *Evolución De La Seguridad Privada En Colombia Como Negocio*.

García Paternina, K. Johana. (2019). *Sistemas Integrados de Gestión en las Empresas*.

González Vilorio, S. (2011). Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. *Escenarios*, 9(1), 69-89.

International Organization Standardization-ISO. (2015a). *ISO 9001:2015(es), Sistemas de gestión de la calidad*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

International Organization Standardization-ISO. (2015b). *ISO 14001:2015(es), Sistemas de gestión ambiental—Requisitos con orientación para su uso*.

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>

Mejía Vargas, A., Muriel Morales, D., & Palacios Chamat, C. P. (2016). Metodología para la implementación de una cultura organizacional de sistemas de gestión integrados en empresas de prestación de servicios. *Revista Ingeniería Industrial UPB*, 04(04), 109-119.

Murcia Tamayo, F. (2020). Sistemas integrados de gestión en las pymes. *Revista Protección & Seguridad*, 394, 51-56.

Orrego, A., & Mesa, C. (2014). Las alianzas tecnológica vs. Los sistemas integrados de gestión en la empresa TMI. *V Encuentro de Investigación Formativa*, 5-28.

Rojas Ahumada, D. Patricia. (2014). *Modelo Para La Implementación De Un Sistema De Gestión Integral Alineado A La Estrategia Empresarial De La Organización*.

SIETE24. (2023). *La importancia de un sistema integrado de gestión en seguridad privada*.

Usuga, R. (2023). Sistemas integrados de gestión en Pymes de Medellín. *Ingenierías USBmed*, 14(2), 42-48.