

PRACTICAS PROFESIONALES EN GRUPO EMPRESARIAL HONOR Y LAUREL



GIOVANNY ALEJANDRO CANO CHAVEZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2024

PRACTICAS PROFESIONALES EN GRUPO EMPRESARIAL HONOR Y LAUREL

GIOVANNY ALEJANDRO CANO CHAVEZ

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de profesional en
Negocios Internacionales

Asesor

Mg. ALFONSO CANÓNIGO GALVIS
Magíster en Dirección y Gestión de proyectos

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2024

Autoridades académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. Javier Humberto TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Agradecimientos

Agradezco a Dios principalmente a la universidad Santo Tomás por formarme profesionalmente, y sobre todo como un colombiano con ética y responsabilidad social que puede contribuir al crecimiento del país. Al docente Alfonso Canónigo que más que un docente se convirtió en un amigo que siempre me guió en momentos de gran duda e incertidumbre y me apoyo a seguir en el proceso de titulación profesional, A mi tía Cielito Cano por su importante apoyo durante toda la vida escolar y universitaria pues fue el motor que permitió que yo continuara en mi proceso de formación a mis padres y amigos que siempre estuvieron para escuchar y alentarme en esos momentos donde vemos que el proceso puede llegar a ser más grande que nosotros mismos pero nunca lo suficiente como para rendirnos. En especial lo dedico a mi Abuela Lucila Cano Prieto a quien hubiese deseado estuviera en vida para ver como logre uno de los pasos más importantes en mi carrera profesional.

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen	8
Abstract	9
Justificación	10
1 Objetivos	12
1.1 Objetivo general	12
1.2 Objetivos específicos	12
2 Reseña de la empresa	13
2.1 Misión	13
2.2 Visión	13
2.3 Estructura organización del grupo empresarial Honor y Laurel	14
2.4 Ubicación	14
2.5 Cargo	15
2.6 Funciones del practicante	15
3 Resultados de los objetivos	16
3.1 Administración y organización de los documentos originales de Auditoria, de manera eficiente.....	16
3.2 Evaluación del envío de los documentos requeridos para la Auditoria Mensual	18
4 Plan de mejora	20
4.1 Costos, Tiempo, Riesgos y Calidad	22
4.2 Oportunidades o elementos para evaluar.....	23
4.3 Asignación de valores	23
4.4 Puntuación ponderada	23
4.5 Aplicación de los factores a la matriz	23
4.6 Manejo de los resultados	24
4.7 Propuesta comercial de innovación.....	26
Conclusiones	28
Recomendaciones	29
Referencias bibliográficas	30

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz del plan de mejora y su proceso	20
Tabla 2 Matriz de priorización del grupo empresarial Honor y Laurel	23

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Estructura organizacional de la empresa	14
Figura 2. Ubicación de la empresa en Google maps	14
Figura 3. Mapa de procesos.....	15
Figura 4. Proceso de Identificación y Envío de requisitos en Auditoria.....	16
Figura 5. Ejemplo de carpeta de Control Interno	17
Figura 6. Ruta de documentación	17
Figura 7. ¿Para qué Innovar en un nuevo Servicio?	21
Figura 8. Pasos que seguir en la innovación de un servicio	22
Figura 9. Árbol de problema identificado del grupo empresarial Honor & Laurel	25
Figura 10. Árbol de soluciones del grupo empresarial Honor & Laurel.....	26

Resumen

La inserción laboral es un requisito fundamental para todos los jóvenes que han pasado por un desarrollo de aprendizaje profesional, es el cambio de traspasar las barreras de las salas de estudio a la práctica en empresas y el mercado laboral mundial, en la Universidad Santo Tomás y el programa de Negocios Internacionales ofrece la opción de Prácticas profesionales como método de grado para que todos los futuros profesionales tengan un acercamiento real al desarrollo de empresa y trabajo que se ha venido enseñando en los 4 años de estudio, se construyen habilidades competentes y una comprensión más profunda del entorno laboral real.

Tuve la oportunidad de realizarlo en el grupo empresarial Honor y Laurel en el área de Control interno y adquirí los conocimientos del manejo de la información y realización de auditorías que son el corazón de cómo es el proceso de dirección en una gran empresa desde distintas áreas, junto a ello aplicando mis conocimientos de negocios ofrecí la opción de una nueva propuesta comercial que mejorara y ampliara el sector económico actual.

Palabras Clave: Inserción laboral, Trabajo, Práctica, Control interno, Negocio, Mejora.

Abstract

Job placement is a fundamental requirement for all young people who have gone through a professional learning development. It is the transition from crossing the barriers of the study rooms to practice in companies and the global labor market. At Santo Tomas University and the International Business program, the option of professional internships is offered as a degree method so that all future professionals have a real approach to the business development and work that has been taught in the 4 years of study. Competent skills are built and a deeper understanding of the real work environment is gained. I had the opportunity to do it in the company Honor and Laurel in the area of Internal Control and I acquired the knowledge of information management and conducting audits, which is the heart of what the management process is like in a large company from different areas. Along with this, applying my business knowledge, I offered the option of a new commercial proposal that would improve and expand the current economic sector.

Key words: Job placement, Work, Practice, Internal control, Business, Improvement.

Justificación

El objetivo principal de la práctica profesional en el grupo empresarial **Honor y Laurel** era conocer e implementar la visión de negocios para poder ofrecer un nuevo nicho a una empresa que contaba con una excelente trayectoria en el campo y tenía las posibilidades de incursionar en un nuevo servicio que impulsara aún más su crecimiento, por ende al hacer parte del área de control interno podía ver las capacidades operacionales, de talento humano, físicas y de recursos, que constituían a la empresa para poder desarrollar una idea que permitiera aprovechar no solo la trayectoria y confiabilidad de su buen nombre sino, el buen sistema de recursos, una nueva ampliación del espectro y fomentar la innovación que cada día más es un constante cambio para el mercado global y principalmente para los servicios de seguridad tanto para empresas como individuos.

De tal manera para poder ayudar a la empresa a generar un mayor rendimiento y participación de estos mercados se crea la propuesta comercial "Honor internacional" partiendo así del desarrollo de un nuevo campo comercial que brinde servicios de protección a la carga y personal VIP, principalmente extranjeros vinculados a operaciones económicas en el territorio nacional, ganando así Honor y Laurel un nuevo atractivo potencial para generar mayor influencia frente a las demás empresas prestadoras de servicios de seguridad dentro y fuera del territorio nacional, en ello se desarrolla un plan de acción que fomenta la participación y colaboración con otras empresas extranjeras y mediante un proceso de análisis y comprensión de las oportunidades de esta, una de las razones del enfoque y área seleccionado fue a causas de la condición primaria de hacer una mejora significativa y relacionada con lo aprendido en la carrera y el entorno laboral.

Ya que varias circunstancias a lo largo de la carrera profesional, ha generado no olvidar la importancia de integrar e intuir los buenos procesos de una manera que las empresas se cataloguen en un medio competitivo, basado en sus estándares de calidad y buenos procesos. Por último, pero no menos importante, la actividad del grupo empresarial **Honor y laurel** la cual, de acuerdo con la información recopilada, ha estado relacionada con grandes procesos de seguridad en diversas compañías, desde sus inicios incluso los envíos nacionales entregados y es así como se detectó que tienen la posibilidad de participar de manera activa y positiva en el entorno de seguridad internacional mediante sus procesos estructurados que han demostrado dar resultados eficaces y eficientes.

Introducción

El grupo empresarial **Honor y laurel** es una empresa líder en el sector de seguridad en Colombia, durante la práctica profesional en esta empresa, se tuvo la oportunidad de trabajar en el área administrativa de control interno, donde se encargó de supervisar y realizar auditorías mensuales y seguimiento a los procesos. El objetivo principal de la práctica profesional fue realizar las actividades establecidas en el contrato que por consiguiente llevó a generar un plan de mejora basado en un “Estudio de oportunidades” para agilizar los procesos y mejorar la calidad de la empresa, la práctica profesional en **Honor y laurel** fue una experiencia enriquecedora que permitió adquirir nuevas habilidades y conocimientos relacionados con el control de los procesos dentro de una empresa.

Esto hizo que la práctica, fuese muy aplicativa en los conocimientos teóricos adquiridos durante la carrera, del mismo modo se logró poner en práctica las habilidades adquiridas en el aula en un entorno laboral real, esto generó habilidades blandas, tales como trabajo en equipo y comunicación efectiva con colegas y clientes, la práctica en el grupo empresarial **Honor y laurel**, creo un enfoque en varios objetivos específicos, estos permitieron contribuir significativamente al mejoramiento de los procesos de auditorías y oportunidad de negocio.

En resumen, la experiencia en el grupo empresarial **Honor y laurel** fue una experiencia que permitió adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el campo de procesos y logística, logró así aplicar los conocimientos de todo tipo y recopiló todo lo aprendido en la carrera profesional, en este informe de prácticas se describe con detalle la experiencia en la empresa, los objetivos específicos alcanzados, las habilidades y conocimientos adquiridos durante la práctica profesional.

1 Objetivos

1.1 Objetivo general

Apoyar a los diferentes procesos de Auditorias mensuales y reportes de análisis y lecciones aprendidas basado en el cumplimiento de los requisitos legales a través de la práctica profesional en el grupo empresarial **Honor y laurel**.

1.2 Objetivos específicos

- Auditar mensualmente a clientes.
- Enviar mensualmente el reporte de Análisis y Lecciones Aprendidas, oportunidades de mejora pendientes de cierre.
- Enviar mensualmente el reporte de Documentación vencida del SIG a los procesos de la organización.
- Apoyar al área de control interno en temas de auditorías internas y externas.

2 Reseña de la empresa

El grupo empresarial Honor y Laurel es una empresa de seguridad que se dedica a minimizar y controlar riesgos en seguridad. Comenzaron sus actividades en Colombia en 1993 a través de las empresas Laurel RMS Ltda y Honor Servicios de Seguridad Ltda. Desde entonces, se han esforzado por ofrecer soluciones de seguridad integrales a sus clientes. En el año 2009, adquirieron XEL Seguridad Integral, hoy Honor Tecnología SAS, con el fin de ofrecer soluciones de seguridad electrónica basadas en tecnología de punta. Honor y Laurel cuenta con más de 27 años de experiencia en operaciones rurales y urbanas y cerca de 3.000 profesionales en seguridad, trabajando día a día por mantener relaciones duraderas con sus clientes gracias a la calidad de sus servicios, su gestión de riesgos, la innovación, el apoyo tecnológico y su gestión en el desarrollo y bienestar de sus colaboradores mediante sus 3 líneas de negocio.

Honor Servicios de Seguridad Ltda.: Protección profesional de personas e instalaciones.

– Laurel RMS Ltda.: Conocimiento Especializado en Prevención y Mitigación de Riesgos de Seguridad

– Honor Tecnología SAS.: Soluciones de seguridad electrónica basadas en tecnología de punta

2.1 Misión

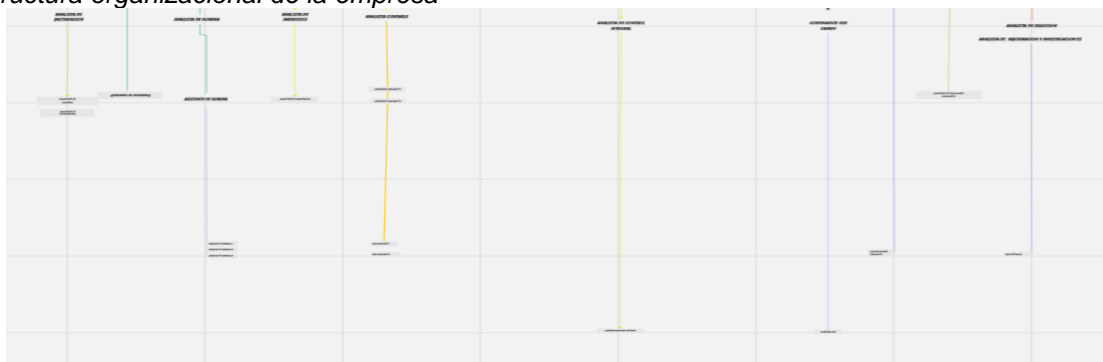
La misión del grupo empresarial Honor y Laurel es proteger con HONOR a sus clientes, sus familias y a la comunidad, generando condiciones más seguras

2.2 Visión

Ser líderes en la gestión de riesgos de seguridad para apoyar el desarrollo y continuidad de los negocios de nuestros clientes.

2.3 Estructura organización del grupo empresarial Honor y Laurel

Figura 1.
Estructura organizacional de la empresa



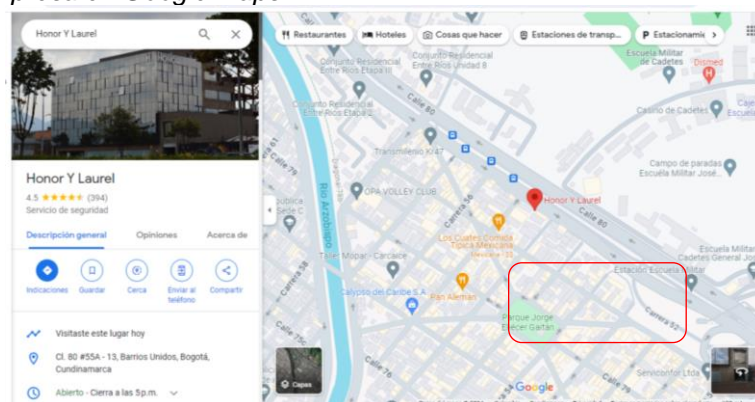
Nota. Realizado a través de aplicativo de esquemas. Adaptado de. (Miro, s.f).

La estructura organizativa de la empresa se encuentra de la siguiente forma, en primer lugar, encontramos la presidencia junto con los socios de la compañía, en segundo lugar se encuentran los directores y se divide en campos de trabajo y áreas, en las divisiones se encuentran los gerentes y subgerentes departamentos y responsabilidades de la empresa junto con todos los cargos de la compañía especificados según los rangos y responsabilidades adaptado de. Honor Y Laurel.

2.4 Ubicación

El grupo empresarial Honor y Laurel, donde se realizan las prácticas profesionales se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, ubicada Av. Calle 80 No. 55 A-13.

Figura 2.
Ubicación de la empresa en Google maps



Nota. Se muestra donde se encuentra la empresa Honor y Laurel ubicada en Av Calle 80 No. 55 A-13, donde se realizan las prácticas profesionales.

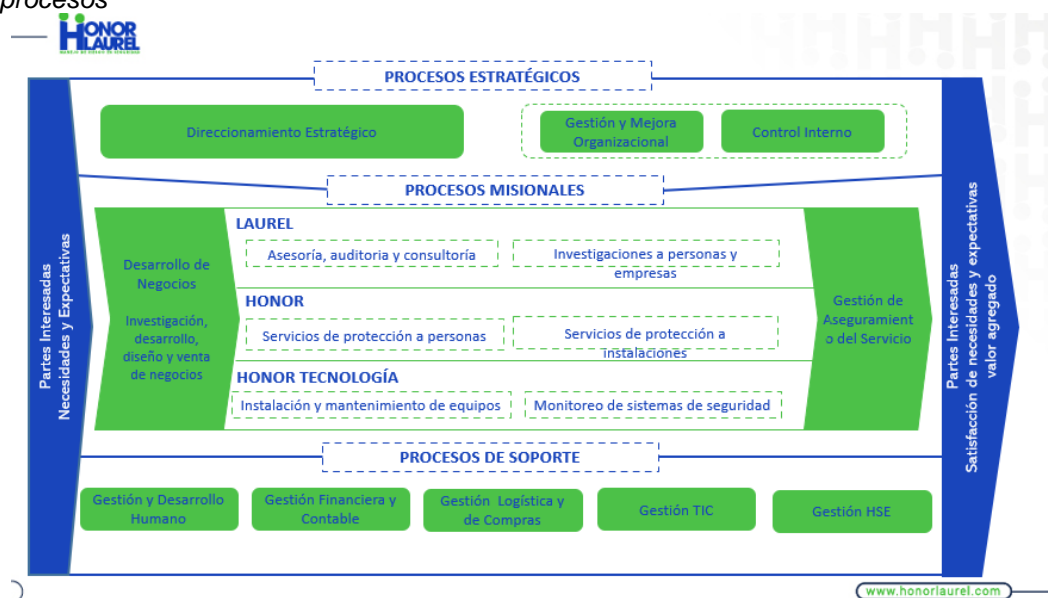
2.5 Cargo

Aprendiz de Control interno.

2.6 Funciones del practicante

- Auditorias mensuales con clientes. (Solicitud, Verificación y Cargue de documentación en plataformas de clientes)
- Envío mensual de reporte de Análisis y Lecciones Aprendidas, oportunidades de mejora pendientes de cierre.
- Envío mensual de reporte de Documentación vencida del SIG a los procesos de la organización.
- Apoyo al área de control interno en temas de auditorías internas y externas.

Figura 3.
Mapa de procesos



Nota, se evidencian las funciones de cada área para una mayor asimilación en respuesta al organigrama del grupo empresarial.

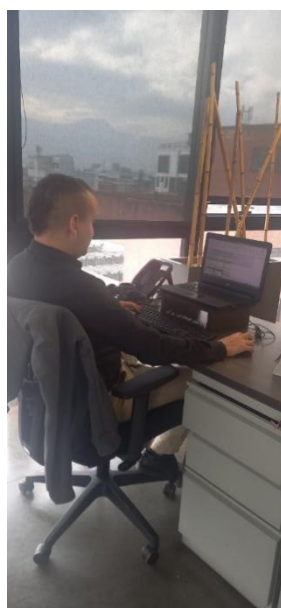
3 Resultados de los objetivos

3.1 Administración y organización de los documentos originales de Auditoría, de manera eficiente

Para lograr el éxito de la Auditoría, es esencial desarrollar un plan de trabajo para identificar, recopilar y organizar sistemáticamente los diversos documentos necesarios para el proceso de Auditoría. En primer lugar, debe establecerse un proceso claro para obtener los documentos originales de Empresa, Personal, Total trabajadores, Subcontratistas y Contrato. Esto implica encontrar y clasificar todos los documentos necesarios, como el certificado de residencia, documentos de nómina y liquidación, exámenes de ingreso, certificados de residencia, Facturas radicadas, Soportes de facturación, entre otros. Como se muestra en la **Figura 3**, estos documentos serán revisados cuidadosamente para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y Del cliente.

Figura 4.

Proceso de Identificación y Envío de requisitos en Auditoría



Nota. Se muestra como la identificación y categorización de los documentos en la oficina

Es crucial establecer un sistema de seguimiento una vez que se identificaron los documentos para garantizar que cada documento se reciba y registre a tiempo. Esto tal como se muestra en la **Figura 4**, la cual está compuesta por una asignación de Fecha de ejecución y nombre de las carpetas que se manejan en el proceso. De esta manera, se consolida un control total sobre todos los documentos y se puede garantizar una buena recepción, evitando que no se pierdan o eliminen. Se establece un método para almacenar los documentos ya

que es crucial este proceso para el Cargue en la plataforma Controlar que es donde se validan automáticamente por el Cliente. Los procesos de Auditoria y comunicación son 100% Digitales y reposan en la carpeta de archivos compartidos de la empresa mediante la asignación de Áreas Tener un lugar seguro y dedicado para almacenar los archivos durante y después del proceso de Auditoria es una política para posibles consultas o cambios de futuras inspecciones. Los documentos deben estar organizados de manera como se muestra en la ruta de la **Figura 5**, esto con el fin de que sean fáciles de entender, encontrar y recuperar cuando sea necesario.

Figura 5.
Ejemplo de carpeta de Control Interno

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
01. DOCUMENTOS PARA DAR INICIO	15/01/2024 11:50	Carpeta de archivos	
02. FASE II	03/01/2024 11:41	Carpeta de archivos	
03. PROVEEDORES	22/01/2024 7:56	Carpeta de archivos	
04. FORMATOS	04/01/2024 7:25	Carpeta de archivos	
05.SUBSANACIONES	04/01/2024 5:04	Carpeta de archivos	
06. SUBSANACIONES II	03/01/2024 11:39	Carpeta de archivos	
07. EMPRESA	03/01/2024 11:49	Carpeta de archivos	
08. TOTAL TRABAJADORES	16/01/2024 7:35	Carpeta de archivos	

Nota. Esta es la carpeta de archivo individual, en este caso en específico es la de la empresa HOCOL.

Figura 6.
Ruta de documentación

The figure displays three screenshots of a file management interface showing the navigation path for documentation. Each screenshot shows a breadcrumb trail and a table of files/folders.

Screenshot 1: 07. EMPRESA

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
LEY 50	16/01/2024 8:08	Carpeta de archivos	

Screenshot 2: 03. PROVEEDORES

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
01. FACTURAS RADICADAS	16/01/2024 8:05	Carpeta de archivos	
02. SOPORTES DE FACTURAS	16/01/2024 8:05	Carpeta de archivos	
03. PAZ Y SALVO SEMESTRAL	16/01/2024 8:05	Carpeta de archivos	
04. RELACION DE PROVEEDORES MENSU...	16/01/2024 8:05	Carpeta de archivos	

Screenshot 3: 01. DOCUMENTOS PARA DAR INICIO

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
FORMATO MANO DE OBRA	16/01/2024 8:01	Carpeta de archivos	
FORMATO NOMINA	16/01/2024 8:01	Carpeta de archivos	

Screenshot 4: 04. FORMATOS

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
01. RELACION DE PROVEEDORES	16/01/2024 8:06	Carpeta de archivos	
02. SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO OBLIG...	16/01/2024 8:06	Carpeta de archivos	
03.PAZ Y SALVO OBLIG-LG-CONTRAT	16/01/2024 8:06	Carpeta de archivos	
04. ESTUDIO DE SEGURIDAD	16/01/2024 8:06	Carpeta de archivos	

Nota. Aquí se ve la cantidad de documentos y orden que lleva la carpeta de recepción para cada uno de los casos.

Finalmente, es importante que la documentación se revise periódicamente, esto incluye revisar los documentos existentes para garantizar que estén actualizados y cumplan con los requisitos legales y Pactados. También debe monitorear el lanzamiento de nuevos requisitos y actualizar la documentación en consecuencia y poner al tanto a cada Área. Es así entonces como a través del proceso de administración y organizaciones desarrollan objetivos específicos para la gestión y organización eficaz de los documentos originales,

estableciendo procedimientos claros de recepción y registro de documentos, logrando este una gestión de los documentos de la empresa llevar al éxito del desarrollo de la Auditoría.

3.2 Evaluación del envío de los documentos requeridos para la Auditoría Mensual

Para realizar la evaluación del envío de los documentos necesarios para la Auditoría del grupo empresarial **Honor y Laurel**, es necesario tener en cuenta que estos conocimientos se obtienen de lo que se realiza en las capacitaciones de los empleados, para realizar una apertura precisa y oportuna de las carpetas digitales de los clientes en **Honor servicios de Seguridad**, es crucial una serie de procesos tales como: En primer lugar, el empleado debe familiarizarse con los requisitos y regulaciones legales relacionadas con la documentación solicitada mensualmente de los trabajadores en el contrato del cliente. Esto facilitará la identificación de los documentos necesarios para cumplir con las normas y garantizará que las carpetas digitales de los clientes se abran correctamente.

Así mismo se debe crear una lista completa de todos los documentos necesarios para cada paso del proceso esta lista no es que contenga un formato si no que todo trabajador ya debe conocerla debido a conocimientos previos profesionales y en la inducción brindada de la empresa, una vez que se tenga claro y organizado el paquete de documentos necesarios, es crucial consultar con el jefe inmediato para asegurarse de que todos los documentos necesarios estén disponibles. Otro paso importante que debe tener en cuenta el trabajador es verificar que los documentos sean completos y precisos esto con el fin de asegurarse de que todos los documentos requeridos estén disponibles y correctos.

Verificar que la información en la factura comercial para el caso de proveedores y los documentos relacionados coinciden hay que dejarlo como las primeras tareas que se deben realizar, en este apartado se debe tener en cuenta que estén firmados correctamente y cumplan con las normas legales y del contrato, ya para la revisión interna de calidad se debe realizar una evaluación del contenido antes del envío. Esta revisión interna debe asegurarse de que los documentos estén completos, legibles y cumplan con los requisitos esta actividad está establecida para generar una revisión completa para encontrar cualquier discrepancia o error.

Para coordinar con las otras áreas de la empresa que se encargan de suministrar la información requerida se comunica con los responsables de cada área mediante el correo corporativo en el proceso de envío y se proporciona los documentos necesarios y se le brinda información que asegura que estén al tanto de los requisitos y plazos establecidos por el Cliente. Por otro lado, el seguimiento del envío se crea en un sistema de seguimiento para rastrear el progreso del envío y asegura de que los documentos han sido recibidos por el trabajador, dispuestos en las carpetas correspondientes y cargados en la plataforma virtual,

una comunicación regular con los compañeros de las áreas es indispensable para asegurarse de que los documentos sean recibidos y aceptados correctamente.

Y por último la importancia de la evaluación continua la cual es esencial para garantizar la eficacia y el cumplimiento de las regulaciones nacionales y del cliente en esta etapa se deben realizar evaluaciones regulares para determinar si se ha producido retrasos, errores y cualquier otro problema que pueda tener un impacto en el proceso de auditoría, se deben revisar los tiempos de respuesta, encontrar fallas potenciales en el proceso y evaluar el rendimiento general del equipo responsable del envío de documentos, para ello se usa varias herramientas durante la evaluación, como registros de seguimiento de envíos, análisis de datos y comentarios de los responsables del área, se recopila datos detallados sobre los casos en los que se haya producido una demora o error y sirve para comprender las causas subyacentes y tomar las medidas correctivas necesarias.

4 Plan de mejora

Tabla 1

Matriz del plan de mejora y su proceso

Aspectos	Meta	Acción	Porcentaje	Verificable	Responsable	Medio	Cronograma
Propuesta comercial para un nuevo servicio en la empresa	Lograr el desarrollo de una nueva línea de servicio de seguridad impulsando el manejo de escoltas bilingües y seguridad a la carga	Presentar el proyecto y los beneficios para la entidad al presentar en el mercado un método de innovación en el servicio de seguridad	100%	Instructivo de ejecución de la propuesta comercial (Anexos 1)	Giovanny Alejandro Cano Chávez	Físico y Digital.	Marzo.

Nota. En la matriz del plan de mejora se distribuye en los siguientes espacios: aspectos por el cual se realiza el plan de mejora, Metas por las que se quiere lograr con la propuesta comercial, acción de realizar una inspección de las actividades realizadas y lograr identificar los errores, porcentaje en el cual se encuentra realizado el plan de mejora, verificable es el documento que se realizó que se encuentra en anexos, responsable es la persona quien realizo el trabajo, medio por el cual se encuentra que en este caso es físico y digital y cronograma en el mes en el cual se finalizó lo planeado.

Para identificar cuál era la problemática a abordar en el plan de mejora se decidió utilizar una matriz que pudiese evaluar las problemáticas más grandes que se vieron en la empresa a través de la experiencia como pasante y entre la búsqueda se halló la oportunidad de realizar una nueva línea de servicio que incrementara el nombre y los ingresos a la empresa ya que contaba con la planta humana y física para innovar en su servicio. La propuesta comercial sirve para actualizar e innovar en el servicio al tiempo actual donde las actividades económicas se han digitalizado y cambiado a lo que eran hace 30 años al evaluar a la empresa podemos observar que tiene la oportunidad de ingresar a innovar su oferta de servicios de manera inmediata, también ayuda a tomar decisiones estratégicas en base a Honor y Laurel, reinventar un servicio al cual en tiempos anteriores no se le veía un atractivo o una utilidad exponencial pero con el paso de los años y nuevas tendencias puede entrar al mercado de manera satisfactoria y suplir las nuevas necesidades de seguridad dentro y fuera del territorio nacional.

la **Figura 7** nos muestra su utilidad y cómo esto ayuda a comunicar de manera efectiva los resultados obtenidos mediante la nueva línea de negocio.

En resumen, la nueva idea de negocio nos permite innovar el servicio de seguridad crear valor y ventaja competitiva frente a las empresas de servicios de seguridad. esto que garantiza que los esfuerzos de la empresa se concentren en abordar los problemas más

relevantes y maximizar los resultados, para sus pasos de elaboración nos basamos en **Figura 8** que encontramos en Economipedia la cual te da unas características específicas que son de gran ayuda para el proceso de creación.

Figura 7.

¿Para qué Innovar en un nuevo Servicio?



Figura 8.

Pasos que seguir en la innovación de un servicio



Para la elaboración de la propuesta comercial del grupo empresarial Honor y Laurel se tuvo en cuenta y se establecieron los siguientes criterios:

4.1 Costos, Tiempo, Riesgos y Calidad

Estos criterios representan elementos importantes en la toma de decisiones y permitieron evaluar las opciones desde una variedad de puntos de vista, para asignar valores a cada criterio, se utilizó una escala de valoración del 1 al 5, donde 5 representa la mejor calificación y 1 la peor calificación. En este ejemplo, se asignaron los valores siguientes:

Costos: El costo mínimo es 1, el costo máximo es 5.

El tiempo mínimo: es 1, el tiempo máximo es 5.

Riesgos: Nivel de riesgo bajo = 1, Nivel de riesgo alto = 5.

La puntuación de calidad: es de 1 y la puntuación de baja calidad es de 5.

4.2 Oportunidades o elementos para evaluar

la tabla contiene las oportunidades identificadas que se evaluaron sobre este caso, las opciones se basaron sobre: Oportunidad de mejora, Necesidades del mercado, Gestión inadecuada en proceso de escolta bilingüe, Capacidad de Planta y equipo y Nuevas sociedades. Esto se puede observar en la **Tabla 2**.

4.3 Asignación de valores

En la escala de valoración, se asignaron los valores correspondientes para cada opción y criterio (Costos, Tiempo, Riesgos y Calidad), estos valores se establecen en la puntuación ponderada que se establece, del mismo modo ellos representan la puntuación que se le da a cada opción en función de cada criterio, los valores asignados son teóricos y son establecidos por el pasante y lo que conoció en la empresa en su periodo laboral.

4.4 Puntuación ponderada

El valor de cada criterio se multiplicó se estableció a través de la importancia que el pasante le asignó, esta corresponde para obtener la puntuación ponderada de cada opción y los valores porcentuales que se establecieron fueron:

Costos: 40%

Tiempo: 20%

Riesgos: 20%

Calidad: 20%

Luego se sumaron los resultados de cada opción para obtener una puntuación ponderada por cada uno de los problemas identificados.

4.5 Aplicación de los factores a la matriz

Tabla 2

Matriz de priorización del grupo empresarial Honor y Laurel

Problemática O Elementos Por Evaluar	Costos	Tiempo	Riesgos	Calidad	Puntuación
Falta de innovación	2	1	2	0	1.25
Abandono del programa escolta bilingüe	2	3	1	1	1.75
Oportunidad de mercado	3	3	2	1	2.25
Capacidad de desarrollo	2	2	3	2	2.25

Nota. Esta tabla es la consolidación de los factores establecidos para fomentarla.

4.6 Manejo de los resultados

Las puntuaciones ponderadas de cada opción se comparan para obtener los resultados finales, dado que se obtuvo la mejor calificación en función de los criterios y los porcentajes asignados, la opción con la puntuación más alta es considerada la más prioritaria. En este caso se puede decir que: No hay una innovación, esta problemática recibió la puntuación más alta en este caso, lo que indica que, según los criterios de evaluación utilizados, es la opción más importante.

Como se mencionó que el costo tiene un peso del cuarenta por ciento, el tiempo tiene un peso del veinte por ciento y tanto los riesgos como la calidad tienen un peso del veinte por ciento cada uno, la aplicación de estos pesos respectivamente para la opción más alta observada en la **Tabla 2** fue:

Problemática: **Falta de innovación**

La puntuación (P) se obtuvo así:

$$P = (\text{Costos} * 0.2) + (\text{Tiempo} * 0.1) + (\text{Riesgos} * 0.2) + (\text{Calidad} * 0.0)$$

$$P = (1.25 * 0.4) + (1.75 * 0.2) + (2.25 * 0.2) + (2.25 * 0.2)$$

$$P = 0.5 + 0.35 + 0.45 + 0.45$$

$$P = 1.75$$

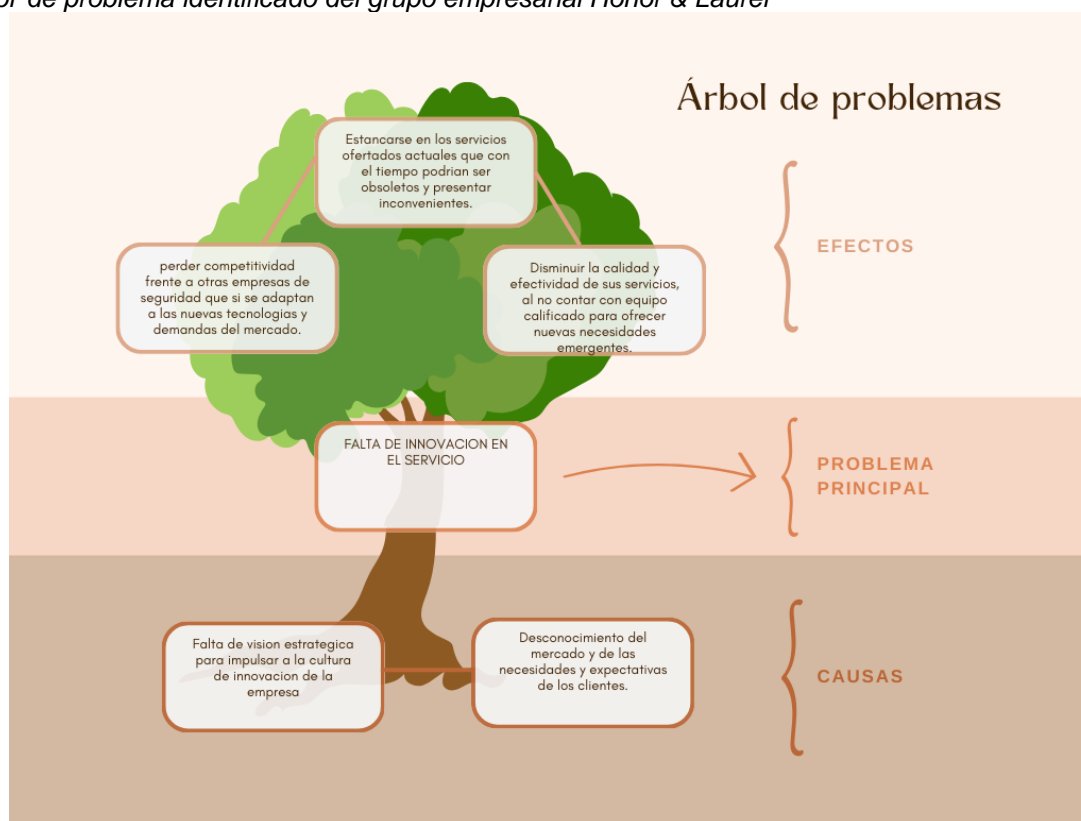
Después de identificar y evaluar el problema de la falta de innovación en el grupo empresarial Honor & Laurel, se reconoció la necesidad de realizar un análisis completo que proporciona una visión completa de los diversos factores que componían este problema, se decidió crear un árbol de problemas para generar posibles soluciones y abordar el problema de manera efectiva, esta herramienta permitiría visualizar de manera clara y estructurada las causas y efectos de la falta de una ruta de importación específica.

Una visión detallada de las causas subyacentes y los efectos del problema central fue proporcionada por la generación del árbol sobre problemas, tal como se muestra en la **Figura 9**, la identificación de las causas fundamentales permitió una mejor comprensión de los problemas que enfrentaba el grupo empresarial Honor y Laurel.

Al utilizar el árbol de problemas como herramienta de análisis, se facilitó la identificación de las interrelaciones entre causas y efectos, esto que a su vez permitió visualizar las áreas clave que requerían atención y acción este método sistemático y organizado estableció una base sólida para la creación de soluciones efectivas que se enfocan en las causas subyacentes del problema principal.

Figura 9.

Árbol de problema identificado del grupo empresarial Honor & Laurel



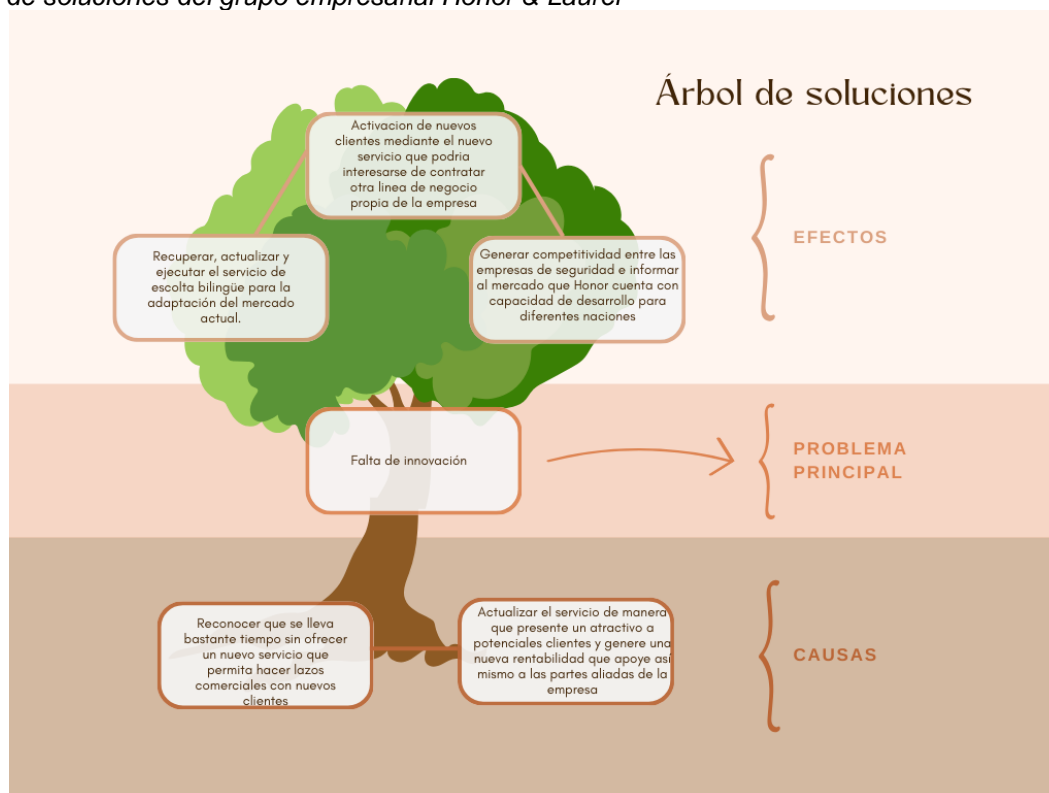
Nota. Este árbol de problemas se generó para tener una visualización completa del entorno de Honor & Laurel

Debido a razones importantes, una vez que se identificó el problema específico en el grupo empresarial **Honor & Laurel**, se tomó la decisión de crear una propuesta comercial que evidenciara la alta capacidad de la empresa y la oportunidad del mercado para elaborar y ofrecer un nuevo servicio tomado de una campaña ya existente pero que no se le dio el reconocimiento necesario tiempo atrás pero hoy en día con las nuevas tendencias y actividades económicas internacionales presentes en la capital colombiana, sin duda sería una oportunidad de negocio oportuna y que puede ser explotada a su máxima capacidad debido a la gran presencia de la empresa en varias regiones del país las cuales actualmente son un gran foco de turismo e inversión de personal y empresas extranjeras que podrían ser clientes potenciales.

Del mismo modo al ver el panorama completo de identificación se pensó en realizar la manera de generar un panorama similar pero que contuviese posibles soluciones para el contexto de la problemática del árbol de problemas, es así como se quiere que con ese análisis se pueda identificar una solución general y del mismo modo lograr un plan de mejora completo y eficiente y por ello se creó el árbol de soluciones vea la **Figura 10** del cual también

saldrá la herramienta de solución general la cual será elegida e identificada del mismo árbol tal como se muestra en el recuadro rojo del árbol.

Figura 10.
Árbol de soluciones del grupo empresarial Honor & Laurel



Nota. Este árbol de soluciones se generó para tener una visualización completa de lo que sería la innovación en Honor & Laurel

4.7 Propuesta comercial de innovación

La propuesta se genera mediante la existencia de un servicio no optimizado y que no representa una utilidad en la empresa debido a la poca inversión y desarrollo de la misma el acompañamiento y el servicio de escolta bilingüe en la ciudad de Bogotá es un servicio con un buen margen de utilidad debido que el crecimiento económico mundial ha expandido sus fronteras comerciales a lo largo de los 30 años de historia que tiene la compañía y con ello el crecimiento de empresas y personas que realizan actividades comerciales en el territorio nacional se ha elevado exponencialmente, la innovación de ofrecer la línea de seguridad bilingüe es la oportunidad que Honor tiene de salir al mercado y atraer a este gran número de personas y empresas para fomentar la economía interna del sector de seguridad y también así mismo dar el siguiente paso a una internacionalización.

Una actividad comercial que involucre el desarrollo de actividades en un segundo idioma y contratos con entidades y personas externas al comercio nacional marca la

diferencia en cualquier empresa pues así como aborda nuevos retos también encuentra nuevas posibilidades y oportunidad de crecimiento económico, como bien se sabe más de la mitad de las relaciones económicas internacionales se basan en el lenguaje ingles siendo así reconocido como el lenguaje de los negocios, ahora implementando esta idea podemos asegurar que el gran número de personas extranjeras que realizan actividades no solo en la capital si no también en diversas zonas del país reconocen que este servicio es una forma bastante inclusiva para un servicio tan importante como es la seguridad de personas y empresas, así es como Honor puede aportar no solo al crecimiento económico de sus colaboradores y socios, también aporta a impulsar al mercado nacional a enfrentar el reto de lo que es innovar los servicios que realizan a un segundo idioma para atraer aún más la atención de inversores que apoyen el crecimiento económico lo que se ve reflejado en mayor empleo y estatus económico.

Conclusiones

La creación de la propuesta comercial ha sido una buena manera de aprovechar los recursos y oportunidades que ofrece el mercado actual para el grupo empresarial **Honor & Laurel** así como se concluyó una conferencia de conocimiento para la nueva idea comercial se creó la propuesta representativa a los directivos encargados del desarrollo de negocios, para que conozcan la oportunidad que tiene la empresa de poder salir con un nuevo servicio al mercado y marcar así una diferencia competitiva con otras empresas de seguridad, Esto es gracias a los conocimientos en marketing internacional, finanzas y comercio principalmente, todo esto aprendido a lo largo del desarrollo académico y gracias a la empresa Honor & Laurel al permitir un primer encuentro al mercado laboral como profesional es lo que me permitió crear y formular una propuesta que convierte una empresa de gran trayectoria forjar los primeros cimientos para dar un primer paso a conocer y explorar el mercado internacional, con esto allí se afirma que toda empresa tiene la capacidad de entrar al mercado global y el grupo empresarial Honor & Laurel muy pronto puede ser una de ellas.

Recomendaciones

Al puesto de aprendiz de control interno en el grupo empresarial Honor y Laurel, recomendaría incluir en su plan de tareas el debate de los conocimientos y procesos relacionados con las actividades ejecutadas, que estos sean monitoreados y en una evaluación mensual reportar actividades de mejora que se complementan con los conocimientos de cada practicante, así mismo, en las otras áreas de conocimiento profesional del personal que ocupara el cargo después de mí, podemos ofrecer innovaciones distintas al desarrollo de la actividades no solo del área, sino de toda la empresa como una oportunidad de recolección de nuevas ideas emergentes de las nuevas tendencias que se estudian previamente en las universidades con los conocimientos y le mercado actual.

A la universidad y en referencia a la Facultad de negocios internacionales la recomendación sería justificar más la necesidad de la práctica profesional, debido a que esto es lo que nos da un preaviso sobre como es el comportamiento interno dentro de las empresas, cosas que no lograríamos conocer sin vivir la experiencia, considero que debería tomarse como un requisito más para los temas de certificación y titulación profesional, así garantizamos que todos los profesionales de nuestra facultad conocen y comprenden el espacio de trabajo en compañías extranjeras y nacionales.

Referencias bibliográficas

- Cimec. (2022). *La innovación de productos y su importancia*. cimes.es. <https://www.cimec.es/innovacion-productos-y-importancia/>
- Economipedia. (s.f). *Conceptos y definición de mercados*. economipedia.com. <https://economipedia.com/?s=mercados>
- Honor y Laurel. (2020). *Nuestra historia*. <https://honorlaurel.com/sobre-nosotros/>
- Miro. (s.f). *Aplicativo para diseño de esquemas y gráficas*. miro.com. <https://miro.com/app/board/uXjVN7Kgw28=/>