

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL



CARRERA: INGENIERIA COMERCIAL

TEMA:

IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE LA EMPRESA
DE SEGURIDAD PRIVADA COPSEMESGAL

Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial

AUTOR: Miguel Ángel Orellana Salgado

TUTOR: Ing. Freddy Álvarez.

Quito – Ecuador
2013

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación, nombrado por la Comisión Académica de Pregrados de la Universidad Tecnológica Israel certifico:

Que el Trabajo de Investigación cuyo tema es “IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA COPSEMESGAL”, presentado por el Sr. Miguel Ángel Orellana Salgado con C.C 171807667-0, estudiante del programa de Pregrado en Administración de Empresas, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado que la Comisión Académica de Pregrados designe.

Quito, Septiembre 2013

TUTOR

Ing. Freddy Álvarez.

C.C.

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Yo, Miguel Ángel Orellana Salgado con C.C. 171807667-0, declaro que el presente trabajo de tesis cuyo tema es: **“IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA COPSEMESGAL”** no ha sido presentado en ningún grado con anterioridad por lo que es expresamente de mi autoría.

Miguel Ángel Orellana Salgado
C.C. 1718076670

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, designado por la Comisión Académica de Pregrado, aprueban la tesis de graduación de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Tecnológica “ISRAEL” para títulos de pregrados.

Quito, Septiembre del 2013

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

PRESIDENTE

MIEMBRO 1

MIEMBRO 2

AGRADECIMIENTO

Agradezco sobre todo a mi familia por ser el apoyo, el aliento, la motivación de cada uno de los logros alcanzados a lo largo de mi vida.

A mis padres por ser pilares de ejemplo y apoyo incondicional.

A mis hermanos que son la razón y alegría de mi vida.

A mi novia que ha estado apoyándome en el trascurso de mi carrera y mí día a día.

Al bendito futbol que no se lo que haría si cada semana me desahogo pateando un balón y claro a mi primer amor Liga Deportiva Universitaria.

A la Universidad Israel y todos sus docentes, que compartieron su conocimiento y experiencia para formar un profesional más que contribuya al desarrollo de nuestro país, pero de forma especial a mi tutor Ing Freddy Álvarez por su paciencia, tiempo y dirección desde el comienzo hasta poder alcanzar el objetivo de culminar mi Carrera.

Miguel A. Orellana S.

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo a cada uno de los integrantes de mi familia que con sus abrazos y palabras se convirtieron en coautores de este trabajo de graduación.

Miguel A. Orellana S.

ÍNDICE GENERAL

A. PRELIMINARES

AGRADECIMIENTO.....	3
DEDICATORIA	5
ÍNDICE GENERAL	6
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13

B. CONTENIDO

INTRODUCCIÓN..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

CAPÍTULO I..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1. PLAN METODOLÓGICO ¡Error! Marcador no definido.

1.1. Tema de Investigación..... ¡Error! Marcador no definido.

1.2. Planteamiento del problema ¡Error! Marcador no definido.

1.2.1. Antecedentes..... ¡Error! Marcador no definido.

1.2.2. Planteamiento de la problemática general o diagnóstico ¡Error! Marcador no definido.

1.2.2.1. Diagnóstico..... ¡Error! Marcador no definido.

1.2.2.2. Pronóstico ¡Error! Marcador no definido.

1.2.2.3. Control Pronóstico ¡Error! Marcador no definido.

1.2.3 Formulación del Problema..... ¡Error! Marcador no definido.

1.2.3.1. Problema principal..... ¡Error! Marcador no definido.

1.2.3.2. Problemas secundarios	¡Error! Marcador no definido.
1.2.4. Objetivos.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.4.1. Objetivo General.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.4.2. Objetivos Específicos	¡Error! Marcador no definido.
1.2.5. Justificación	¡Error! Marcador no definido.
1.2.5.1. Teórica	¡Error! Marcador no definido.
1.2.5.2. Metodológica	¡Error! Marcador no definido.
1.2.5.3. Práctica	¡Error! Marcador no definido.
1.2.6. Alcance y Limitaciones	¡Error! Marcador no definido.
1.2.6.1. Alcance	¡Error! Marcador no definido.
1.2.6.2. Limitaciones	¡Error! Marcador no definido.
1.2.7. Hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Metodología de la Investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1. Proceso de Investigación	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1.1. Unidad de análisis.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1.2. Tipo de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1.3. Métodos	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1.4. Técnicas e instrumentos	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Factibilidad de la Investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1. Técnica.....	¡Error! Marcador no definido.

1.4.2. Operativa;Error! Marcador no definido.

1.4.3. Económica;Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO II.....;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

2. MARCO REFERENCIAL;Error! Marcador no definido.

2.1. Marco Teórico;Error! Marcador no definido.

2.1.1. Gestión Gerencial;Error! Marcador no definido.

2.1.2. Modelo Tradicional;Error! Marcador no definido.

2.1.2.1. Características de una empresa que basa su liderazgo en los principios de Taylor.....;Error! Marcador no definido.

2.1.3. Modelo Actual;Error! Marcador no definido.

2.1.3.1. Los principales postulados de la Calidad Total;Error! Marcador no definido.

2.1.4. Productividad.....;Error! Marcador no definido.

2.1.5. Competitividad;Error! Marcador no definido.

2.2. Marco Conceptual.....;Error! Marcador no definido.

2.3. Marco Legal.....;Error! Marcador no definido.

2.4. Marco Espacial;Error! Marcador no definido.

2.5. Cronograma de actividades;Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO III.....;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

3. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA;Error! Marcador no definido.

3.1. Historia de la Empresa.....;Error! Marcador no definido.

3.2 Principios Filosóficos	¡Error! Marcador no definido.
3.2.1. Misión.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.2. Visión	¡Error! Marcador no definido.
3.2.3. Objetivos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.3.1. Objetivo General.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.3.2. Objetivos Específicos	¡Error! Marcador no definido.
3.2.4. Políticas	¡Error! Marcador no definido.
3.2.5. Estrategias.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.6. Valores Corporativos	¡Error! Marcador no definido.
3.2.6.1. Principios y Valores	¡Error! Marcador no definido.
3.2.6.2. Estructura Orgánica	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Análisis del Entorno	¡Error! Marcador no definido.
3.3.1. Análisis del Micro entorno	¡Error! Marcador no definido.
3.3.1.1. Clientes	¡Error! Marcador no definido.
3.3.1.2. Proveedores	¡Error! Marcador no definido.
3.3.1.3. Competencia	¡Error! Marcador no definido.
3.3.1.4. Precios	¡Error! Marcador no definido.
3.3.2. Análisis del Macro entorno.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3.2.1. Factor Legal.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3.2.2. Factor Político	¡Error! Marcador no definido.

3.2.2.3. Factor Económico.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3.2.4. Factor cultural.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5. Análisis de la Demanda	¡Error! Marcador no definido.
3.5.1. Investigación de Mercado.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5.1.1 Segmentación	¡Error! Marcador no definido.
3.5.1.2. Tamaño de la Muestra	¡Error! Marcador no definido.
3.5.2. Análisis de los resultados de la encuesta	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO IV ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4. PROPUESTA: DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD TOTAL.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1. Propuesta Estratégica.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1. Principios de la Calidad Total	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1.1. Orientación hacia los resultados	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1.2. Orientación hacia el cliente	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1.3. Liderazgo y coherencia.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1.4. Gestión por procesos y hechos	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1.5. Desarrollo e implicación de las personas	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1.6 Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora	¡Error! Marcador no definido.

4.1.1.7. Desarrollo de alianzas.....;Error! Marcador no definido.

4.1.1.8. Responsabilidad social de la organización;Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO V.....;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES...;Error! Marcador no definido.

5.1 Conclusiones.....;Error! Marcador no definido.

5.2 Recomendaciones;Error! Marcador no definido.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

LINKOGRAFÍA **81**

ANEXOS;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

ANEXO No.1: GALERÍA DE IMÁGENES;Error! Marcador no definido.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: “IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA COPSEMESGAL.”

AUTOR

Miguel Ángel Orellana Salgado

TUTOR

Ing. Freddy Álvarez

RESUMEN

El mercado ecuatoriano y mundial ha ido evolucionando a grandes pasos por ende las empresas deben crecer al mismo ritmo, lo que un diseño de estructura organizacional es fundamental para lograr satisfacer las necesidades dinámicas de los mercados cambiantes, consolidando el servicio al cliente como elemento estratégico y diferenciador, el levantamiento de procesos es la propuesta para encaminar a la Compañía de Profesional de Seguridad Copsemesgal Cia. Ltda. a una mejora continua brindando competencias ante las necesidades del mercado actual.

ISRAEL TECHNOLOGICAL UNIVERSITY
BUSINESS ADMINISTRATION CAREER

TOPIC: “IMPLEMENTATION PROCESS OF PRIVATE SECURITY COMPANY COPSEMESGAL”.

AUTHOR

Miguel Ángel Orellana Salgado

GUARDIAN

Ing. Freddy Álvarez B., Mg.

ABSTRACT

The Ecuadorian and global market has evolved by leaps and therefore companies should grow at the same pace, organizational structure design is fundamental to meet the dynamic needs of changing markets, consolidating customer service as a strategic and differentiator, the lifting process is the proposal to route the Society of Professional Security Cia Copsemesgal to continuous improvement by providing skills to current market needs.

INTRODUCCION

La empresa "Copsemesgal" se dedica a dar los servicios de seguridad privada en la Capital, en el norte de la ciudad y en los valles se especializa en dar seguridad a organismos gubernamentales, pequeñas, medianas y grandes empresas, centros comerciales, edificios y condominios.

Cumple con sus empleados satisfaciendo sus necesidades cotidianas.

La empresa cuenta con un total de 299 empleados divididos en personal administrativo, supervisores y guardias.

Cuenta con todas las herramientas y los implementos necesarios como son armas en buen estado, chalecos antibalas, gas pimienta, toletes, esposas, y uniformes para dar una buena seguridad y protección a sus clientes.

Con un pensamiento visionario y orientado a llenar la necesidad urgente de brindar el servicio de seguridad física de calidad y en forma eficiente, se constituye en 1997 una novel compañía calificada y especializada en el área de la seguridad integral siendo sus socios fundadores: Nervo Mestanza y Luz Galarza; de cuyos apellidos se origina el nombre de la compañía.

Dando cumplimiento en forma fiel a sus principios y Misión, la compañía se involucra en un mercado de rápido crecimiento por lo que en ese mismo año es vendida al Grupo Financiero PROINCO, con quienes adquiere un mayor grado de perfeccionamiento operativo.

Con toda la experiencia desarrollada en estos años, se realiza un proceso de venta de activos al Banco Pichincha en el 2003, transfiriendo de esta manera toda su infraestructura, experiencia y tecnología a este nuevo grupo empresarial.

Para cumplir con toda la normativa y regulaciones de los diferentes organismos de control gubernamental y mantenerse acorde a las nuevas técnicas desarrolladas en el área de la seguridad, la compañía sufre una restructuración

siendo adquirida por dos personas y en lo posterior es adquirida por el actual dueño y Gerente General, lo que le permite adaptarse y convertirse en una de las más importantes empresas de seguridad con una amplia e importante cartera de clientes hasta la presente fecha.

En el 2013 cuenta con 105 puestos entre los cuales esta la Plaza de las Américas, Quicentro Shopping, Rancho San Francisco, entre otros.

CAPITULO 1

1. Antecedentes:

1.1. Planteamiento del problema.

La empresa de seguridad "COPSEMESGAL" del Ecuador, en el análisis de sus operaciones, no cuenta con procesos definidos, lo que ocasiona Actividades centralizadas en la gerencia, no existe distribución adecuada de funciones, falta de una gestión y administración eficaz de los recursos.

Lo expuesto anteriormente puede ocasionar que a seguirá existiendo actividades centralizadas en la gerencia, no existirá una distribución adecuada de funciones, falta de una gestión y administración eficaz de los recursos.

.Mejorar la calidad de trabajo y el ambiente, utilizando y poniendo en práctica las nueve características del clima organizacional así creando equidad entre los empleados

1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. Formulación del problema

¿Existen procesos definidos para el área administrativa y operativa de la empresa de seguridad Copsemesgal?

1.2.2. Sistematización del Problema

1. ¿Existe definición de las funciones y tareas, dando como resultado la duplicidad de funciones y el incumplimiento de objetivos. ?

2. ¿Existe procesos definidos para el personal?

3. ¿Cómo beneficiaría la implementación de procesos en la empresa

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivos generales:

Levantar los procesos para el área administrativa y operativa de la empresa de seguridad Copsemesgal

1.3.2. Objetivos específicos:

1. Definir de las funciones y tareas de los empleados de la empresa de seguridad Copsemesgal, evitando la duplicidad de funciones e incumplimiento de objetivos.
2. Levantar los procesos para el personal de la empresa.
3. Realizar el análisis costo beneficio de la implementación

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación propuesta busca mediante la ampliación de la teoría y los conceptos básicos de procesos, y finanzas, encontrar aplicaciones a soluciones tales como actividades centralizadas en la gerencia, inadecuada distribución de funciones, falta de una gestión y administración eficaz de los recursos.

Lo anterior mencionado permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos del levantamiento de procesos.

Para prolongar el cumplimiento de los objetivos de estudio se acude al empleo de la técnica de investigación como al instrumento y para la aceptación de esta entre los empleados a través de cuestionario y diferentes definiciones, valido por los diferentes sitios de investigación, se busca conocer el grado de aceptación de implementación de proceso así como los resultados de la investigación se apoya en cuestionarios y diferentes definiciones.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, su resultado (implementación de procesos en la empresa de seguridad COPSEMESGAL) incide en los resultados de interés de los consumidores por este servicio y por tanto mejora de productividad de la empresa de seguridad Copsemesgal.

.

CAPITULO 2

La empresa “Copsemesgal” dedicada a prestar servicios de seguridad privada en la Capital, en el norte de la ciudad y en los valles se especializa en dar seguridad a organismos gubernamentales, pequeñas, medianas, grandes empresas, centros comerciales, edificios y condominios

Copsemesgal se encuentra en un proceso de expansión, por lo que hace necesario contar tanto con un organigrama funcional como la estandarización de procesos tanto del área administrativa como operativa para lograr un crecimiento ordenado y sustentado.

El adecuado diseño de una estructura organizacional, adaptada a las actuales necesidades de uso de tecnologías de información, puede convertirse hoy en día en una herramienta que permita lograr satisfacer las necesidades dinámicas de los mercados cambiantes, consolidando el servicio al cliente como elemento estratégico y diferenciador¹ (Valda, 2009)

El organigrama funcional incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general², por lo que es de gran utilidad para la organización de la compañía.

Para esto es necesario realizar un diagnóstico de actividades, de puesto, el mismo que se define como una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y responsabilidades de un cargo, que corresponden al empleado que lo

¹ Valda; La estructura organizacional como herramienta de desarrollo

² Franklin Enrique, 2004

desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización

Siendo los procesos un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados³

Dichos conceptos antes mencionados sustentan la hipótesis de que todas las empresas deben mantener un sistema organizacional para poder un óptimo rendimiento de la compañía generando así mayor utilidad y crecimiento ordenado para poder tener un adecuado y buen reconocimiento dentro del mercado.

2.1. MARCO CONCEPTUAL

Empresa: es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social⁴

Procedimiento Administrativo: El proceso mediante el cual un órgano administrativo adopta decisiones sobre las pretensiones formuladas por los ciudadanos o sobre las prestaciones o servicios cuya satisfacción o tutela tiene en comendado dicho órgano. A tal efecto, el procedimiento administrativo consta de al menos las siguientes tres fases: iniciación, instrucción y finalización. De esta forma se entenderá por fases dentro del procedimiento administrativo el conjunto de trámites caracterizados por ser consecutivos y responder a una misma finalidad en el circuito de tramitación.

Procesos Operativos o Procesos de Servicios: Son aquellos que permiten el desarrollo de la planificación y estrategia de la organización, y que añaden valor para el ciudadano o inciden directamente en su satisfacción.

Organigrama funcional: Incluyen las unidades y las interrelaciones, indican las principales funciones que tienen asignadas las unidades.

³ Norma ISO 9000:2000

⁴ Chiavenato, 2008

Productividad: Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

Diseño organizacional: Se refiere a la construcción de la organización en su entorno y en otro sentido, se refiere al diseño en sentido metafórico, como la estructura que desarrollan las organizaciones

Rentabilidad: Es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio

Competitividad: Se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad, o sea, la optimización de la satisfacción o el precio fijados algunos factores

Efectividad: Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable.

Delegación de funciones: es dar de una persona a otra la jurisdicción que tiene por su oficio para que haga unas tareas o conferirle su representación.

Clima laboral: Es el conjunto de características que son estables a lo largo del tiempo dentro de una región geográfica delimitada y que incluye una gama de elementos diferentes. No se trata del “tiempo que hace”, sino de las peculiaridades del “tiempo que predomina” en una zona o lugar.

Análisis Financiero: Es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras.

Fidelizar Clientes: La fidelización es el fenómeno por el que un público determinado permanece fiel a la compra de un producto concreto de una marca concreta, de una forma continua o periódica

Estandarización: Esta consiste, en separar la información en diferentes campos, así como unificar ciertos criterios para un mejor manejo y manipulación de los datos.

Análisis situacional: Acción de reunir y estudiar información relativa a uno o más aspectos de una organización. También, investigación de los antecedentes que contribuye a formular mejor el problema de investigación.

Management: Es la fuerza que integra hombres y planta física en una unidad operativa.

Centralizar: Asunción por parte de un poder central de las atribuciones o funciones políticas o administrativas, especialmente de las propias de organismos locales

Normas ISO: International Organization for Standardization, tiene como objeto desarrollar estándares internacionales que faciliten el comercio internacional.

Organigrama: Es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización.

Efectividad organizacional: Consiste en identificar los objetivos de producción de una organización y determina que tan bien las ha alcanzado.

Confiabilidad: Asumir objetivos más allá de las ideas y llevarlos hasta su fin.

Énfasis en los resultados: prioridad en los resultados y en el alto desempeño, no en los procedimientos.

Productividad-Soporte-Utilización: Desempeño eficiente; mutuo apoyo y respeto entre supervisores y subordinados.

Control en la supervisión: La supervisión tiene el objetivo fundamental de garantizar el progreso en el trabajo.

Estructura Organizacional

Estructura formal:

Está conformada por las partes que integran a la organización y las relaciones que las vinculan, incluyendo las funciones, actividades, relaciones de autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y procedimientos, descripciones de puestos de trabajo, asignación de recursos, y todo aquello que está previamente definido de alguna manera. Puede tener forma escrita y pública o no, pero siempre se refiere a procesos, tareas y comunicaciones que habrán de tener lugar entre sus miembros. Por lo tanto, un plan, un programa, un presupuesto, un instructivo, las interrelaciones previstas entre el personal, forman parte de la estructura formal.

La estructura formal expresa los procesos de acción mutua entre sus miembros, define las especialidades de trabajo y las líneas de comunicación.

Los procesos reales sin embargo, no siempre siguen estas líneas de interacción, sino que se entremezclan con procesos informales. Así, la estructura formal (prevista) se convierte en la estructura real con la intervención de los miembros de la organización.⁵ (Rosenzweig, 2008)

Estructura informal: Es la que se conforma a partir de las relaciones entre las personas que comparten uno o varios procesos de trabajos dentro de la organización. En este sentido, la estructura informal comprende aspectos referidos, o que tienen que ver, con valores, intereses, sentimientos, afectos, liderazgo y toda la gama de relaciones humanas que no pueden ser determinadas previamente. Simplemente son producto de la interacción humana y del juego de personalidades, grupos, etc. (Rosenzweig, 2008)

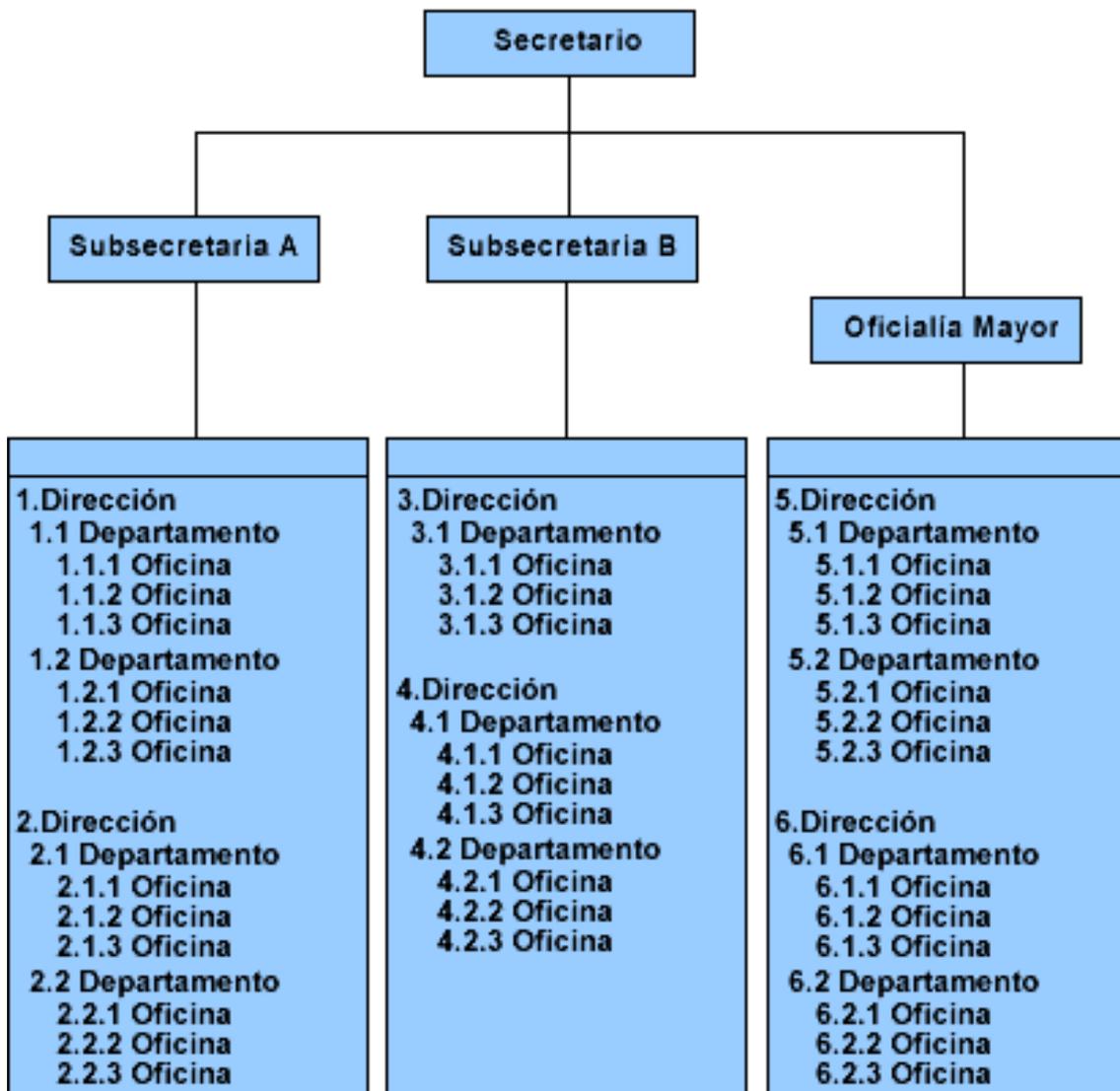
Organigrama funcional: Este modelo se apoya en la máxima utilización de los especialistas funcionales en los niveles jerárquicos principales. El objetivo es incrementar la productividad de la empresa gracias a la especialización, por lo que a los puestos jerárquicos se les despoja de cierta autoridad y responsabilidad en favor de dichos especialistas. Por lo tanto, la estructura se aplana o se desarrolla en su base operativa.

Esta estructura fue propuesta por Taylor y se caracteriza por eliminar el principio de la unidad de mando, ya que el trabajador dependerá en la realización de sus tareas de cada uno de los especialistas en cada fase productiva o función empresarial.

El mayor inconveniente se produce, precisamente, por la ruptura de la unidad de mando, lo que suele ser fuente de conflictos de intereses y objetivos y genera dificultades de coordinación.⁶ (Empresa,2007)

⁵ Rosenzweig, 2008

⁶ Bueno 2004



Elaborado por: Enrique B Frankin

Fuente: Organización de empresas

La gestión por procesos

Se llama **Gestión o administración por procesos de negocio** (*Business Process Management* o BPM en inglés) a la metodología corporativa cuyo objetivo es mejorar el desempeño (Eficiencia y Eficacia).

Es un modelo de gestión que entiende a la organización como un conjunto de procesos globales orientados a la consecución de la calidad total y a la satisfacción del cliente, que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua procesos de negocio, frente a la concepción clásica de la organización como una serie de departamentos con

funciones específicas. Se fundamenta en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados a través de interacciones causa efecto, que garantice la coordinación de todos los procesos entre si, mejorando la efectividad y satisfacción de todos los grupos de interés. Existen algunas ventajas de usar la gestión por procesos dentro de los cuales podemos detallar: Extensión del programa institucional de calidad.

Cumplimiento de legislaciones vigentes.

Crear nuevos y mejores procesos (mejoramiento continuo).

Entender que se esta haciendo bien o mal a través de la comprensión de los procesos.

Automatización y organización de los procesos.

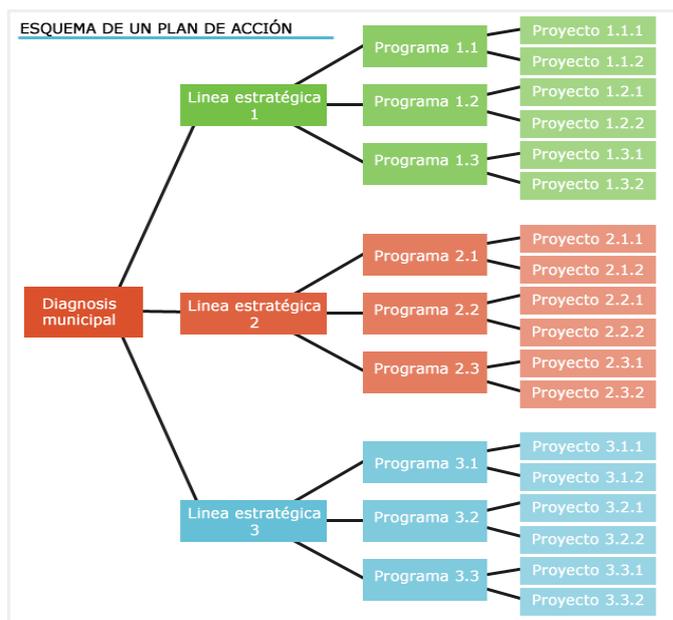
Crear y mantener la cadena de valor.

Plan de acción:

Es un instrumento para la evaluación continua de un programa. Es a su vez la representación real de las tareas que se deben realizar, asignando responsables, tiempo y recursos para lograr un objetivo

Resumen de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado

El plan de acción es un espacio para discutir qué, cómo, cuando y con quien se realizaran las acciones.



Elaborado por: Ing. Alba

Fuente: Diputación de Albacete

Identificar los Procesos de la Organización y su Finalidad:

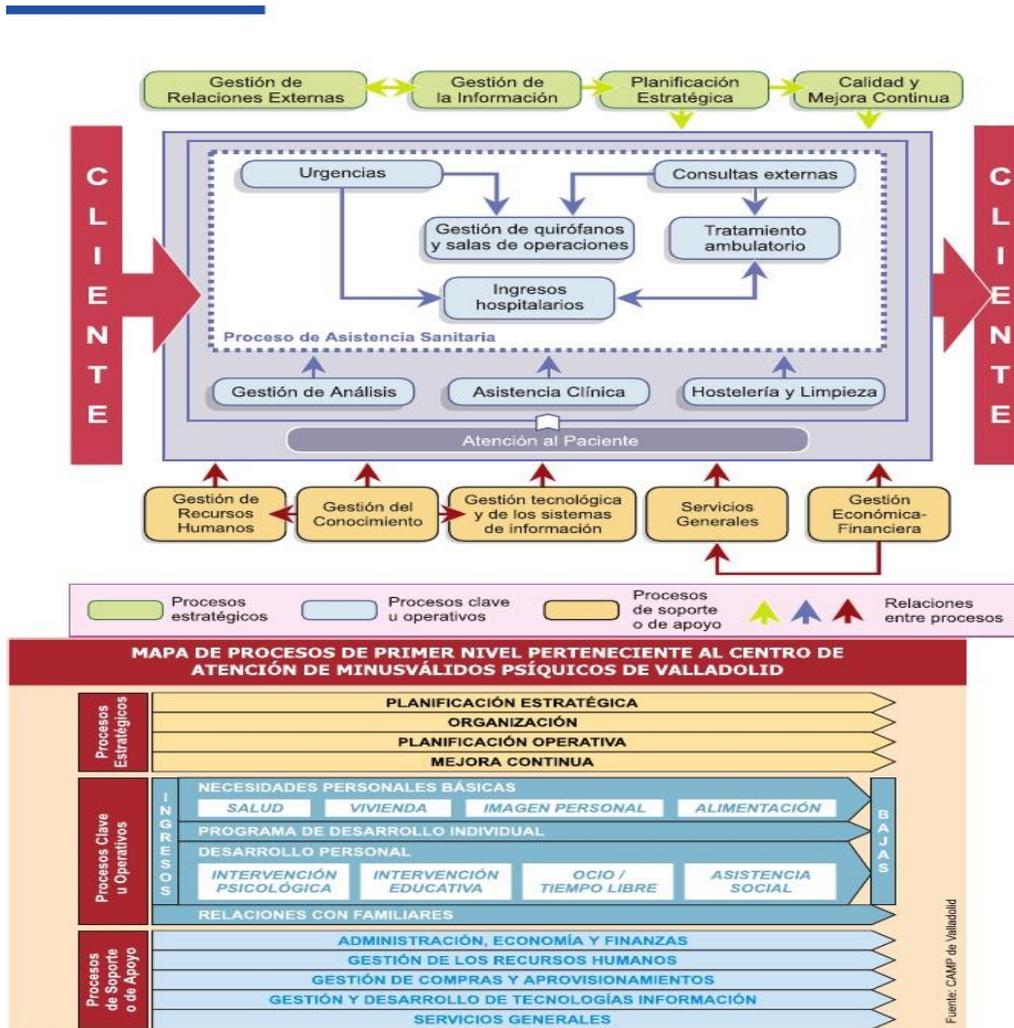
Realizar un estudio de las áreas de actividad más relevantes de la organización, para detectar los grandes procesos que la conforman y que permitirán más adelante la construcción del mapa de procesos. Todos los procesos identificados han de cumplir con los requisitos básicos asociados a su definición, a saber:

Repetitivos, sistemáticos, medibles, observables, con valor añadido.

También se debe identificar si un proceso es clave u operativo.

Hay que tener en cuenta, que dependiendo del tipo de organización, algunos procesos pueden ser considerados como claves o de apoyo. De este modo, mientras que en una administración pública los procesos de limpieza o restauración serían de apoyo o de soporte, en un centro de salud o en un hospital serían procesos clave.⁷ (Campo, 2009).

⁷ Campo, 2009



Elaborado por: Valladolid

Fuente: CAMP

Identificación de los Procesos críticos:

La organización deberá identificar y cuidar los procesos críticos, es decir; aquellos que por su estado actual o predecible, es conveniente prestarles una atención particular, hasta que se normalicen o estabilicen. También son procesos críticos, los que por su propia naturaleza o por su dependencia de recursos, medios técnicos u operativos, deben ser considerados como tales. Este tipo de procesos inciden de forma directa en los resultados que alcanza la organización, como son: la atención al cliente, formación del personal, planificación estratégica; planificación de calidad.

Los procesos críticos se caracterizan por algunos de los siguientes aspectos:
Tienen un elevado riesgo técnico, tecnológico o dependen de personal muy especializado.

Presentan resultados que no satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

Dan lugar, reiteradamente o de manera ocasional, a incidencias conocidas, resultados erróneos o fuera de los límites predefinidos, lo que significa que no hay un control riguroso sobre el proceso.

Existen grandes posibilidades de mejora en todo lo relacionado con la eficiencia del rendimiento del proceso y por ende, de su costo de realización.

La diferencia entre los procesos claves y los críticos, esta principalmente en que los procesos claves están ligados a la estrategia y a los factores clave de éxito de la organización, lo que hace que sean perdurables en el tiempo.

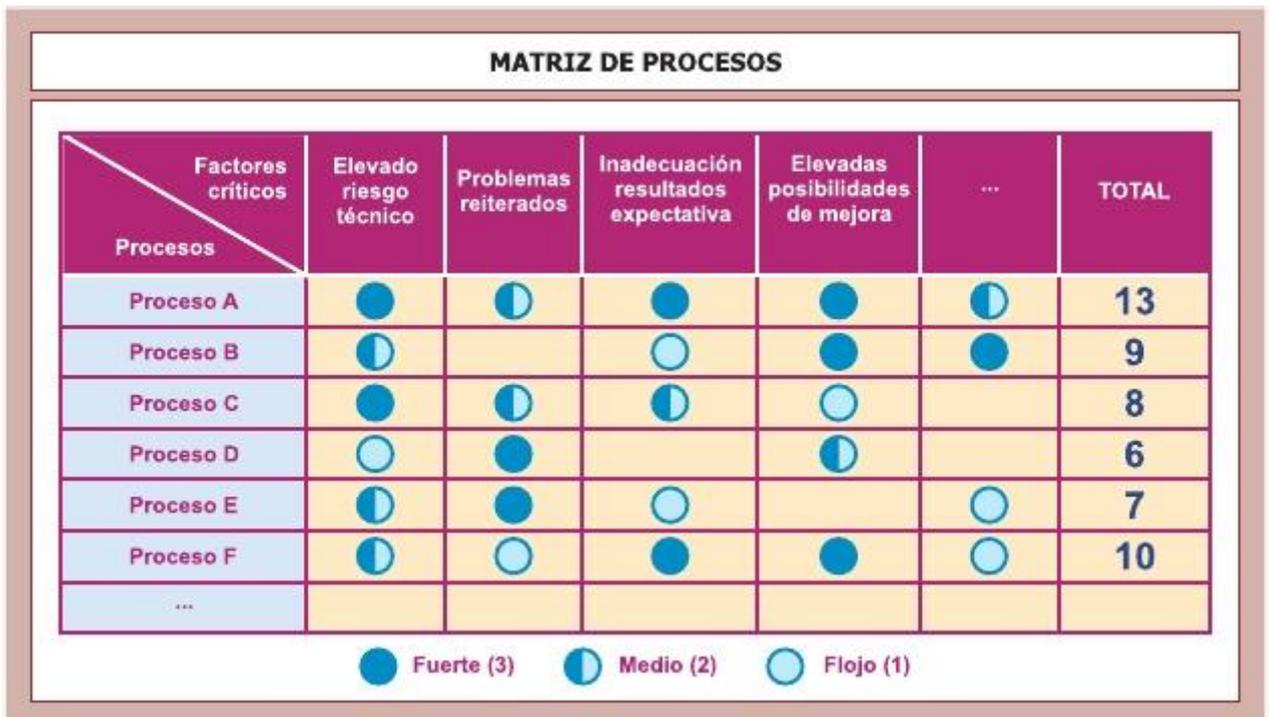
Sin embargo, los procesos críticos, lo son por un periodo de tiempo determinado, hasta que se llevan a cabo acciones correctoras que optimicen el proceso.

Algunos procesos críticos pueden perdurar en el tiempo por estar ligados a tecnologías críticas, que necesitan de un trato específico por parte de las personas responsables.

En estos casos, el tiempo que permanezca el proceso como crítico variará en función de la naturaleza de dichas tecnologías.

Desarrollo Metodológico:

Esta matriz define los tipos de procesos q anteriormente mencionamos dando así como la importancia, del cual se origina los procesos claves u operativos.



ELABORADO POR: ECO. ALFREDO UQUILLAS

FUENTE: MANUAL DE REINGENIERIA DE PROCESOS

Flujograma: Representa gráficamente, mediante símbolos, las diferentes actividades secuenciales que integran el proceso.

El flujo grama permite de una forma muy visual comprender todo el proceso, los agentes implicados, el valor que aportan, sus interrelaciones, los resultados. Representa la esquematización grafica de un algoritmo, el cual muestra gráficamente los pasos o procesos a seguir para alcanzar la solución de un problema.

La herramienta más apropiada para el diseño gráfico de procesos es el flujograma que es una representación de la secuencias de pasos.

A partir de símbolos se pueden diseñar mapas de procesos que facilitan la identificación de todas las partes intervinientes y la forma en que participan. Los flujogramas son una de las principales herramientas de esquematización, análisis y mejora de procedimientos. ⁸ (Escudero, 2008)

⁸ Damián Escudero,2008;Gerencia de Administración y Finanzas

Los mismos que permiten

- Análisis en el ámbito administrativo
- Objetivos definidos
- Delimitación de procesos
- Actividades definidas
- Definición de responsabilidades

Según la norma ISO 9001 2008 para una mejora continua se debe estandarizar los procesos de una manera adecuada a través de flujogramas logrando así una mejora continua.

Componente	Descripción	Símbolo
Terminal	Terminal se utiliza para representar al comienzo o al final del proceso, sus zonas de frontera, o para referirse a otro proceso que no es el objeto de estudio	
Operación	representa ninguna medida para crear, procesar, analizar o dar una transacción (o transformación). En el símbolo, que describe el objetivo de la demanda. Este símbolo se utiliza también como una descripción de la operación (o procesamiento) se hace dentro del símbolo, con, en este caso, la columna de descripción de las transacciones.	
Ejecutor	representa la zona (o de la persona / oficina) que realiza la acción	
Documento	representa cualquier documento creado o transformado en el flujo del proceso. En la representación por debajo de, por ejemplo, muestra que la nota fiscal deberá publicarse en dos maneras.	
Información verbal	representa los contactos intercambios verbales entre los participantes de la proceso.	
Archivo	representa el cierre de la documentación	
Decisión	Indica un punto en el proceso que se presenta acciones limitaciones (si), donde hay caminos alternativos, si se producen ciertos acontecimientos (sí o no)	
Conector	indica que la secuencia sigue la corriente. En la representación más adelante, indica que la continuación del proceso se produce en otra página.	Conector de línea → Este símbolo también se utiliza cuando las operaciones (o de procesamiento) están numerados. En caso de que en este caso, una columna para la descripción de las operaciones ← Indica que el proceso sigue ← Indica la página
Material	representa el material que circula en el proceso	
Dirección de circulación	flechas se utilizan para interconectar los distintos símbolos, lo que indica el flujo del proceso	
Transporte	representa un elemento de referencia a otro	

ELABORADO POR: GISELA PAMASONCCO

FUENTE: FLUJOGRAMA SIMBOLOGIA Y SIGNIFICADO

2.2. Marco Jurídico:

La compañía Copsemesgal se encuentra constituida como compañía limitada (CIA. LTDA.), por la misma rigen las siguientes leyes que se mencionan a continuación.

La legislación ecuatoriana en los últimos años ha sufrido grandes cambios Especialmente a los que rigen a las empresas de seguridad aplicando mayores controles y normas dentro de las cuales podemos nombrar:

Ley de vigilancia y seguridad privada

La ley de vigilancia cuyo primer debate se realizó el 02 y 09 de mayo del 2002 para posteriormente proceder con el segundo debate el 05 de septiembre del 2002 y el 12 de junio del 2013 ratificando el texto original el 14 de julio 2003.

Esta Ley regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada, legalmente reconocidas. Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada, dentro del marco de libre competencia y concurrencia, a cambio de una remuneración.

Modalidades - Los servicios de vigilancia y seguridad podrán prestarse en las siguientes modalidades:

1. **Vigilancia fija**, Es la que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o por cualquier otro medio similar, con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores en un lugar o área determinados.
2. **Vigilancia móvil**, Es la que se presta a través de, puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes "y valores en sus desplazamientos.
3. **Investigación privada**, Es la indagación del estado y situación de personas naturales y jurídicas; y, bienes con estricta sujeción a lo previsto en la Constitución Política de la República y la ley.

Que, el Art. 4 del Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, publicado en el Registro Oficial N°. 383 de 17 de julio de 2008, señala que el personal operativo de las compañías de vigilancia y seguridad privada, utilizara correctamente el uniforme; así como los distintivos de cada organización, debidamente autorizados y registrados por el Ministerio de Gobierno y Policía, a través del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada, de la Inspectoría General de la Policía Nacional, de conformidad con el instructivo que para el efecto establezca el mismo organismo;

Que, es necesario reglamentar adecuadamente el procedimiento para la concesión del Permiso de Uniformes a las compañías de seguridad privada, bajo los principios de celeridad y desconcentración.

En ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 1 del Art. 154 de la Constitución Política de la Republica y el Art. 4 del Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, expide el siguiente:

"INSTRUCTIVO PARA LA CONCESIÓN DEL PERMISO DE UNIFORMES A LAS COMPANIAS DE SEGURIDAD PRIVADA"

En el Art. 6 de la misma ley indica la obligatoriedad de que las compañías de vigilancia y seguridad privada capaciten a los guardias a su cargo mediante cursos y seminarios dictados por profesionales especializados.

En los Art. 17 y 22 determinan que el control, vigilancia y sanción de las compañías de vigilancia y seguridad privada es de competencia del Ministerio del Interior.

En el Art. 13 de la ley orgánica de la Policía Nacional establece como una función del Ministerio del Interior la de autorizar o revocar el funcionamiento de las empresas de guardianía privada, previo informe del Comandante General de la Policía Nacional.

Permiso de Operaciones: Es un acuerdo otorgado por el Ministerio del Interior que habilita a las empresas de vigilancia y seguridad privada, legalmente constituidas, ejercer las actividades de vigilancia y seguridad privada.

Las compañías de responsabilidad limitada, cuyo objeto social sea la prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes; depósito, custodia y transporte de valores; investigación; seguridad en medios de transporte privado

de personas naturales, personas jurídicas y bienes; instalación, mantenimiento y reparación de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad; y, el uso y monitoreo de centrales para recepción, verificación y transmisión de señales de alarma, deben poseer el permiso de operaciones.

Permiso de actividades complementarias: Se denominan actividades complementarias, aquellas que realizan personas jurídicas, con su propio personal, ajenas a las labores propias o habituales del proceso productivo de la empresa usuaria. Constituyen actividades complementarias de la usuaria las de vigilancia-seguridad, alimentación, mensajería y limpieza.

El Ministerio de Relaciones Laborales autorizará el funcionamiento de las empresas que se constituyan con el objeto único y exclusivo de dedicarse a la realización de actividades complementarias, encargándose de su control y vigilancia permanente a las direcciones regionales de trabajo, las que organizarán y tendrán bajo su responsabilidad los registros de compañías dedicadas a actividades complementarias.

La autorización para la realización de actividades complementarias, con vigencia en todo el territorio nacional, tendrá validez de dos años la primera vez que se la obtenga, de cinco años adicionales en la primera renovación y transcurrido este período, será de tiempo indefinido.

Permiso de las FF.AA: Se someten al control del Ministerio de Defensa Nacional a través del **Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas** la importación, exportación, comercialización, almacenamiento comercio interior y fabricación de armas de fuego, municiones, fuegos de artificio, pólvoras o toda clase de explosivos así como también las materias primas para la fabricación de explosivos; los medios de inflamación tales como: guías para minas fulminantes y detonadores; productos químicos, elementos de uso en la guerra química o adaptables a ella.

Aportaciones el IESS: Dentro del IESS se encuentran muchos tramites que se deben cumplir como:

Inscripción del trabajador con relación de dependencia

El empleador está obligado a registrar al trabajador, a través de la página web del IESS y mediante el aviso de entrada, desde el primer día de labor y dentro

de los 15 días siguientes al inicio de la relación laboral o prestación de servicios, según corresponda.

Novedades

El empleador informará a través del Sistema de Historia Laboral (Internet) la modificación de sueldos, contingencias de enfermedad, separación del trabajador (aviso de salida) u otra novedad, dentro del término de 3 días posteriores a la ocurrencia del hecho.

Pago de aportes

Para el cálculo del aporte de los trabajadores con relación de dependencia, se entiende como materia gravada a todo ingreso regular y susceptible de apreciación pecuniaria, percibido por el trabajador, que en ningún caso será inferior a la establecida por el IESS.

Tiempo parcial

El salario base de aportación de los contratados a tiempo parcial se calcula según los días laborados, en ningún caso es inferior a lo establecido por el IESS; sin embargo, para la cubrir la prestación de salud por enfermedad y maternidad, con el 4,41 %, se realizará al menos sobre el salario básico unificado.

Los trabajadores contratados por días, pagan sus aportaciones por los días que efectivamente prestan sus servicios o ejecutan una obra, independientemente del número de horas laboradas en cada día; por tanto no se podrán transformar las horas en días para efectos de la aportación, bajo el concepto de día trabajado, día aportado.

Afiliación del trabajador mayor de 60 años

El trabajador mayor de 60 años de edad, que inicie su afiliación o que reingrese como afiliado al IESS, presentará el contrato de trabajo legalizado y la certificación médica de las unidades de salud del IESS, que no adolece de enfermedades crónico-degenerativa. Se exceptúa del examen médico a quienes registren en el IESS 25 o más años de aportación y su reingreso se produzca dentro de los 6 meses posteriores al cese como afiliado. Los que adolecen de enfermedades crónicas degenerativas, pagarán una prima diferenciada establecida por el IESS.

Rubros del Salario de aportación

Para el cálculo de las aportaciones y contribuciones del Seguro General Obligatorio, se considera:

Sueldo básico mensual más:

Valores percibidos por conceptos de compensación por el incremento del costo de la vida.

Sueldos o salarios de trabajos extraordinarios, suplementarios o a destajo.

Comisiones, sobresueldos, gratificaciones, honorarios, participación en beneficios, derechos de usufructo, uso, habitación.

Cualesquiera otras remuneraciones accesorias que tengan el carácter normal en la industria o servicio.

El sueldo básico mensual no será inferior al sueldo básico unificado, al sueldo básico sectorial, el establecido en las leyes de defensa profesional, ni al sueldo básico determinado en la escala de remuneraciones de los servidores públicos, según corresponda, siempre que el afiliado ejerza esa actividad.

CAPITULO 3

La empresa “Copsemesgal” se dedica a dar los servicios de seguridad privada en la Capital, en el norte de la ciudad y en los valles

3.1 Misión

Nuestro servicio se fundamenta en contar con una excelente infraestructura física, tecnológica y sobre todo un equipo humano de altísimo grado de especialización y perfeccionamiento acorde con las más modernas técnicas en seguridad; para proteger a personas, instalaciones, mercaderías, y en investigaciones privadas.

3.2 Visión

El Ecuador contará con una compañía líder en la promoción, desarrollo y especialización del Personal de Seguridad como entes productivos y de servicio que, dentro del marco de nuestra filosofía, principios y objetivos superen las necesidades y expectativas creadas en nuestros clientes, en la comunidad y en el país en la protección y vigilancia de: seguridad física armada, inspecciones de seguridad, protección de ejecutivos, protección de mercaderías, seguridad de eventos, investigaciones privadas.

3.3 PUESTOS DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD COPSEMESGAL

3.3.1.1 Identificación

Identificación del Puesto	
Área:	Administrativa
Cargo:	Gerente General
Supervisor Inmediato:	-

3.3.1.2 Misión

Procurar que la empresa de seguridad Copsemesgal Cia. Ltda. sea reconocida a nivel nacional.

Adicionalmente conseguir el buen funcionamiento de la entidad, ejerciendo una revisión periódica de los aspectos administrativos y operativos.

3.3.1.3 Descripción de Funciones

- Convocar a reuniones de junta general
- Pago de nomina
- Asistir a reuniones con clientes y futuros clientes
- Actuar de secretario de reuniones de junta general y firmara con el presidente las actas respectivas.
- Representar legalmente, judicial y extrajudicialmente a la compañía.
- Suscribir conjuntamente con el presidente, los certificados o títulos de acción.
- Dictar los reglamentos administrativos de la compañía conforme a las directrices que señale la junta general de accionistas.
- Presentar a la junta General de la compañía los informes de las actividades de la misma, así como el balance general y los indicadores de gestión y financieros.
- Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar todas las actividades, administrativas, técnicas y financieras de la compañía asegurándose que estas estén de acuerdo a la razón social de la compañía.

- Cumplir con las obligaciones tributarias, legales y de más que tienen relación con existencia de la compañía.
- Planificar el rumbo de la organización con relación al futuro (planificación estratégica, procesos internos y del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo).
- Asignar un cupo determinado de gasolina para los vehículos.

3.3.1.4 Competencias Requeridas

- Tener conocimientos legales necesarios
- Capacidad de toma de decisiones
- Proyectar confianza y seguridad para los clientes externos e internos
- Líder
- Integridad personal
- Auto motivación
- Expandir mercados
- Relaciones publicas

3.3.2.1 Identificación

Identificación del Puesto	
Área:	Administrativa
Cargo:	Asistente de Gerencia
Supervisor Inmediato:	Gerente General

3.3.2.2 Misión

Agilizar los trámites administrativos, con el objeto de brindar un respaldo en las actividades gerenciales.

Buen manejo de relaciones publicas con los clientes internos y externos de la compañía.

3.3.2.3 Descripción de funciones

- Recepar llamadas para las diferentes áreas de la empresa.
- Administrar el envió de correspondencia con el personal de supervisión a fin de optimizar los recursos.
- Enviar y recibir fax y/o correos electrónicos.
- Redactar oficios, memorándums, circulares, etc.
- Mantener un archivo actualizado de la correspondencia recibida y enviada, debidamente referencia y numerada.
- Realizar el seguimiento y verificación de los trámites realizados por la empresa.
- Recepción de documentos externos e internos.
- Manejo de la documentación legal de la compañía
- Pagos a proveedores
- Reportar periódicamente a los organismos de control (Comando Conjunto y Policía Nacional) los movimientos de personal y de armas de la compañía.

- Reportar mensualmente a los clientes lo dispuesto en el mandato 8(pago de nomina y pago de planillas al IESS).

3.3.2.4 Competencias Requeridas

- Tener conocimientos legales necesarios
- Proyectar confianza y seguridad
- Mantener altas normas de integridad
- Auto motivación
- Habilidad en relaciones interpersonales

3.3.3.1 Identificación

Identificación del Puesto	
Área:	Administrativa
Cargo:	Jefe de Talento Humano
Supervisor Inmediato:	Gerente General

3.3.3.2 Misión

Preocuparse por el bienestar del personal, normar su operación y mantener el espíritu de trabajo y autoestima.

3.3.3.3 Descripción de Funciones

- Velar por el cumplimiento de todas las disposiciones disciplinarias y reglamentarias.
- Supervisar y controlar la elaboración de nominas, la liquidación de prestaciones sociales, el registro de vacaciones, permisos, etc.
- Legalización de contratos y liquidaciones del personal.
- Suministrar periódicamente información escrita o verbal sobre los temas generales que involucran o que pueden ser de interés de los trabajadores de la empresa.
- Manejo de carpetas del personal activo y cesante.
- Selección del personal operativo.
- Toma de pruebas cognitivas de seguridad al personal operativo.
- Realizar inducción al personal nuevo.
- Elaboración de actas de finiquito.
- Planificación de programas y cursos de capacitación para el personal administrativo y operativo.
- Representar a la compañía en litigios legales, civiles, laborales, tributarios, etc.

3.3.3.4 Competencias Requeridas

- Título profesional a nivel superior: en Gestión Humano o Psicología Industrial
- Habilidad en el manejo de personas
- Experiencia en selección de personal por competencias
- Experiencia en tramites con las entidades de control(IESS, Ministerio de Relaciones Laborales, Seguridad y Salud)
- Integridad personal
- Auto motivación
- Expandir mercados
- Relaciones publicas

3.3.4.1 Identificación

Identificación del Puesto	
Área:	Administrativa
Cargo:	Asistente de Talento Humano
Supervisor Inmediato:	Jefe de Talento Humano

3.3.4.2 Misión

Ser soporte de las políticas de emprendimiento gestadas en el Departamento de Talento Humano.

3.3.4.3 Descripción de Funciones

- Elaboración de contratos y finiquitos.
- Selección de candidatos.
- Mantener al día y ordenados todos los documentos exigidos por los organismos de control.
- Representar a la compañía en los litigios laborales.
- Coordinar con la jefatura de Talento Humano la capacitación del personal.

3.3.4.4 Competencias Requeridas

- Estar cursando sus estudios de nivel superior en una carrera afín al cargo a desempeñarse.
- Habilidad en el manejo de grupos numerosos.
- Experiencia en elaboración de planes de capacitación.
- Conocimientos del código laboral.

3.3.5.1 Identificación

Identificación del Puesto	
Área:	Administrativa
Cargo:	Jefe de Cobranzas
Supervisor Inmediato:	Gerente General

3.3.5.2 Misión

Optimizar la gestión de cobranzas con la finalidad de proveer a la compañía de la liquidez necesaria, aplicando un adecuado, técnico y eficaz método de gestión de cobro.

3.3.5.3 Descripción de Funciones

- Control de facturación.
- Entrega de facturas a clientes.
- Gestión de cobranza.
- Elaboración de comprobantes de ingreso.

3.3.5.4 Competencias Requeridas

- Título de nivel superior en Administración de Empresas.
- Demostrar experiencia en el manejo de cartera.
- Habilidad de gestión de cobro.
- Conocimiento en elaboración de Estados de Cuentas.

3.3.6.1 Identificación

Identificación del Puesto	
Área:	Administrativa
Cargo:	Jefe de Operaciones
Supervisor Inmediato:	Gerente General

3.3.6.2 Misión

Planificar y Organizar los grupos operativos de trabajo, ser el enlace adecuado entre la Gerencia General y la parte operativa de compañía.

3.3.6.3 Descripción de Funciones

- Controlar a los supervisores.
- Solucionar conflictos en los puntos de servicio.
- Actualizar diariamente lista de personal operativo.
- Diseñar estrategias de supervisión.
- Realizar la inducción al personal nuevo
- Controlar los puestos de los agentes
- Realizar conjuntamente con Talento Humano los horarios de trabajo.
- Llevar un archivo de las novedades de los trabajadores y puestos.
- Elaboración de cuadros de vacaciones del personal operativo.

3.3.6.4 Competencias Requeridas

- Título de superior en Ingeniería en Seguridad.
- Licencia A y B
- Uso y manejo de armas
- Manejo de Grupos.
- Experiencia en elaboración de turnos.
- Solución de conflictos internos.
- Conocimiento en temas de seguridad física.

3.3.7.1 Identificación

Identificación del Puesto	
Área:	Administrativa
Cargo:	Supervisor
Supervisor Inmediato:	Jefe de Operaciones

3.3.7.2 Misión

Controlar, regular y supervisar que todas las normas, procedimientos y políticas de trabajo cumpla el personal operativo.

3.3.7.3 Descripción de Funciones

- Controlar a los agentes de Seguridad.
- Solucionar conflictos en los puntos de servicio.
- Controlar la presentación personal de los agentes de seguridad.
- Colaborar con las necesidades operativas de los agentes de seguridad.
- Llevar un archivo de las novedades de los puestos.
- Reportar las novedades por escrito al jefe de operaciones.
- Llenar los informes de los puestos supervisados.

3.3.7.4 Competencias Requeridas

- Mínimo Bachiller.
- Licencia tipo A y B.
- Instrucción y Capacitación en supervisión de personal de seguridad.
- Manejo de personal.
- Manejo de conflictos.
- Uso y manejo de armas.
- Conocimiento de tácticas de supervisión.

3.3.8.1 Identificación

Identificación del Puesto	
Área:	Administrativa
Cargo:	Agente de Seguridad
Supervisor Inmediato:	Supervisor

3.3.8.2 Misión

Cumplir y hacer cumplir las normas, procedimientos y disposiciones de la Gerencia General o el jefe de operaciones, ejecutando estrategias y técnicas de seguridad.

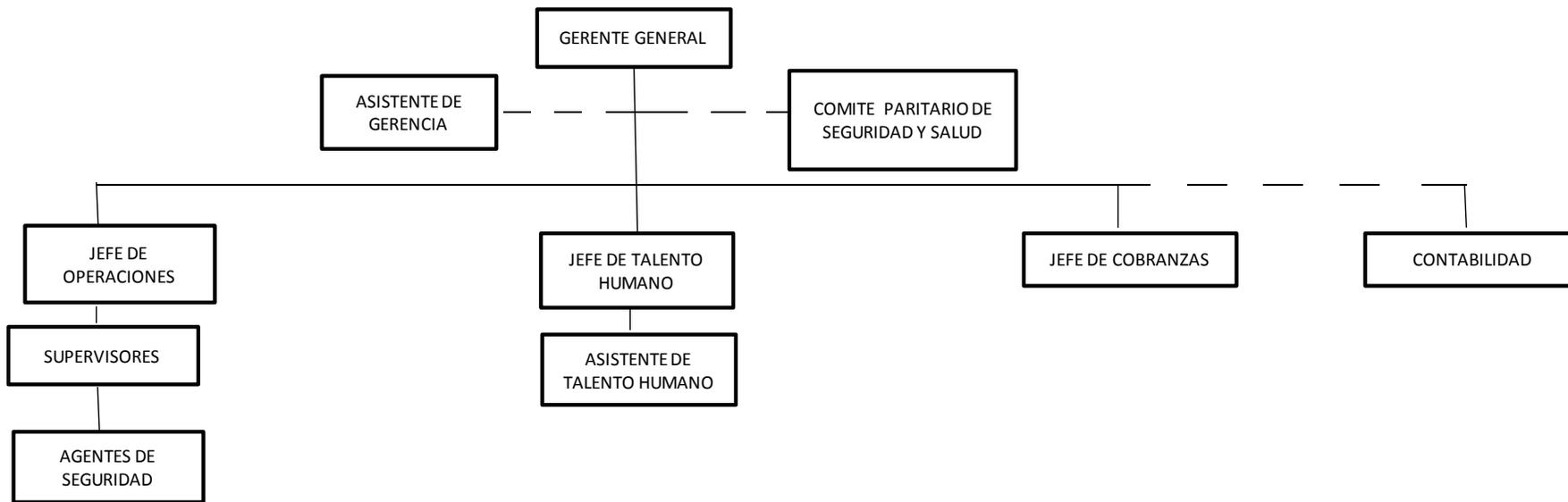
3.3.8.3 Descripción de Funciones

- Llegar puntual a su puesto de trabajo.
- Hacerse cargo del puesto bien uniformado y equipado.
- Llenar el libro de novedades.
- Cumplir eficientemente el servicio de seguridad.
- Acatar disposiciones de la compañía y de los clientes.
- Reportar oportunamente a la central o al supervisor de turno las novedades del puesto.
- Colaborar con la fuerza pública (Fuerzas Armadas y Policía).

3.3.8.4 Competencias Requeridas

- Mínimo Terminado el Ciclo básico.
- Aprobado el servicio militar.
- Mínimo 1.65 de estatura.
- No registrar antecedentes penales o judiciales.
- Uso y manejo de armas.
Conocimiento de tácticas y estrategias de seguridad.

3.4 Organigrama Estructural



Elaborado por: Miguel Orellana

Fuente: Investigación Directa

3.5 Organigrama Funcional

Gerente General
*Presentar a la junta General de la compañía los informes de las actividades de la misma, así como el balance general y los indicadores de gestión y financieros.
*Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar todas las actividades, administrativas, técnicas y financieras de la compañía asegurándose que estas estén de acuerdo a la razón social de la compañía.
* Cumplir con las obligaciones tributarias, legales y de más que tienen relación con existencia de la compañía.

Asistencia de Gerencia
*Pago del Personal
*Reportar periódicamente a los organismos de control (Comando Conjunto y Policía Nacional) los movimientos de personal y de armas de la compañía.
*Reportar mensualmente a los clientes lo dispuesto en el mandato 8(pago de nomina y pago de planillas al IESS).

Comité Paritario de Seguridad y Salud

Jefe de Operaciones
*Controlar a los supervisores.
*Solucionar conflictos en los puntos de servicio.
*Actualizar diariamente lista de personal operativo.
*Diseñar estrategias de supervisión.

Jefe de Talento Humano
*Supervisar y controlar la elaboración de nominas, la liquidación de prestaciones sociales, el registro de vacaciones, permisos, etc.
*Legalización de contratos y liquidaciones del personal.
*Toma de pruebas cognitivas de seguridad al personal operativo.
*Realizar inducción al personal nuevo.

Jefe de Cobranza
*Control de facturación.
*Entrega de facturas a clientes.
*Gestión de cobranza.

Supervisor
*Controlar a los agentes de Seguridad.
*Solucionar conflictos en los puntos de servicio.
*Controlar la presentación personal de los agentes de seguridad.

Asistente de Talento Humano
*Elaboración de contratos y finiquitos.
*Selección de candidatos.
*Mantener al día y ordenados todos los documentos exigidos por los organismos de control.
*Representar a la compañía en los litigios laborales.

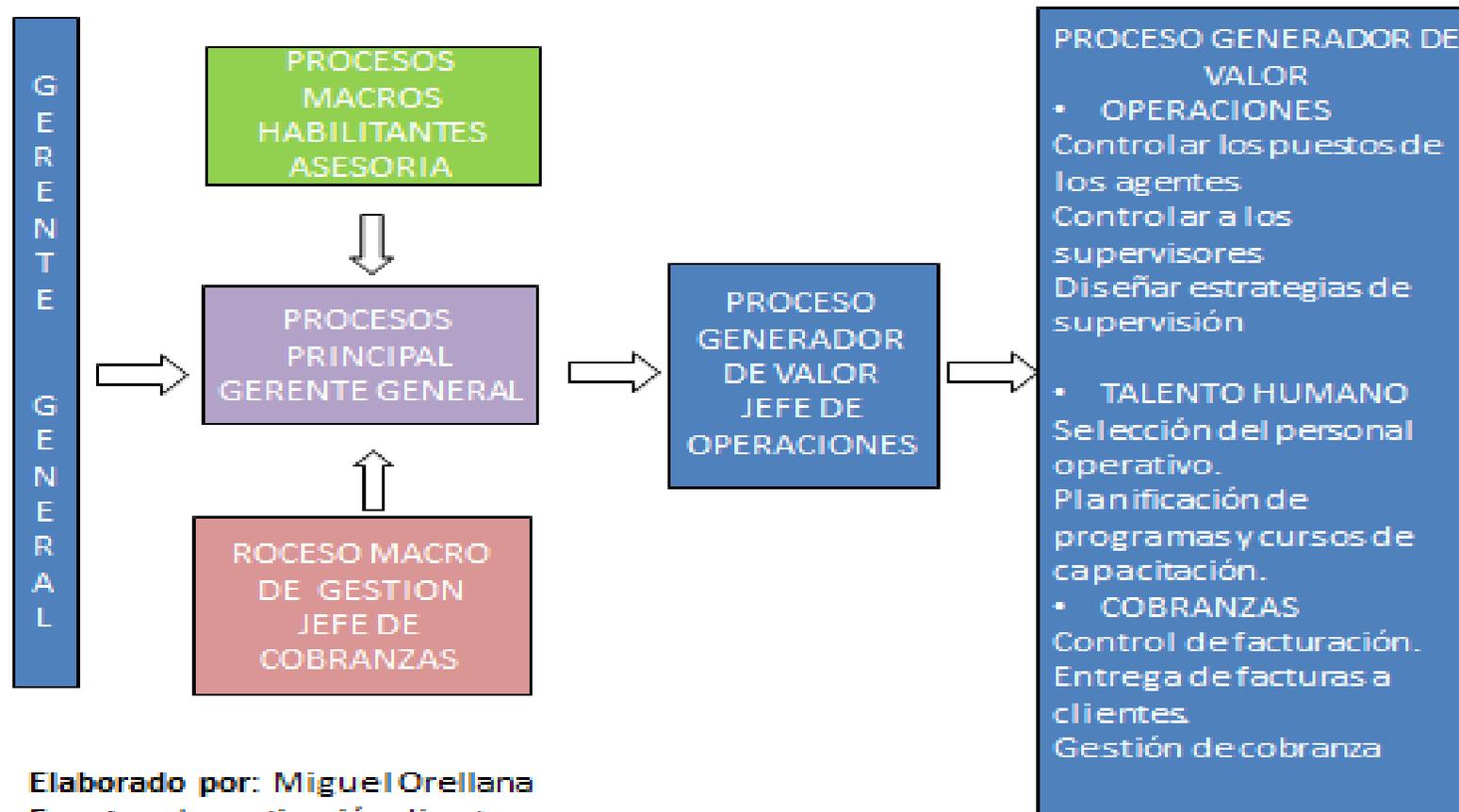
Agente de Seguridad
*Cumplir eficientemente el servicio de seguridad.
*Acatar disposiciones de la compañía y de los clientes.
*Reportar oportunamente a la central o al supervisor de turno las novedades del puesto.

Elaborado por: Miguel Orellana

Fuente: Investigación Directa

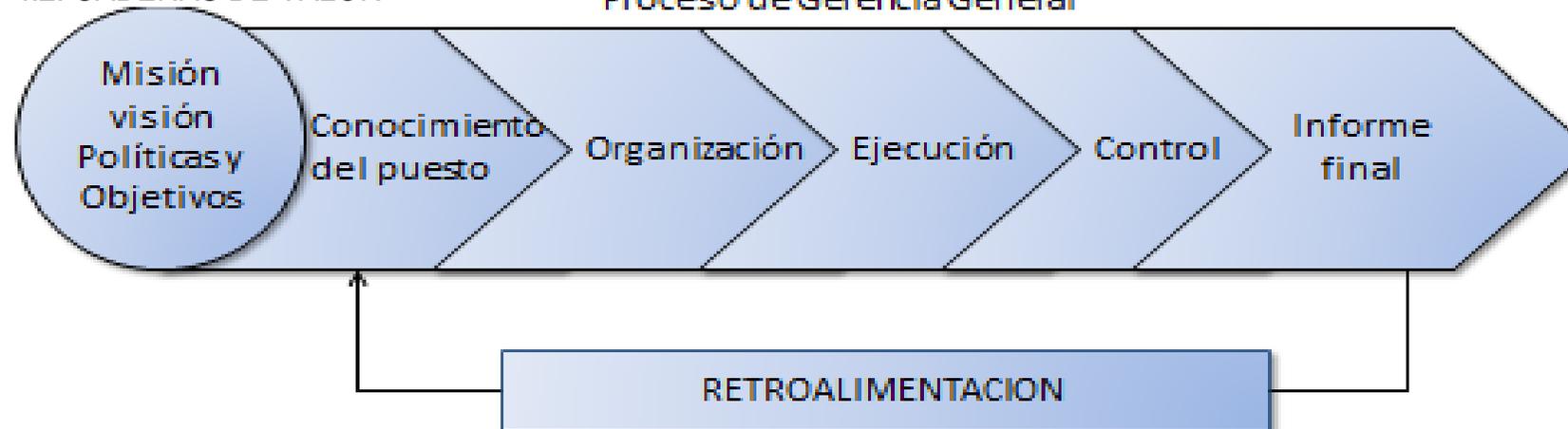
CAPITULO 4

4.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS



4.2. CADENAS DE VALOR

Proceso de Gerencia General



- Tener conocimientos legales necesarios
- Capacidad de toma de decisiones
- Proyectar confianza y seguridad para los clientes externos e internos
- Líder
- Integridad personal
- Auto motivación
- Expandir mercados
- Relaciones publicas

- Dirección de la compañía
- Diseño de objetivos específicos y estratégicos
- Diseño de estrategias para atacar mercados estratégicos
- Diseño de reglamentos administrativos y operativos

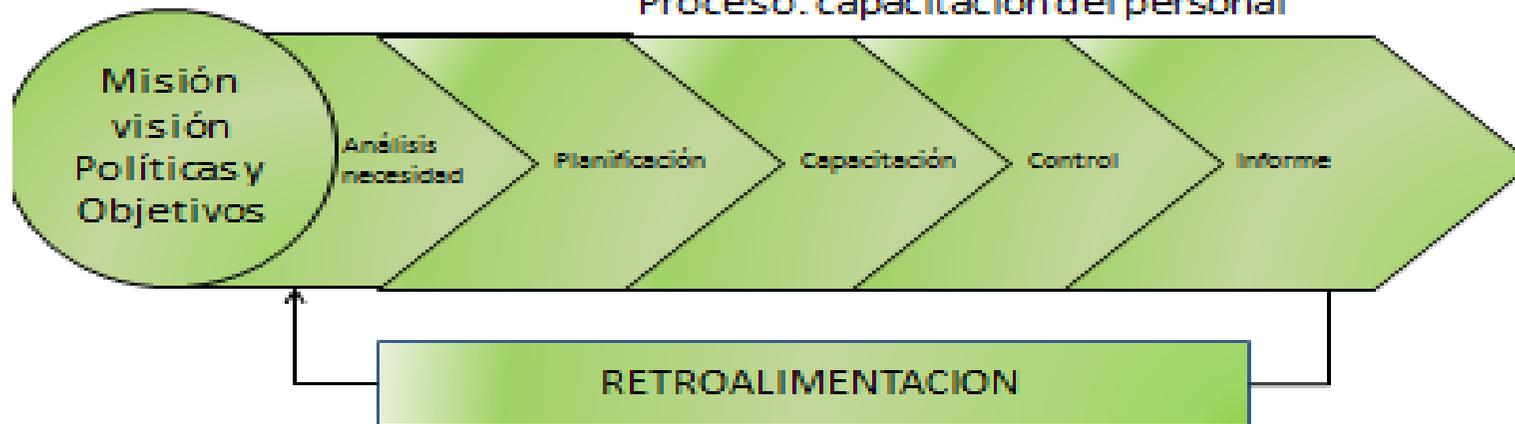
- Implementación de objetivos específicos y estratégicos
- Implementación de estrategias para atacar mercados estratégicos
- Implementación de reglamentos administrativos y operativos

- Control administrativo operativo
- Control de talento humano y capacitaciones

- Aprobación de documentación final
- Toma de decisiones
- Socialización de toma de decisiones
- Evaluación de resultados

Elaborado por: Miguel Orellana
Fuente : Investigación directa

Proceso: capacitación del personal



- Determinar los objetivos y estrategias del departamento en función de la compañía
- Control de todas las disposiciones disciplinarias y reglamentarias
- Inducción de puestos
- Dirección de objetivos de la compañía
- Esquema de procesos de planificación
- Asignación de puestos
- Identificar necesidad
- Establecer metodología de capacitación
- Identificar responsable , horario y lugar de capacitación
- Sociabilización de cronograma
- Finalización de capacitación
- Seguimiento y control del cronograma a seguir .
- Control de asistencia
- Control de aprendizaje a través de evaluación
- Resultados de capacitación (retroalimentación)
- Realización de informe
- Presentación de informe
- retroalimentación

Elaborado por: Miguel Orellana

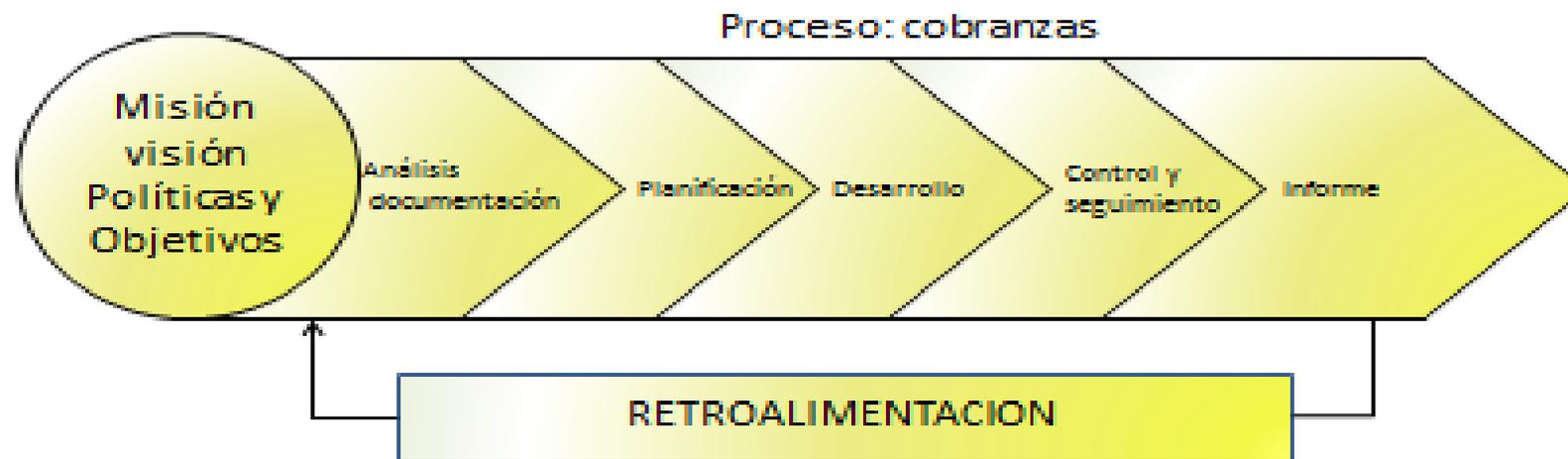
Fuente : Investigación directa

Proceso: reclutamiento y selección de personal



- | | | | | |
|---|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los objetivos y estrategias del departamento en función de la compañía • Recepción de solicitud de selección del personal del área que lo necesita • Análisis de factibilidad de selección | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de candidatos tanto de base de datos interna como externa • Convocatoria de candidatos • Preparación de pruebas a candidatos • Realización de entrevista (competencias) • Verificación de información proveída por el candidato | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados pruebas • Análisis de entrevista • Toma de decisión • Capacitación del candidato seleccionado | <ul style="list-style-type: none"> • Control de documentación de candidato elegido • Control de aprendizaje de candidato elegido • Archivo de documentación. | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de informe • Presentación de informe • retroalimentación |
|---|--|---|---|--|

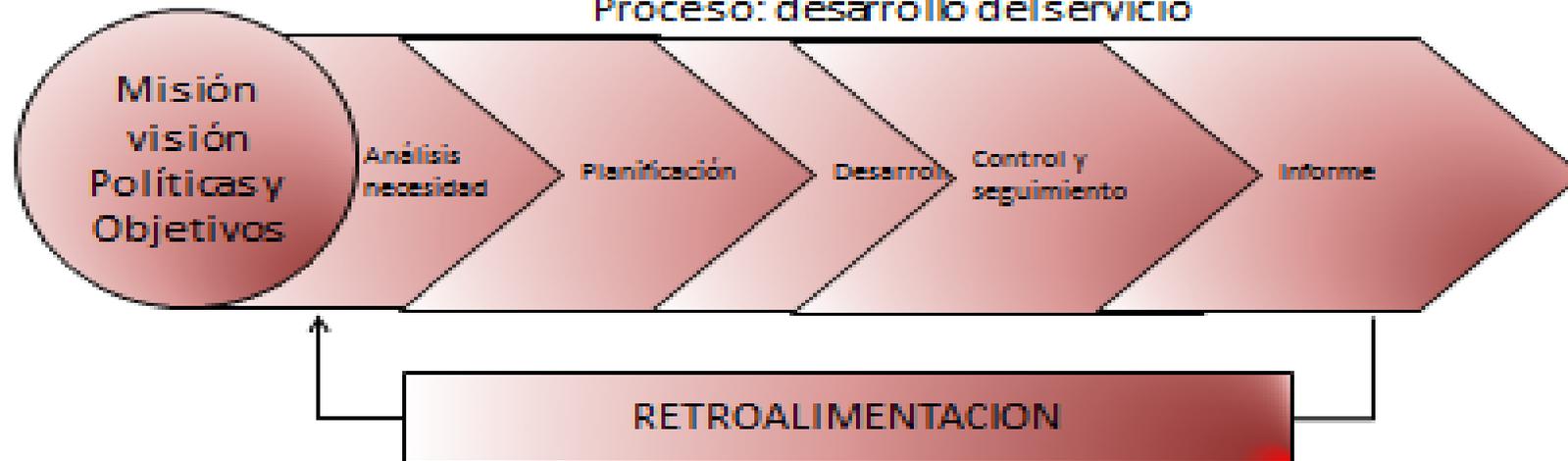
Elaborado por: Miguel Orellana
Fuente : Investigación directa



- | | | | | |
|---|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Emisión de facturas • Recepción de documentación (facturas emitidas) • Revisión de documentación (facturas caducadas) | <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de actividades (facturas por cobrar) • Planificación de receptor documentación legal necesaria | <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de facturas a clientes • Gestión de recuperación de retenciones (10 días como máximo) • Gestión de recuperación de cartera • Realizar comprobantes de ingreso • Pasar documentación a contabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control del cronograma a seguir . • Control de facturas pagas y no pagadas • Seguimiento de documentación • Análisis de documentación presentada | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de informe • Presentación de informe • retroalimentación |
|---|---|--|---|--|

Elaborado por: Miguel Orellana
 Fuente : Investigación directa

Proceso: desarrollo del servicio



- | | | | | |
|---|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de documentación (solicitud de servicio) • Análisis de documentación • Archivo de documentación | <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cuantos puestos de trabajo se necesita para el requerimiento • Determinar que tipo de suministros se van a utilizar para el puesto • Determinar que supervisión se va a realizar | <ul style="list-style-type: none"> • Proveer de armamento de acuerdo a el puesto • Proveer de uniformes y materiales a utilizar • Capacitación o inducción al puesto | <ul style="list-style-type: none"> • Control de adecuada presencia al puesto. • Control de asistencia. • Control por parte de supervisor al puesto • Recepción y atención de quejas y novedades | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de informe de desempeño • Presentación de informe a nomina • retroalimentación |
|---|---|---|---|--|

Elaborado por: Miguel Orellana
Fuente : Investigación directa

Proceso: desarrollo del servicio



- Recepción de documentación (solicitud de servicio)
- Análisis de documentación
- Archivo de documentación
- Establecer cronogramas
- Fijación de normas
- Determinar que tipo de suministros
- Determinar presupuesto
- Requerimiento de equipos
- Fijación prioridades para poder determinar los suministros para la compra.
- Pedir cotizaciones
- Determinar proveedor.
- Toma de decisión.
- Control de resultados según parámetros establecidos
- Calificación de proveedores
- Control del rendimiento de suministros y materiales
- Proveídos a los clientes internos.
- Paso de facturas
- Realización de informe de rendimientos de suministros y materiales
- Recomendación de materiales
- Retroalimentación

Elaborado por: Miguel Orellana

Fuente : Investigación directa

4.3 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

COPSEMESGAL DISEÑO DE PROCESOS PERSONAL COPSEMESGAL

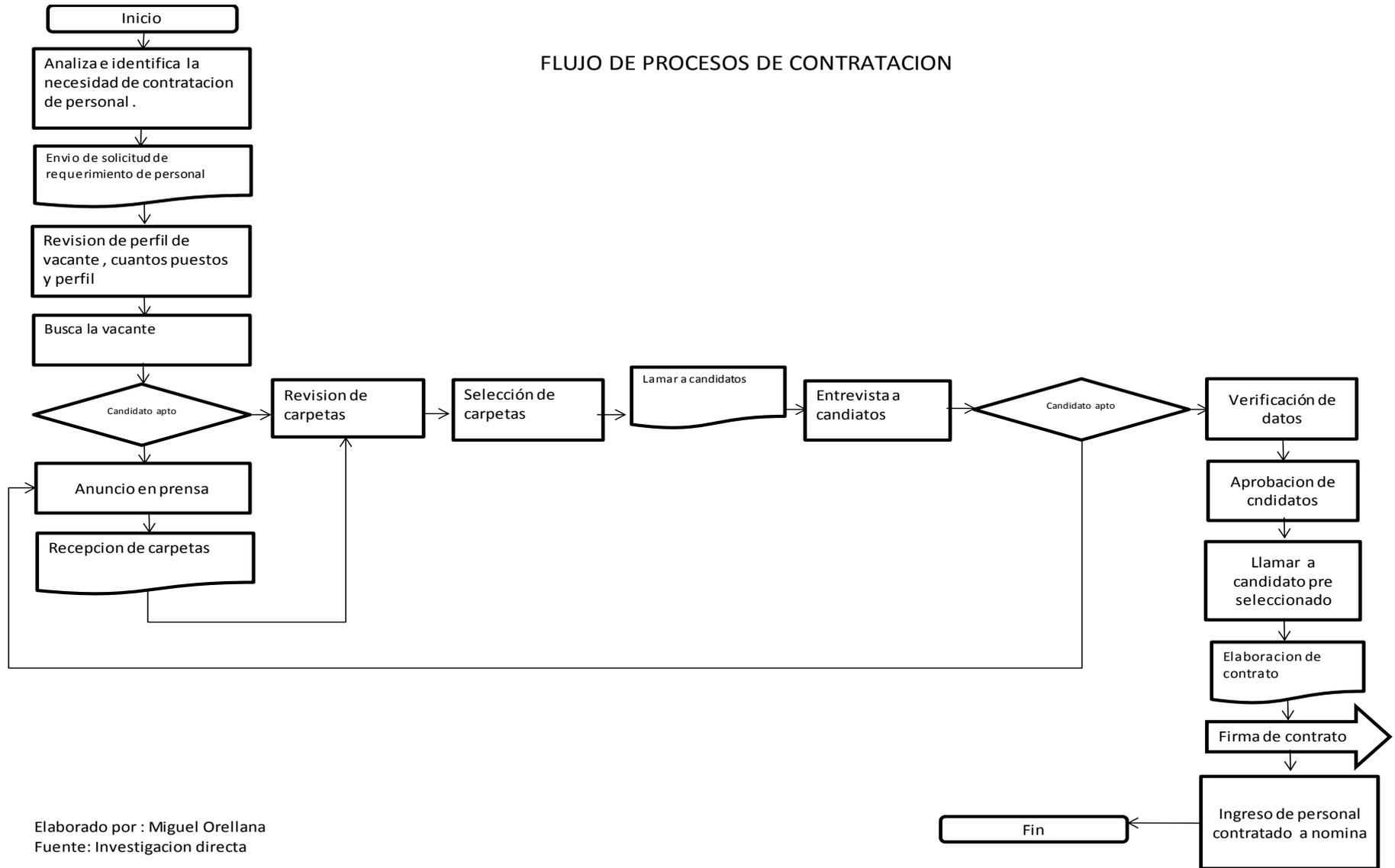
Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Contratación de personal
Unidad responsable:		Gerencia ; talento humano
Observación:		Llenar una nueva vacante; o reemplazo de personal
Pasos	Responsable	Procedimiento
1	Gerencia General	Analiza e identifica la necesidad de contratación de personal , solicitar requerimiento al departamento de Talento Humano
2	Jefe de Talento Humano	Revisa la requisición de la contratación de personal(cuantos puestos y perfil) la firma de aprobación
3	Asistente de talento humano	Busca la vacante internamente(posible asenso) externamente (publicación en medios)
4	Asistente de talento humano	Recepta la solicitud de asenso y las carpetas las mismas que envía a la jefatura de talento humano para la revisión de las mismas.
5	Jefe de Talento Humano	Revisa las carpetas de los solicitantes del puesto vacante
6	Asistente de talento humano	Llama a los pre-candidatos al puesto para la entrevista, realiza y envía informe y cronograma de citas al jefe de talento humano.
7	Jefe de Talento Humano	Realiza la entrevista del candidato al puesto, si el candidato es apto se realiza las evaluaciones del puesto caso contrario se comunica la no aceptación

8	Asistente de talento humano	Si el candidato es apto se procede a la verificación de datos proporcionados por el aspirante al puesto
9	Asistente de talento humano	Si el candidato es apto se procede a la verificación de datos proporcionados por el aspirante al puesto, y se procede a llamar al candidato para la entrevista final
10	Jefe de Talento Humano	Realiza la entrevista final si el candidato es apto se procede a solicitarle la documentación necesaria para la carpeta y se procede a realizar el contrato , enviándolo a la gerencia para firma y revisión , caso contrario se comunica al aspirante la no aceptación y se envía a gerencia el informe
11	Jefe de Talento Humano ; Asistente de talento humano	Recibe el contrato el mismo que procede a legalizarlo , ingresa a la persona contratada a nomina

Elaborado por : Miguel Orellana

Fuente: Investigación directa

FLUJO DE PROCESOS DE CONTRATACION



Elaborado por : Miguel Orellana
Fuente: Investigacion directa

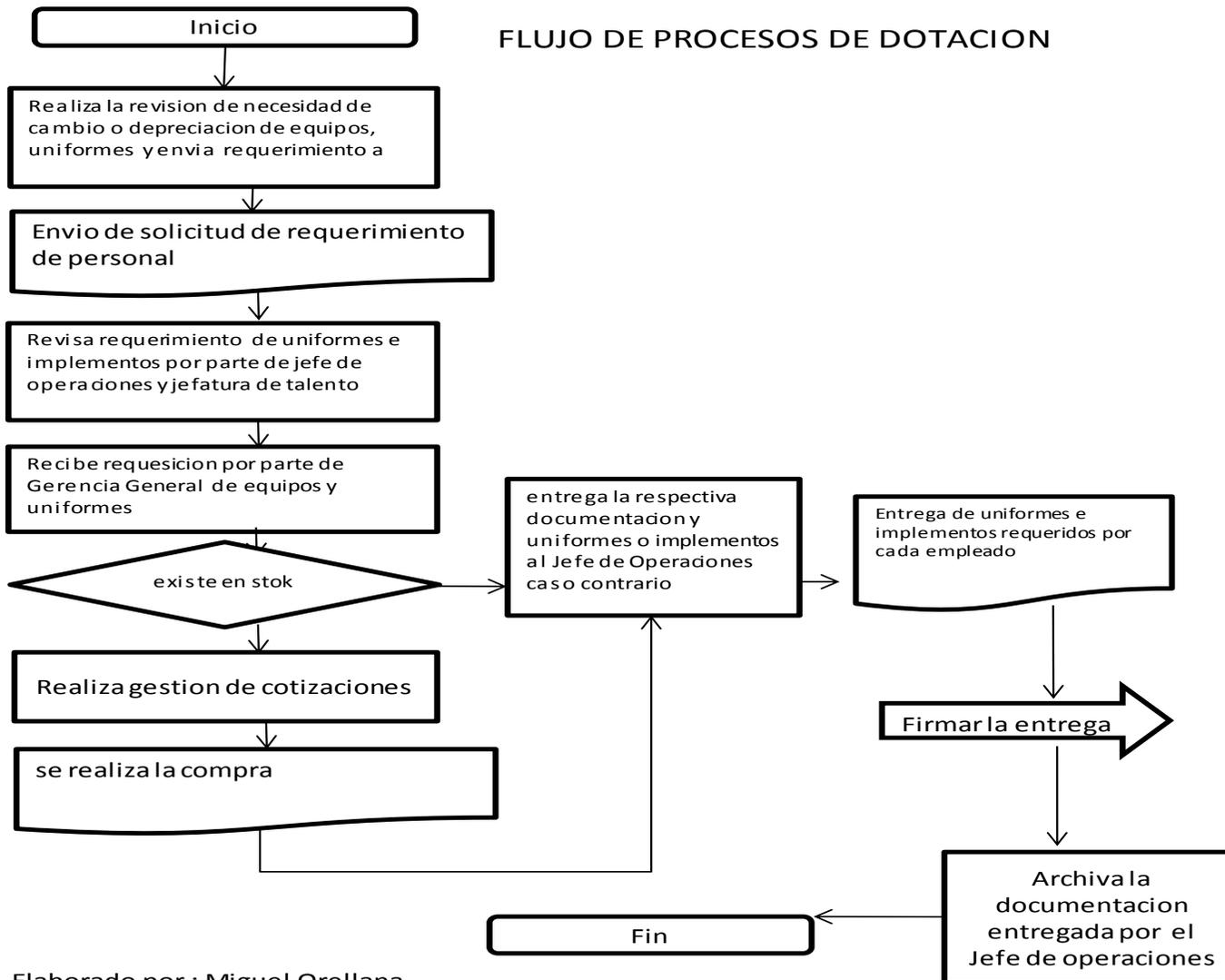
COPSEMESGAL
DISEÑO DE PROCESOS
PERSONAL COPSEMESGAL

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Administrativo
Unidad responsable:		Gerencia ; Jefe de Operaciones; Asistente de Gerencia
Observación:		Dotación de uniformes e implementos.
Columna1	Responsable	Procedimiento
1	Jefe de operaciones	Realiza la revisión de necesidad de cambio o depreciación de equipos, uniformes y envía requerimiento a Gerencia General
2	Jefe de Recursos Humanos	Manifiesta la necesidad de uniformes e implementos , enviando el requerimiento a Gerencia General
3	Gerencia General	Revisa requerimiento de uniformes e implementos por parte de jefe de operaciones y jefatura de talento humano
4	Asistente de Gerencia	Recibe requisición por parte de Gerencia General de equipos y uniformes Revisa stock En caso de contar con el mismo entrega la respectiva documentación y uniformes o implementos al Jefe de Operaciones caso contrario
5	Asistente de Gerencia	Realiza gestión de cotizaciones y de las opciones se realiza la compra de implementos entrega de documentación y uniformes o implementos al Jefe de Operación
6	Jefe de operaciones	Entrega de uniformes e implementos requeridos por cada empleado haciendo firmar el recibido del mismo, esta

		constancia es entregada a la Asistente de Gerencia
7	Asistente de Gerencia	Archiva la documentación entregada por el Jefe de operaciones

Elaborado por : Miguel Orellana

Fuente: Investigación directa



Elaborado por : Miguel Orellana
 Fuente: Investigacion directa

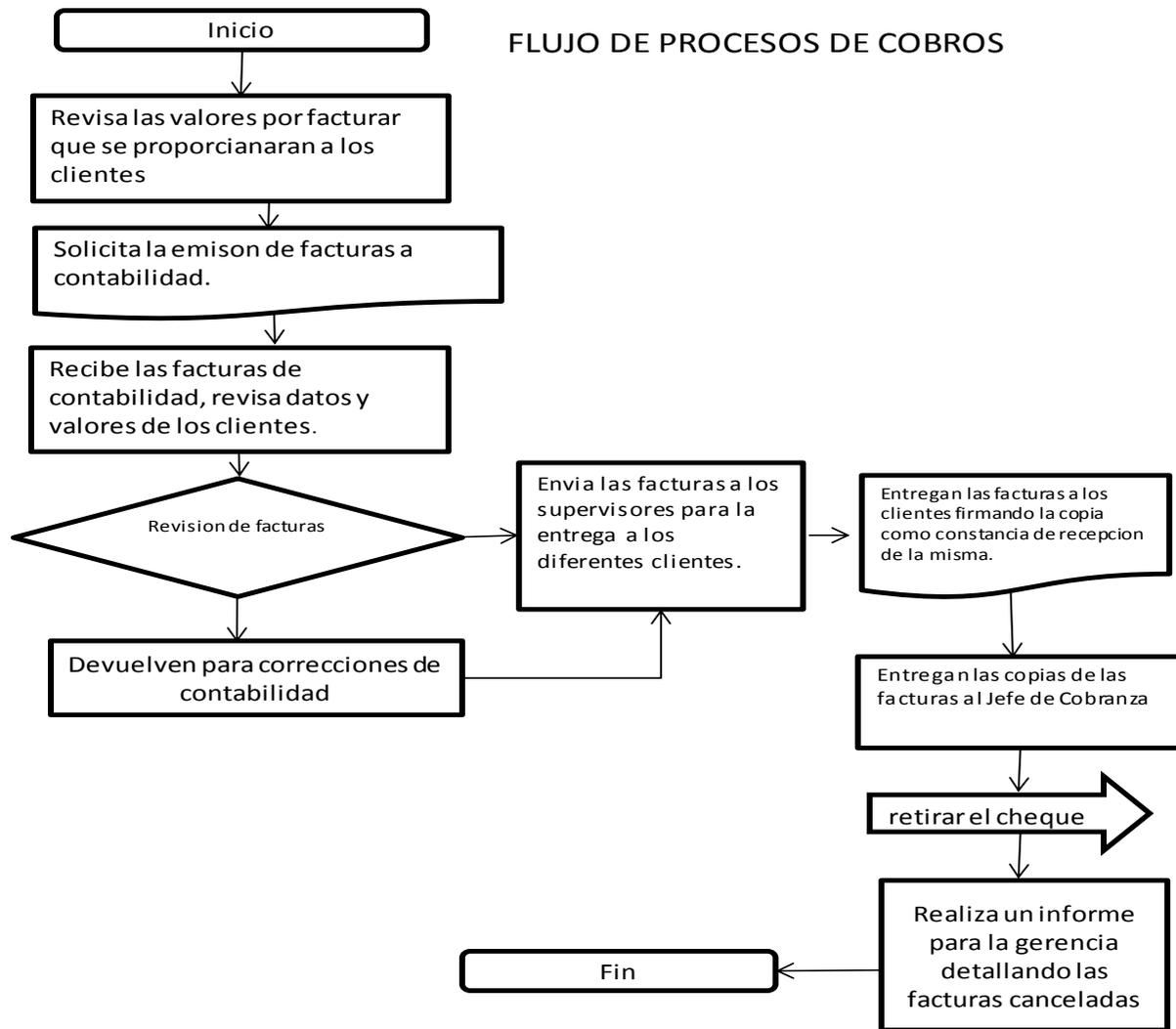
COPSEMESGAL CIA. LTDA.
DISEÑO DE PROCESOS
COBROS COPSEMESGAL

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Cobranza
Unidad responsable:		Gerencia ; talento humano
Observación:		Recuperación de cartera
Columna1	Responsable	Procedimiento
1	Gerencia General	Revisa los valores por facturar que se proporcionarían a los clientes
2	Jefe de Cobranza	Solicita la emisión de facturas a contabilidad.
3	Jefe de Cobranza	Recibe las facturas de contabilidad, revisa datos y valores de los clientes.
4	Jefe de Cobranza	Envía las facturas a los supervisores para la entrega a los diferentes clientes.
5	Supervisores	Entregan las facturas a los clientes firmando la copia como constancia de recepción de la misma.
6	Supervisores	Entregan las copias de las facturas al Jefe de Cobranza
7	Jefe de Cobranza	Da seguimiento a los clientes hasta la cancelación de las facturas enviadas.
8	Jefe de Cobranza	Una vez confirmado el pago de la factura envía al supervisor a retirar el cheque.
9	Jefe de Cobranza	Registra el número de cheque y valor y procede a depositar en la cuenta de la empresa

10	Jefe de Cobranza	Realiza un informe para la gerencia detallando las facturas canceladas y pendientes
----	------------------	---

Elaborado por : Miguel Orellana

Fuente: Investigación directa



Elaborado por : Miguel Orellana
 Fuente: Investigación directa

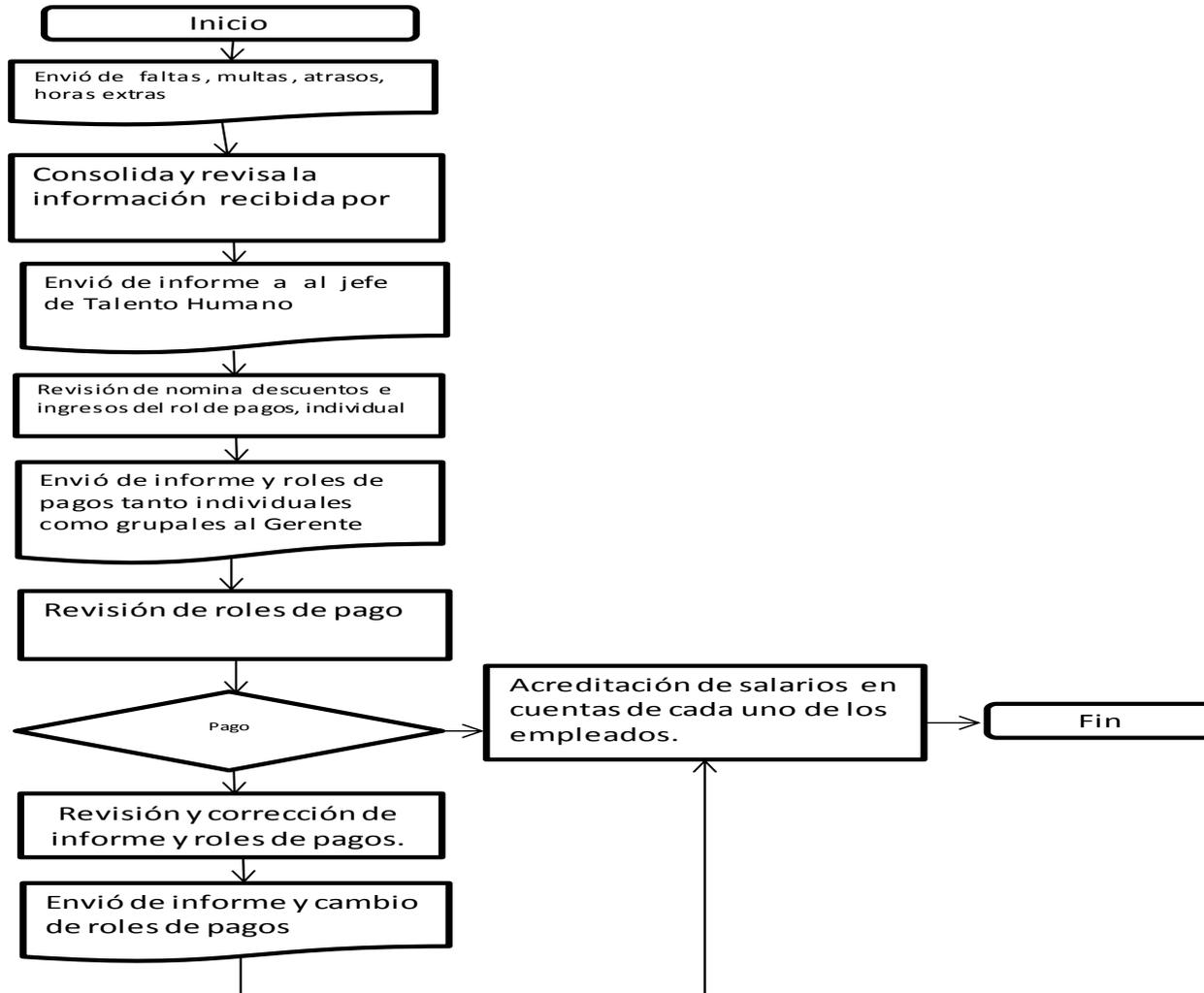
COPSEMESGAL
DISEÑO DE PROCESOS
PERSONAL COPSEMESGAL

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Talento Humano
Unidad responsable:		Gerencia ; talento humano; Jefe de Operaciones
Observación:		Pago de nomina
Pasos	Responsable	Procedimiento
1	Supervisor	Envía informe de atrasos , multas, faltas, y horas extras del personal
2	Jefe de operaciones	Consolida y revisa la información recibida por cada uno de los supervisores autorizando los respectivos descuentos que se generaran por estos conceptos
3	Jefe de Talento Humano	Revisión de nomina descuentos e ingresos, realización de roles de pagos individuales y grupales Envío de los mismos a Gerencia General
4	Gerente General	Recibe roles de pagos Revisión de roles de pago si el rol de pago no se aprueba se devolverá a la Jefatura de Talento Humano para su corrección. Si el rol es aprobado se procede a realizar la acreditación de pagos a las cuentas bancarias de cada uno de los empleados de la compañía.
5	Asistente de Gerencia	Recepción de roles de pago por parte de gerencia general Hace firmar los roles y archiva las copias Entrega de roles a los

Elaborado por : Miguel Orellana

Fuente: Investigación directa

FLUJO DE PROCESOS DE PAGO DE NOMINA



Elaborado por : Miguel Orellana
Fuente: Investigación directa

COPSEMESGAL CIA. LTDA.

DISEÑO DE PROCESOS

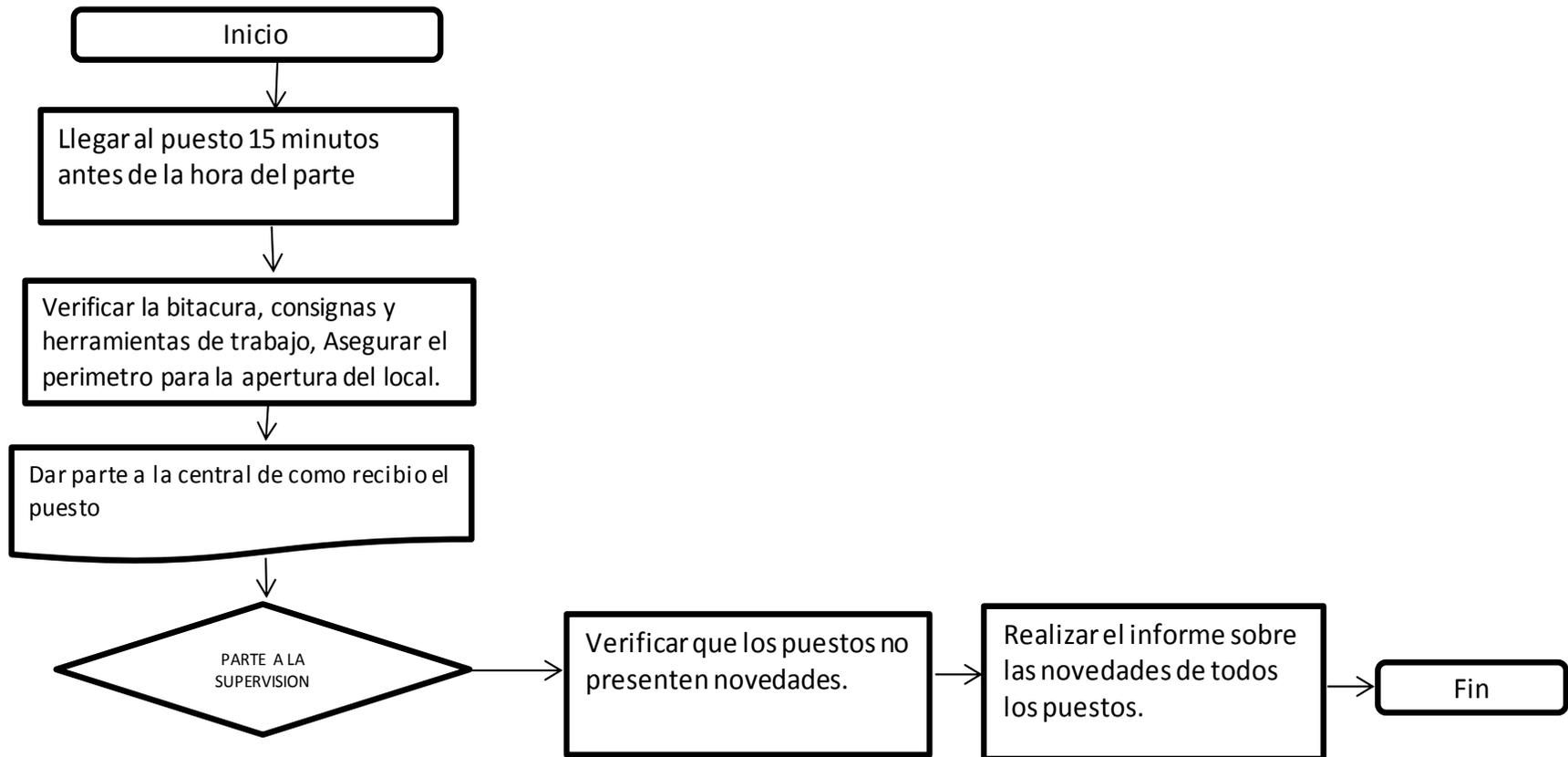
INFORMES DE PUESTOS COPSEMESGAL

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Operación
Unidad responsable:		Agente de Seguridad ; Supervisor; Jefe de Operaciones
Observación:		Procedimiento para apertura de locales y relevo del puesto
Columna1	Responsable	Procedimiento
1	Agente de Seguridad	Llegar al puesto 15 minutos antes de la hora del parte
2	Agente de Seguridad	Verificar la bitácora, consignas y herramientas de trabajo.
3	Agente de Seguridad	Asegurar el perímetro para la apertura del local
4	Agente de Seguridad	Dar parte a la central de como recibió el puesto
5	Supervisores	Recibir el parte de la central de los puestos relevados y de cualquier novedad.
6	Supervisores	Verificar que los puestos no presenten novedades.
7	Supervisores	Realizar el informe sobre las novedades de todos los puestos.
8	Jefe de Operaciones	Revisa el informe y las hojas de reporte.

Elaborado por : Miguel Orellana

Fuente: Investigación directa

FLUJO DE PROCESOS DE RELEVOS



Elaborado por : Miguel Orellana

Fuente: Investigación directa

COPSEMESGAL CIA. LTDA.

DISEÑO DE PROCESOS

INFORMES DE PUESTOS COPSEMESGAL

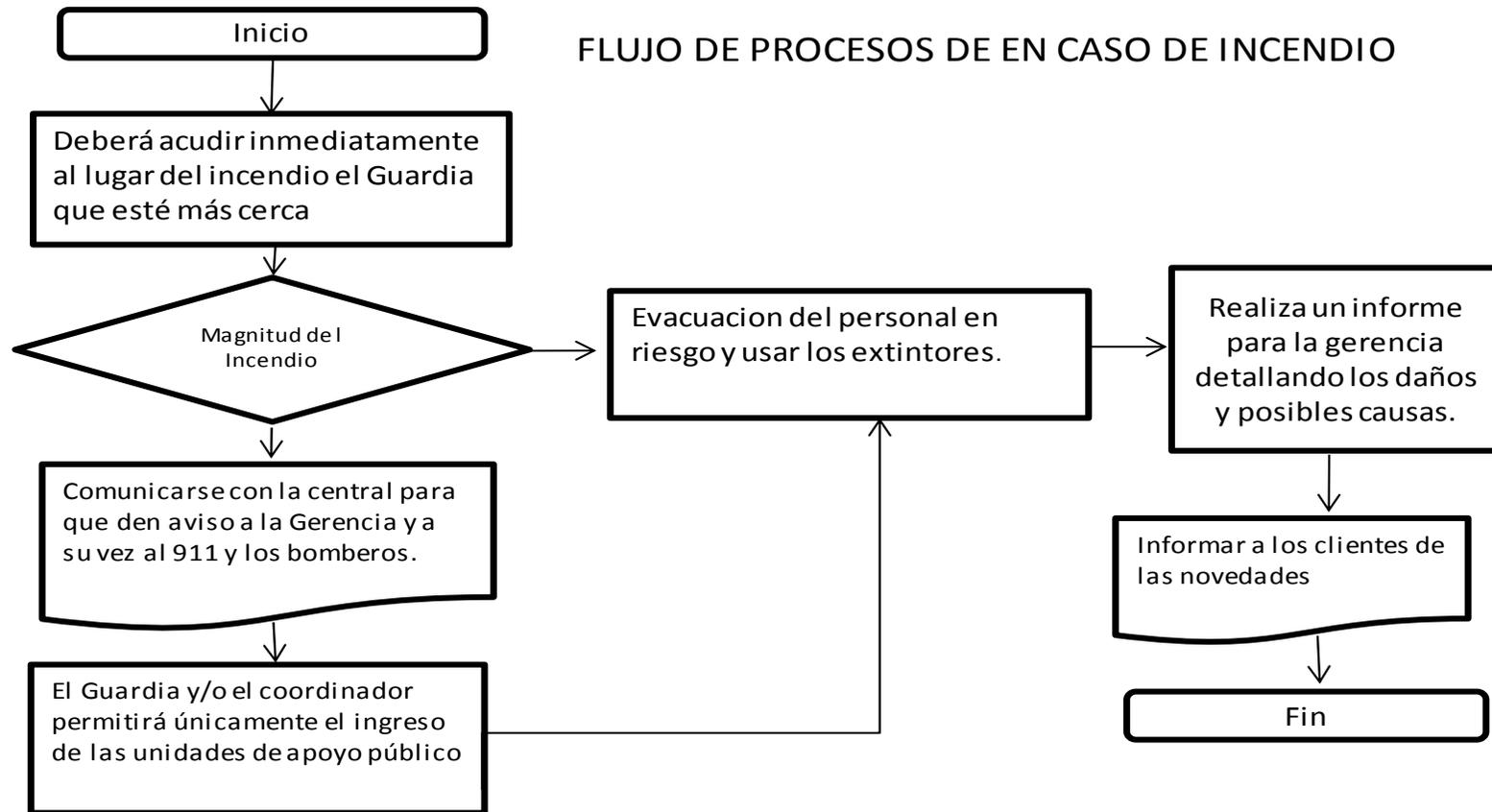
Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Operación
Unidad responsable:		Agente de Seguridad ; Supervisor; Jefe de Operaciones
Observación:		Procedimiento en caso de incendios
Columna1	Responsable	Procedimiento
1	Agente de Seguridad	Deberá acudir inmediatamente al lugar del incendio el Guardia que esté más cerca
2	Agente de Seguridad	Una vez que esté en el lugar el Guardia evaluará el incendio si es de grandes proporciones avisará a la central de la compañía de seguridad para que se pida ayuda a los bomberos y si no es de mayor magnitud y dispone de extintores el guardia deberá estar en capacidad de apagar el incendio
3	Agente de Seguridad	Paralelamente a esto el Guardia que acude primero deberá evacuar al personal que se encuentre dentro del área de riesgo y conducirlos hacia la zona de reunión que se ha establecido que sea en los parqueaderos externos o la parte externa del Centro Comercial
4	Supervisores	El supervisor de turno deberá acudir lo mas pronto para dar apoyo a los agentes de seguridad.
5	Agente de Seguridad	inmediatamente reportada esta novedad impedirán el ingreso de personas extrañas al local y se mantendrá alerta ante cualquier acto de vandalismo o intento de saqueo

6	Supervisores	El Guardia y/o el coordinador permitirá únicamente el ingreso de las unidades de apoyo público (Bomberos, 911, policía, etc.)
7	Supervisores	Realizar el informe sobre las novedades.
8	Jefe de Operaciones	Revisa el informe y reporta a la Gerencia
9	Gerente General	Comunica a los clientes las novedades presentadas.

Elaborado por : Miguel Orellana

Fuente: Investigación directa

FLUJO DE PROCESOS DE EN CASO DE INCENDIO



Elaborado por : Miguel Orellana
Fuente: Investigacion directa

COPSEMESGAL CIA. LTDA.

DISEÑO DE PROCESOS

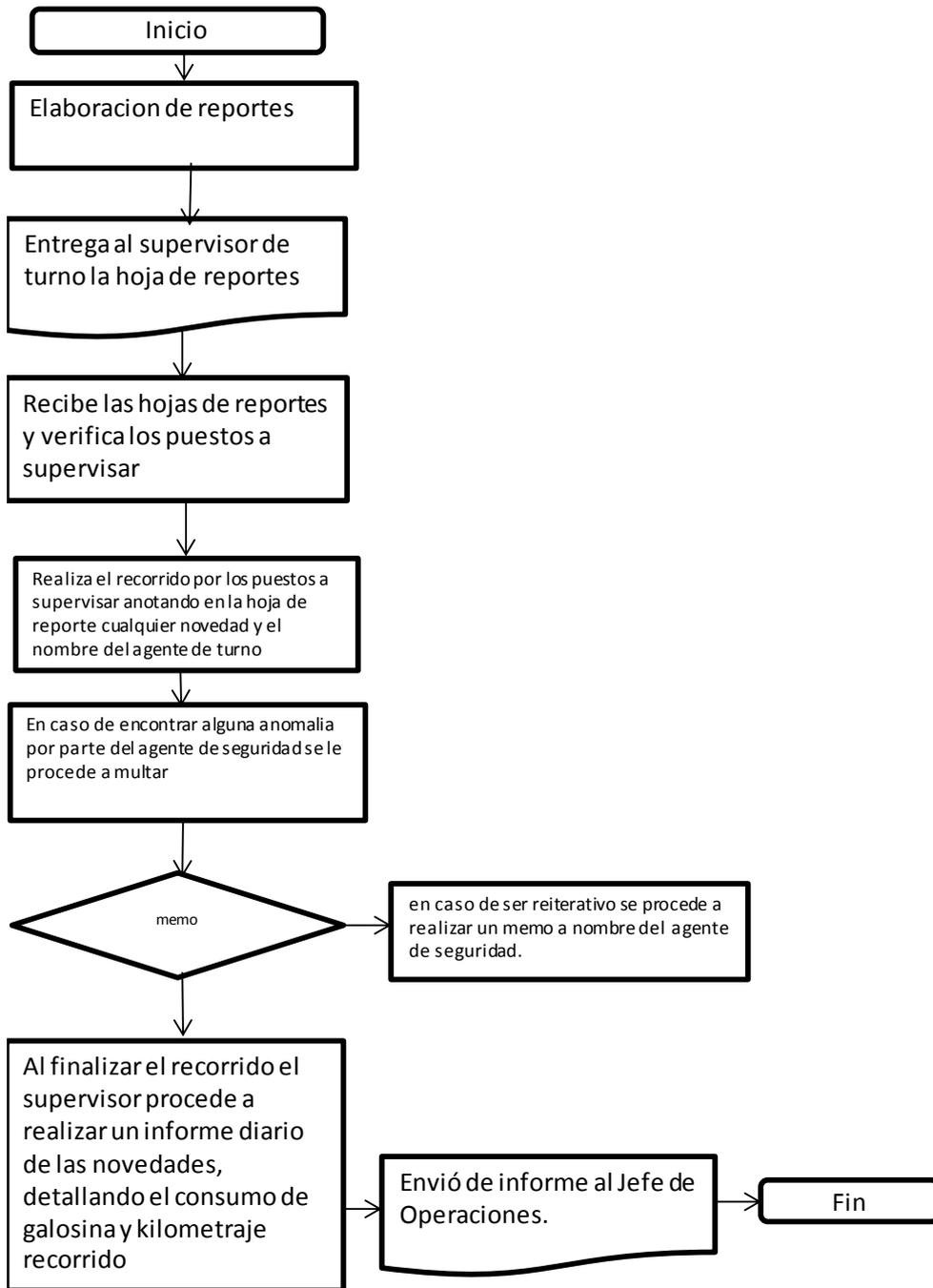
INFORMES DE PUESTOS COPSEMESGAL

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Hoja de Reportes
Unidad responsable:		Supervisores; Jefe de Operaciones
Observación:		Informe diario
Columna1	Responsable	Procedimiento
1	Jefe de Operaciones	Elaboración de reportes de acuerdo a los puestos dependiendo el sector (Quito-Valles)
2	Jefe de Operaciones	Entrega al supervisor de turno la hoja de reportes
3	Supervisores	Recibe las hojas de reportes y verifica los puestos a supervisar
4	Supervisores	Realiza el recorrido por los puestos a supervisar anotando en la hoja de reporte cualquier novedad y el nombre del agente de turno
5	Supervisores	En caso de encontrar dormido al agente de seguridad se le procede a multar, de ser reiterativo se le realiza un memo.
6	Supervisores	Al finalizar el recorrido el supervisor procede a realizar un informe diario de las novedades, detallando el consumo de gasolina y kilometraje recorrido
7	Jefe de Operaciones	Revisa el informe y las hojas de reporte.

Elaborado por : Miguel Orellana

Fuente: Investigación directa

FLUJO DE PROCESOS INFORME DE PUESTOS



Elaborado por : Miguel Orellana
Fuente: Investigación directa

COPSEMESGAL CIA. LTDA.

DISEÑO DE PROCESOS

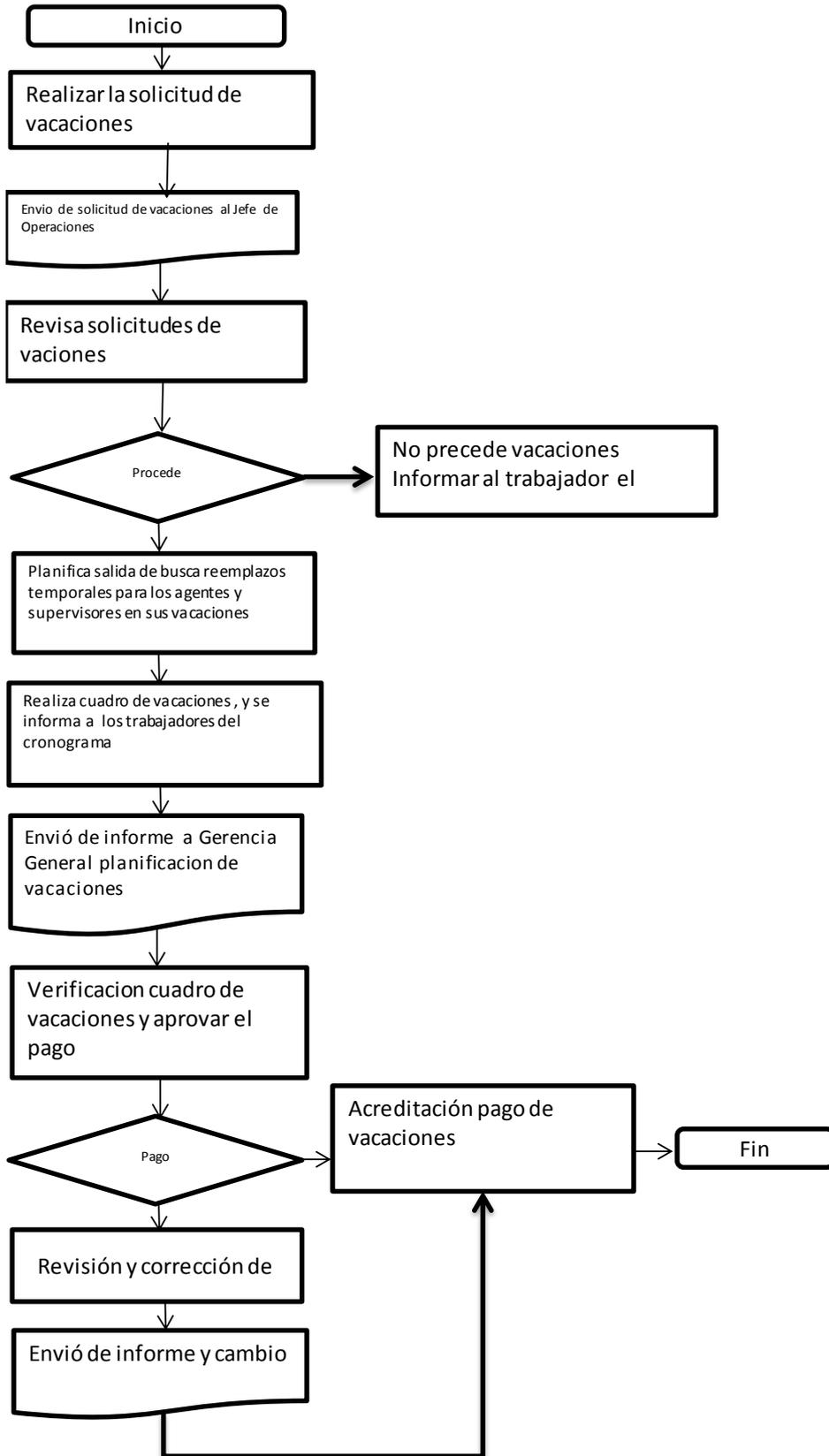
Vacaciones

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Operaciones
Unidad responsable:		Supervisores; Jefe de Operaciones
Observación:		Vacaciones
Columna1	Responsable	Procedimiento
1	Agentes de Seguridad/Supervisores	Llenar la solicitud de vacaciones y enviar al Jefe de Operaciones.
2	Jefe de Operaciones	Revisa solicitudes de vacaciones que se encuentren dentro del plazo del año trabajado y planifica la salida de los mismos.
3	Jefe de Operaciones	Busca remplazos temporales para los agentes y supervisores en sus vacaciones
4	Jefe de Operaciones	Realiza cuadro de vacaciones para la aprobación de la gerencia.
5	Gerente General	Verifica el cuadro de vacaciones y aprueba el pago de las mismas.
6	Jefe de Operaciones	Procede a notificar a los agentes o supervisores la aprobación de su salida de vacaciones.

Elaborado por : Miguel Orellana

Fuente: Investigación directa

FLUJO DE PROCESOS VACACIONES



Elaborado por : Miguel Orellana
Fuente: Investigación directa

4.4. Acción/Beneficios de la implementación de procesos administrativos y operativos de la empresa Copsemesgal Cia. Ltda.

STAKEHOLDERS	ACCIÓN	BENEFICIO
Clientes internos	Mejora del clima laboral, estabilidad y crecimiento profesional dando seguimiento a procesos	Mejora continua
Clientes externos	Brindar un servicio adecuado a las exigencias del mercado	Fidelización del cliente
Proveedores	Compromiso y Respaldo del procesos planteados	Cumplimiento de requerimientos
Accionistas	Aumento de utilidades al final del periodo	Mayor rentabilidad
Entidades reguladoras	Cumplimiento con la legislación	Evitar multas y contratiempos con entidades del estado
Comunidad local	Fuente de empleo y desarrollo	Mejora de imagen de la compañía
Ambiente	Disminución del Consumo de recursos, Reciclaje.	Categorización de empresa amigable con el medio ambiente

Elaborado por: Miguel Orellana

Fuente: Investigación Directa

El cuadro anterior muestra una relación directa entre acción y beneficio, de los participantes del giro de negocio de la empresa COPSEMESGAL CIA. LTDA., evidenciando así una mejora continua como resultado de la implementación de procesos.

CAPITULO 5

5.1. CONCLUSIONES

A través del desarrollo de la investigación se concluye lo siguiente:

- El levantamiento de procesos administrativos y operativos de la empresa Copsemesgal Cia. Ltda., permite la mejora continua de productividad, brindando beneficios a los diferentes participantes del giro de negocio de la organización como son clientes internos, externos y principalmente la sociedad teniendo así una conciencia de vinculación con la colectividad y medio ambiente.
- Establecer funciones de los empleados, mejorando el clima laboral, estabilidad y crecimiento profesional debido a la obtención de resultados mediante la estandarización de procesos a seguir.
- Permite tener el control de las actividades diarias que desempeñan los clientes internos de la empresa evitando duplicidad de funciones, disminución de consumo de recursos, obteniendo por parte de los proveedores compromiso y respaldo de los procesos planteados, mantenerse al día en las obligaciones con las entidades públicas permitiendo tener una adecuada relación con el estado.

5.2. RECOMENDACIONES

Al concluir la investigación se recomienda lo siguiente:

- Dar a conocer a los empleados la misión, visión y objetivos de la empresa para lograr una mayor interacción, compromiso y fidelización de los involucrados de la empresa de Seguridad Copsemesgal Cia. Ltda.
- Se debe realizar una adecuada retroalimentación para el cumplimiento y verificación de metas, objetivos y visión propuestos, actualizando continuamente las estrategias de cada periodo.

- Mejora continúa de las herramientas de trabajo tanto operativas como administrativas, permitiendo obtener mejores resultados en menor tiempo optimizando recursos.
- Mantener al personal operativo capacitado en las instancias de seguridad física y al personal administrativo en su área, generando planes para una mejor organización y planificación de las mismas.
- Se recomienda la aplicación de procesos en la empresa de seguridad Copsemesgal Cia. Ltda.
- Dar seguimiento constante y evaluación de los procesos a implementarse, pudiendo corregirse o modificarse en la marcha.

BIBLIOGRAFIA

- Norma ISO 9000:2000
- Damián Escudero, 2008; Gerencia de Administración y Finanzas
- Edgar Van Der Berghe, Gestión y Gerencia Empresariales: aplicadas al siglo XXI, Editorial ECOE, 2005
- Campo, J. V. (2009). *Guía para la Gestión por Procesos*. Junta de Castilla y León.
- Chiavenato, A. (2008). *Iniciación a la administración*. McGraw-Hill, 1994 ISBN.
- Empresa, E. d. (2007). *Eduardo Bueno*.
- Franklin Enrique, M. G. (2004). *Organización de Empresas*. Mexico D.F.: ISBN.
- Rosenzweig, K. y. (2008). *Administración de Empresas*. Obtenido de Administración de Empresas:
<http://admindeempresas.blogspot.com/2007/10/conceptos-sobre-estructura.html>
- Valda, J. C. (2009). La estructura organizacional como herramienta de desarrollo. *Grandes Pymes*.

LINKOGRAFÍA

- <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13921525.1995.10531533>
- <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03906701.1998.9971265>
- <http://www.redrrpp.com.ar/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=2420>
- <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09663690802300852>
- <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19476337.2012.703693>
- <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3846/13923730.2012.657411>

ANEXOS





	SOLICITUD DE VACACIONES	REG-COP-12
---	------------------------------------	-------------------

Quito, _____ de _____ del _____

Yo, _____

C.I. _____ Trabajador(a) de Copsemesgal
Cía. Ltda., como (Cargo) _____ Me
permiso solicitar muy comedidamente se me autorice tomar **vacaciones
anuales** correspondientes al periodo comprendido entre:

El _____ al _____

Las mismas que las gozare:

Desde: _____ al _____

Debiendo integrarme a mis actividades el día:

OBSERVACIONES: Fecha de ingreso: _____

Días pendientes o adicionales:

TRABAJADOR

GERENTE GENERAL

JEFE DE OPERACIONES
FORMA DE PAGO:

GESTIÓN HUMANA

	SOLICITUD DE VACACIONES	REG-COP-12
---	------------------------------------	-------------------

Quito, _____ de _____ del _____

Yo, _____

C.I. _____ Trabajador(a) de Copsemesgal
Cía. Ltda., como (Cargo) _____ Me
permiso solicitar muy comedidamente se me autorice tomar **vacaciones
anuales** correspondientes al periodo comprendido entre:

El _____ al _____

Las mismas que las gozare:

Desde: _____ al _____

Debiendo integrarme a mis actividades el día:

OBSERVACIONES: Fecha de ingreso: _____

Días pendientes o Adicionales:

TRABAJADOR

GERENTE GENERAL

JEFE DE OPERACIONES
FORMA DE PAGO:

GESTIÓN HUMANA

**ACTA ENTREGA - RECEPCION**

REG-COP-09

Estimado Colaborador: Todo lo que recibe es de exclusiva propiedad de la compañía y han sido entregados a usted en calidad de custodio, por tanto es el responsable directo del uniforme y se le pide el cuidado extremo y su correcta utilización.

El momento en que usted deje de laborar está en la OBLIGACION de entregar todas las pertenencias asignadas, caso contrario se procederá al descuento respectivo.

Nombres y Apellidos:

Fecha de entrega: ____ / ____ / ____

Fecha de Recepcion: ____ / ____ / ____

DESCRIPCIÓN	TALLA	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Camisas.			
Pantalón.			
Chaleco de lana.			
Corbata.			
Chompa.			
Gorra.			
Overol.			
Buzos rojos			
Zapatos y/o Botas.			
Identificación personal.			
Cinturón			
Poncho de aguas.			
Chubasquero			

ENTREGA

Firma del Trabajador
RECIBI CONFORME**PARA GESTIÓN HUMANA**

Motivo de salida:			
Ultimo día de trabajo:			Descuentos:
Horas al 25%			
Horas al 50%			
Horas al 100%			