

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS Y
SU IMPACTO EN LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN
SEGOPE SEGURIDAD CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL
2017.”**

Realizado por:

ANGEL CRISTÓBAL CEVALLOS VÁSCONEZ

Director del Proyecto:

M.B.A. DANNY TRUJILLO

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Quito, Septiembre 2017

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, ÁNGEL CRISTÓBAL CEVALLOS VÁSCONEZ, con cédula de identidad # 171314895-3, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Ángel Cristóbal Cevallos Vásquez

C.C.: 171314895-3

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS Y SU
IMPACTO EN LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN SEGOPE
SEGURIDAD CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL 2012”**

Realizado por:

ÁNGEL CRISTÓBAL CEVALLOS VÁSCONEZ

Como requisito para la obtención del Título de:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ha sido dirigido por el profesor

MAGISTER DANNY TRUJILLO

Quién considera que constituye un trabajo original de su autor

Danny Trujillo

DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los profesores informantes:

MAGISTER

MAGISTER

Después de revisar el trabajo presentado,

lo han calificado como apto para su defensa oral ante

el tribunal examinador

Nombre 1

Nombre 2

Quito, Agosto del 2017

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, quiero dedicar en primera instancia a Dios, por haberme brindado la sabiduría y bendición de conseguir este nuevo objetivo profesional.

A mi madre y hermanos que siempre me han demostrado su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida personal y profesional.

Y de manera muy especial a mi querida esposa, Alexandra Elizabeth y a mis amados hijos; Angel Andrés y Milena Alexandra.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco Infinitamente a la Universidad Internacional SEK, a la Facultad de Ciencias Administrativas y Jurídicas, Autoridades, Docentes y en especial a mi Director de Tesis, Danny Trujillo, por transmitirme sus conocimientos con paciencia y profesionalismo para plasmarlos en el trabajo presentado.

Al Dr. Héctor García, Gerente General de Segope Seguridad Cía. Ltda., por permitirme realizar este trabajo de investigación en las instalaciones de la Empresa y brindarme el apoyo permanente.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado bajo la determinación de un análisis metodológico enfocado en la mejora de los procesos administrativos y operativos en servicios de seguridad y vigilancia privada de Segope seguridad Cía. Ltda., en el Distrito Metropolitano de Quito.

De acuerdo al contenido de la investigación, se comprenden las siguientes fases:

La fase uno (1) comprende el planteamiento, la formulación, la sistematización del problema, el objetivo general y los específicos, así como las justificaciones, la identificación y caracterización de variables y la metodología para la investigación.

En la fase dos (2) se determina la fundamentación teórica de la investigación conjuntamente con el diagnóstico, el cual permite evidenciar el estado actual de la empresa en sus procesos administrativos y operativos.

La fase tres (3) expone la validación del proyecto de investigación, bajo sus principales hallazgos y desarrollo establecido mediante la propuesta de mejora. Adicionalmente se presentan a esta fase las conclusiones y recomendaciones bajo los procesos de evaluaciones aplicados.

Palabras Clave: Procesos, Servicios, Control de Calidad, y Satisfacción al cliente.

ABSTRACT

This research work has been developed under the definition of a methodological analysis focused on the improvement of the administrative and operational processes in security and monitoring services Private of Segope Seguridad Cía. Ltda. in the Metropolitan District of Quito.

According to the content of the research, the following phases are understood:

Phase one (1) includes approach, the formulation, the systematization of the problem, the overall objective and the specific, as well as justifications, identification and characterization of variables and methodology for the research.

Phase two (2) determines the theoretical foundation of the investigation jointly with the diagnosis, which allows to highlight the current state of the company in its administrative and operational processes.

Phase tree (3) sets out the validation of the research project, under their main findings and development established by the proposal of improvement. In addition arise at this stage the conclusions and recommendations under the applied assessment processes.

Keywords: Processes, services, quality control and consumer satisfaction

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN JURAMENTADA	II
DECLARATORIA	III
LOS PROFESORES INFORMANTES	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTOS.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT	VIII
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	IX
FASE 1	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1. Planteamiento del Problema	2
1.1. Formulación del Problema	4
1.2. Sistematización del Problema	4
1.3. Objetivo General.....	5
1.4. Objetivos Específicos	5
1.5. Justificaciones	5
1.6. Identificación y Caracterización de Variables	6
1.7. Novedad y/o Innovación.....	7
2. El Método.....	8
2.1. Nivel de Estudio	8
2.2. Modalidad de Investigación.....	8
2.3. Método.....	9
2.4. Población y Muestra	9
2.5. Operacionalización de Variables	10
2.6. Selección de Instrumentos de Investigación	12

2.7.	Validez y Confiabilidad de instrumentos	12
3.	Aspectos Administrativos	12
3.1.	Recursos Humanos.....	12
3.2.	Recursos Técnicos y Materiales.....	13
3.3.	Recursos Financieros	13
3.4.	Cronograma de Trabajo	12
FASE 2		13
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y DIAGNÓSTICO		13
1.	Fundamentación Teórica.....	13
1.1.	Marco Conceptual.....	13
1.2.	Marco Teórico	17
1.3.	Marco Referencial.....	25
1.4.	Marco Legal	27
2.	Diagnóstico.....	30
2.1.	Ambiente externo	30
2.1.1.	Macro Entorno	30
2.1.2.	Micro Entorno	34
2.1.3.	Ambiente Interno.....	38
2.1.4.	Estado Actual de los Procesos Administrativos y Operativos.....	39
2.1.4.1.	Procesos Administrativos	40
2.1.4.2.	Procesos Operativos	52
3.	Investigación de Campo	62
3.1.	Elaboración de los instrumentos de investigación	62
3.1.1.	Encuestas	62
3.1.1.1.	Preguntas de la calidad del servicio de guardianía física:	62
3.1.1.2.	Preguntas de la calidad del servicio de guardianía electrónica:	63
3.2.	Recolección de Datos.....	64
3.3.	Procesamiento, análisis e interpretación	66
3.3.1.	Análisis de Seguridad Física.....	71
3.3.2.	Análisis de Seguridad Electrónica	81
FASE 3		91
VALIDACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO		91
1.	Validación del proyecto	91
1.1.	Resumen de Observación.....	91
1.2.	Inducción	93
1.2.1.	Mejora de los procesos Administrativos	94

1.2.2.	Mejora de los procesos Operativos	96
1.2.3.	Propuesta de Mejora	97
1.2.3.1.	Mapa de procesos	97
1.2.3.2.	Diseño de planes de capacitación interna y externa	100
1.3.	Hipótesis	104
1.4.	Probar Hipótesis.....	104
1.4.1.	Planeación estratégica	104
1.4.2.	Gestión del Conocimiento.....	105
1.4.3.	Visitas de Puntos.....	105
1.4.4.	Seguimiento de Requerimientos.....	105
1.4.5.	Soporte de servicios	106
1.4.6.	Gestión de Compras	106
1.5.	Demostración o Refutación (antítesis de la hipótesis) comparar.....	106
1.6.	Evaluación Financiera	109
1.7.	Proyección de Ingresos Anuales	111
1.8.	Conclusiones y Recomendaciones.....	113
1.8.1.	Conclusiones	113
1.8.2.	Recomendaciones.....	114
1.9.	Bibliografía.....	115
1.10.	Anexos	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variable Independiente.....	10
Tabla 2. Operacionalización de Variable Dependiente.....	11
Tabla 3. Descripción de Recursos Utilizados.....	13
Tabla 4. Recursos Financieros Utilizados.....	14
Tabla 5. Gestión de Puntos de Guardianía.....	39
Tabla 6. Levantamiento de Procesos de Gestión Gerencial.....	41
Tabla 7. Actividades de Gerencia General.....	42
Tabla 8. Levantamiento de Procesos de Secretaría.....	43
Tabla 9. Actividades de Secretaría.....	44
Tabla 10. Levantamiento de Procesos de Gestión de Talento Humano.....	45
Tabla 11. Actividades de Talento Humano.....	46
Tabla 12. Levantamiento de Procesos de la Gestión Administrativa.....	47
Tabla 13. Actividades de Gestión Administrativa.....	48
Tabla 14. Levantamiento de Procesos de Contabilidad.....	49
Tabla 15. Actividades de Contabilidad.....	50
Tabla 16. Levantamiento de Procesos de Operaciones.....	51
Tabla 17. Actividades de Operaciones.....	52
Tabla 18. Levantamiento de Procesos de Supervisión.....	53
Tabla 19. Actividades de Supervisión.....	54
Tabla 20. Levantamiento de Procesos de Técnicos de Alarmas.....	55
Tabla 21. Actividades de Técnicos de Alarmas.....	55
Tabla 22. Levantamiento de Procesos de Guardias de Seguridad.....	56
Tabla 23. Actividades de Guardias de Seguridad.....	57
Tabla 24. Fechas de Realización de Encuestas a Puntos de Guardianía Física.....	65
Tabla 25. Fechas de Realización de Encuestas a Puntos de Guardianía Electrónica.....	65
Tabla 26. Tabulación de Resultados de Calidad del Servicio de Guardianía Física.....	67
Tabla 27. Interpretación de Resultados de Calidad del servicio de Guardianía Física.....	68
Tabla 28. Tabulación de Resultados de Calidad del Servicio de Guardianía Electrónica.....	69
Tabla 29. Interpretación de Resultados de Calidad del servicio de Guardianía Física.....	70
Tabla 30. Gráfica de la Pregunta 1 para Guardianía Física.....	71
Tabla 31. Gráfica de la Pregunta 2 para Guardianía Física.....	72
Tabla 32. Gráfica de la Pregunta 3 para Guardianía Física.....	73
Tabla 33. Gráfica de la Pregunta 4 para Guardianía Física.....	74
Tabla 34. Gráfica de la Pregunta 5 para Guardianía Física.....	75
Tabla 35. Gráfica de la Pregunta 6 para Guardianía Física.....	76
Tabla 36. Gráfica de la Pregunta 7 para Guardianía Física.....	77
Tabla 37. Gráfica de la Pregunta 8 para Guardianía Física.....	78
Tabla 38. Gráfica de la Pregunta 9 para Guardianía Física.....	79
Tabla 39. Gráfica de la Pregunta 10 para Guardianía Física.....	80

Tabla 40. Gráfica de la Pregunta 1 para Guardianía Electrónica	81
Tabla 41. Gráfica de la Pregunta 2 para Guardianía Electrónica	82
Tabla 42. Gráfica de la Pregunta 3 para Guardianía Electrónica	83
Tabla 43. Gráfica de la Pregunta 4 para Guardianía Electrónica	84
Tabla 44. Gráfica de la Pregunta 5 para Guardianía Electrónica	85
Tabla 45. Gráfica de la Pregunta 6 para Guardianía Electrónica	86
Tabla 46. Gráfica de la Pregunta 7 para Guardianía Electrónica	87
Tabla 47. Gráfica de la Pregunta 8 para Guardianía Electrónica	88
Tabla 48. Gráfica de la Pregunta 9 para Guardianía Electrónica	89
Tabla 49. Gráfica de la Pregunta 10 para Guardianía Electrónica	90
Tabla 50. Actividades mejoradas en Gerencia General.....	94
Tabla 51. Actividades de Inserción para Gestión de Compras	95
Tabla 52. Actividades Mejoradas en la Supervisión	96
Tabla 53. Comparación de gestión de mejora en Procesos Administrativos	107
Tabla 54. Programa de Comunicación y Capacitación	109
Tabla 55. Reprogramación de Procesos y Equipos	109
Tabla 56. Inversión Total Requerida	110
Tabla 57. Proyección de flujo de caja	111
Tabla 58. Análisis financiero	112

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Datos de Empresas de Seguridad Privada.....	3
Figura 2. Enfoque de la Empresa como Sistema	13
Figura 3. Representación de la Cadena de Valor.....	14
Figura 4. Estructura de Mapa de Procesos	15
Figura 5. Representación de la Gestión por Procesos.....	16
Figura 6. Representación de la Calidad del Producto o Servicio	17
Figura 7. Gestión de las Fuerzas del Orden y Ciudadanía.....	18
Figura 8. Representación de un Sistema - Proceso	22
Figura 9. Símbolo de Diagramas de Flujos.....	24
Figura 10. Organigrama de Segope Seguridad Cía. Ltda.	40
Figura 11. Mapa de Procesos Establecido en Segope Seguridad Cía. Ltda.	58
Figura 12. Diagrama de Flujo de Proceso de Guardianía Física	59
Figura 13. Diagrama de Flujo de Proceso de Guardianía Electrónica	60
Figura 14. Análisis FODA de Segope Seguridad Cía. Ltda.....	61
Figura 15. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 1	71
Figura 16. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 2	72
Figura 17. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 3	73
Figura 18. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 4	74
Figura 19. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 5	75
Figura 20. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 6	76
Figura 21. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 7	77
Figura 22. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 8	78
Figura 23. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 9	79
Figura 24. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 10	80
Figura 25. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 1.....	81
Figura 26. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 2.....	82
Figura 27. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 3.....	83
Figura 28. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 4.....	84
Figura 29. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 5.....	85
Figura 30. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 6.....	86
Figura 31. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 7.....	87
Figura 32. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 8.....	88
Figura 33. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 9.....	89
Figura 34. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 10.....	90
Figura 35. Mapa de Proceso a Aplicar por Segope Seguridad.....	97
Figura 36. Mejora de Diagrama de Flujo del servicio de Guardianía Física	102
Figura 37. Mejora de Diagrama de Flujo del servicio de Guardianía Electrónica.....	103

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de Check List de cumplimiento guardianía física	118
Anexo 2. Formato de Check List de cumplimiento de guardianía electrónica	119
Anexo 3. Formato de encuesta de servicio de guardianía física	120
Anexo 4. Formato de encuesta de servicio de guardianía electrónica	121
Anexo 5. Certificado de permiso de operaciones del Ministerio del Interior	122
Anexo 6. Supervisión de consignas.....	123
Anexo 7. Puntos de guardianía física	124
Anexo 8. Central de monitoreo.....	125
Anexo 9. Supervisión motorizada de puntos	126
Anexo 10. Punto 28 de guardianía física.....	127
Anexo 11. Tabulación de encuestas	128

FASE 1

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento del Problema

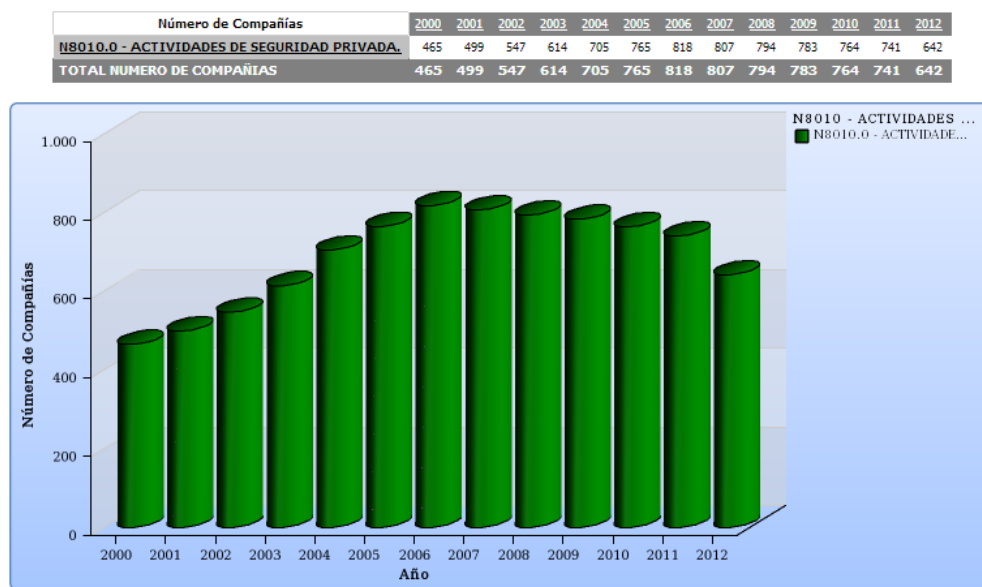
Actualmente de acuerdo al entorno mundial en el que vivimos, la globalización para las industrias enmarcan un desarrollo en gran crecimiento, por ende hoy en día no basta únicamente en generar productos o servicios, sino más bien en ofertar y brindar calidad, de tal manera que sea del agrado y de plena satisfacción para los clientes, siendo así el camino del éxito para cualquier negocio.

García, G. B. (2012). La Regulación de la Seguridad Privada en el Ecuador: globalización, delincuencia, y control civil de las Fuerzas del Estado. Universitas, Revista de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Volumen No.17, 159-179. Da a conocer que a comienzos de los años setenta se introdujo la primera empresa internacional con el nombre de Wackenhut por oficiales del ejército ecuatoriano que habían permanecido en los Estados Unidos por estudios o servicios de agregaduría militar, y vieron la oportunidad de un nuevo mercado proporcionado por la instalación de empresas petroleras internacionales en Ecuador.

Sánchez (2012, párr. 1), menciona que “El adecuado desarrollo del sector de la Seguridad Privada se enmarca en un esquema actualmente de crisis económica, convergencia y globalización donde sus tendencias y respuesta a nuevos retos y exigencias está condicionado al cumplimiento integral de dicho esquema”. Sin embargo un punto importante dentro de la seguridad privada, enmarca la aparición de nuevas tecnologías y equipos de innovación como es la seguridad privada electrónica, por el cual muchas entidades e incluso conjuntos privados y viviendas comunes, han optado por reemplazar la guardianía personalizada por sistemas electrónicos de monitoreos con respuesta inmediata de alarmas y emergencias.

El Telégrafo (2013), menciona que “Según los registros del Centro de Control de la Seguridad Privada (COSP) hay 52.300 guardias de seguridad privada operativos a nivel nacional, lo cual supera la cantidad de Policías a nivel Nacional (43.000, aproximadamente). A este número se suman 4.909 personas que realizan labores administrativas, gerentes y supervisores.

Figura 1. Datos de Empresas de Seguridad Privada



Fuente: (Superintendencia de Compañías del Ecuador, 2017)

La seguridad privada al prestarse como servicio para clientes, requiere de varios recursos administrativos y operativos, de tal manera que se pueda ofrecer un respaldo integral efectivo y eficaz de solvencia en la respuesta de salvaguardar la integridad física de personas y de bienes encomendados.

Segope Seguridad Cía. Ltda., al brindar servicios de seguridad física y monitoreo electrónico en la ciudad de Quito, conforme al giro del negocio de la empresa, posee procesos administrativos y operativos, dentro de los cuales se han determinado falencias de respuesta hacia clientes en base a sus requerimientos, debido a la falta de seguimiento interno en el control de operaciones y externo en la comunicación y tiempos de respuesta en guardias de seguridad y supervisores de monitoreo, por falta de equipos tecnológicos actualizados, equipos e implementos de movilización y también debido a la alta rotación del personal de guardianía. Es por ello que dicha problemática ha delimitado la búsqueda de nuevos clientes y por ende se ha evidenciado la disminución de los mismos, permitiendo así que la organización no pueda generar crecimiento empresarial.

1.1. Formulación del Problema

¿Cómo inciden los procesos administrativos y operativos en la percepción de calidad del servicio en Segope Seguridad Cía. Ltda., de la ciudad de Quito, en el 2017?

1.2. Sistematización del Problema

¿Cuál es el estado actual de los procesos administrativos y operativos de Segope Seguridad Cía. Ltda., de acuerdo a sus diferentes elementos y actividades?

¿Cuál es el nivel actual de calidad del servicio de Segope Seguridad Cía. Ltda., de acuerdo con la recopilación de información por parte de los clientes?

¿Cuáles son los elementos estructurales que debe tener una propuesta de mejora en los procesos administrativos y operativos mediante la incorporación de herramientas metodológicas de procesos?

1.3. Objetivo General

Analizar los procesos administrativos y operativos de la empresa Segope Seguridad Cía. Ltda., mediante el análisis de resultados de encuestas realizadas a clientes y usuarios, para determinar la percepción de la calidad del servicio.

1.4. Objetivos Específicos

- Analizar el estado actual de los procesos administrativos y operativos de Segope Seguridad Cía. Ltda., a través de sus diferentes elementos y actividades para la obtención de una información detallada.
- Determinar el nivel actual de calidad a través de la recopilación de información por parte de los clientes, para definir el escenario actual de la satisfacción al cliente.
- Proponer mejoras en los procesos administrativos y operativos mediante la incorporación de herramientas metodológicas de procesos, que permitan gestionar eficientemente las actividades en de Segope Seguridad Cía. Ltda.

1.5. Justificaciones

En la actualidad la calidad y mejora de los servicios de guardianía privada en Quito, son de vital importancia, ya que si son encaminados a la plena satisfacción organizacional, que a su

vez permitirá atraer potenciales clientes a la empresa, siendo así que Segope Seguridad Cía. Ltda., por medio del presente estudio pueda identificar si el estado actual de los procesos administrativos y operativos, requieran de un plan de modelo de gestión, encaminado a la mejora del servicios de guardianía.

Adicionalmente se pretende mantener datos estadísticos, los cuales permitan ser determinantes en las guías propuestas para la toma de decisiones enfocados en los procesos administrativos y operativos y generar datos históricos que permitan futuros evaluaciones de procesos en organizaciones de seguridad privada.

Por último será de suma importancia la generación de una propuesta encaminada al mejoramiento de los procesos ya levantados, de tal manera que influye directamente sobre la generación de nuevos clientes y satisfacción de los mismos.

1.6. Identificación y Caracterización de Variables

Variable independiente.- Esta variable representa a los Procesos Administrativos y Operativos que se mantienen dentro de Segope Seguridad Cía. Ltda., ya que de esta variable dependerá la calidad del servicio enmarcada en la percepción de los clientes.

Dentro de los Procesos Administrativos se determinan:

Gerencia.- Liderar las actividades y políticas de los procesos administrativos y operativos de la empresa, de tal manera de poder dar seguimiento directo de todas las áreas administrativas, operativas y clientes.

Secretaría.- Coordinar el buen desarrollo de gestión de cartera de clientes, proveedores y planificación de agenda de Gerencia con Departamentos Internos.

Talento Humano.- Coordinar y administrar los objetos sociales, corporativos, funcionales y personales de la Empresa, de tal manera que se pueda lograr en el capital humano habilidades y capacidades para ser competitivos.

Seguridad y Salud.- Salvaguardar la integridad física y mental de los trabajadores administrativos y operativos, con el fin de prevalecer puestos adecuados de trabajo fuera de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.

Operaciones.- Gestionar administrativamente con personal interno de Segope Seguridad Cía. Ltda., la supervisión, el monitoreo y la guardianía privada de los activos o bienes puestos a custodio por parte de los clientes.

Variable dependiente.- Esta variable está dada por la Percepción de calidad del servicio de los clientes, brindada por las distintas actividades de Segope Seguridad Cía. Ltda.; sea por Monitoreo o Guardianía Privada de Activos y Bienes.

1.7. Novedad y/o Innovación

La investigación aportará en la definición de directrices, las cuales se deben tomar en consideración dentro de los procesos administrativos y operativos de Segope Seguridad Cía. Ltda., para poder mejorar el desempeño y calidad en los servicios prestados de seguridad privada física y electrónica, por medio de la clarificación de procesos internos en el monitoreo y externos en la custodia física y de bienes en guardias de seguridad. Adicionalmente se podrá definir de mejor manera el cumplimiento de los procesos y así generar un crecimiento organizacional por la apertura de nuevos clientes.

2. El Método

2.1. Nivel de Estudio

La investigación estará enfocada mediante un estudio descriptivo, que permitirá determinar el estado actual de las características de los procesos administrativos y operativos que lo conforman, así como la información de satisfacción percibida por el cliente en el servicio.

2.2. Modalidad de Investigación

De Campo

Se recopilará la información, directamente de los clientes de Segope Seguridad Cía. Ltda., a través de encuestas enfocadas a clientes actuales que mantienen servicios de guardianía física y electrónica.

Documental

La investigación se podrá reforzar mediante la información recopilada por medios impresos, digitales, audiovisuales e información histórica facilitada de la Empresa como;

- Procedimientos Administrativos y Operativos
- Cartera de Clientes antiguos y actuales
- Gestión de Reclamos y Satisfacción

2.3. Método

La metodología aplicada en la investigación estará dada por el método inductivo deductivo, permitiendo evaluar el conocimiento verdadero sobre la realidad, es decir se lo realizará por medio del análisis actual de los procesos administrativos y productivos, que permitan como tal, determinar las mejoras a realizar para un mejor servicio y futuro crecimiento en el mercado de Quito.

La investigación se desarrollará por medio de dos características determinadas por el requerimiento de servicio de guardianía privada y por el requerimiento de monitoreo electrónico de seguridad, denominado como guardianía monitoreada.

2.4. Población y Muestra

Población:

La población de la investigación está determinada por los clientes de Segope Seguridad Cía. Ltda., con el fin de poder establecer los factores esenciales para determinar la calidad percibida y con ello la satisfacción en los servicios. Para ello la empresa mantiene treinta y nueve (39) clientes o puntos de seguridad privada física y treinta y tres (33) clientes o puntos de seguridad privada electrónica con monitoreo, por lo cual las encuestas estarán direccionadas en esta población.

Muestra:

No aplica.

2.5. Operacionalización de Variables

Las variables encaminadas en la investigación están dadas acorde a los procesos administrativos y operativos como independientes y en el impacto de nivel de calidad acorde como variable dependiente. Acorde a la Operacionalización de las variables se determinan factores como; tiempos de respuesta, reclamos, asistencia y control de situaciones, por lo que se denotan de manera de indicadores como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Operacionalización de Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
Procesos Administrativos Y Operativos: Consiste en gestionar las actividades por una parte administrativamente hablando a las generadas por la administración para el buen recaudo de gestión de bienes y por otro las actividades como tal que mantienen los procesos de operaciones para la custodia de activos	Procesos Administrativos	Calidad de Gestión Administrativa	¿Los Procesos Administrativos cumplen con estándares de calidad en la Gestión?	Hoja de Control de Procesos Administrativos
	Procesos Operativos	Calidad de Gestión Operativa	¿Los Procesos Operativos cumplen con estándares de calidad en la Gestión de Operaciones?	Hoja de Control de Procesos Operativos

Elaborado por: Ángel Cevallos

Tabla 2. Operacionalización de Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
Calidad del Servicio: Consiste en determinar si los usuarios o clientes se encuentran satisfechos por un servicio el cual están contratando por un determinado período de tiempo y que acorde a la percepción de respuesta y atención del ofertante, se deriva la calidad en el consumidor.	Calidad del Servicio	Tiempo de respuesta	¿Ha recibido respuestas inmediatas en la activación de emergencias en guardianía física o electrónica?	Encuesta estructurada hacia los clientes que cuentan con el servicio de guardianía física o electrónica de Segope Seguridad Cía. Ltda.
		Atención personalizada	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por Segope Seguridad Cía. Ltda.?	

Elaborado por: Ángel Cevallos

2.6. Selección de Instrumentos de Investigación

Se utilizarán formatos de control de procesos para enfocar la determinación correcta de los procesos administrativos y operativos que mantiene la empresa acorde a sus actividades en seguridad privada y electrónica.

Así mismo se aplicarán encuestas a los clientes existentes para la empresa, con el fin de identificar el nivel de aceptación y calidad percibido por el servicio prestado por la Segope Seguridad Cía. Ltda.

2.7. Validez y Confiabilidad de instrumentos

La validez y confiabilidad de los instrumentos seleccionados estarán determinadas por la revisión de los formatos de análisis de procesos administrativos y operativos mediante profesionales del área, mientras que para validar las encuestas se realizarán pruebas piloto.

3. Aspectos Administrativos

3.1. Recursos Humanos

Los recursos humanos destinados en el presente trabajo de investigación está determinado por; el responsable de investigación o autor del trabajo, el responsable de la tutoría y calificación y el personal interno y externo de la empresa Segope Seguridad Cía. Ltda.

3.2. Recursos Técnicos y Materiales

Para determinar los recursos utilizados en la presente investigación, se describen los elementos en la tabla 3.

Tabla 3. Descripción de Recursos Utilizados

Ítem	Descripción
1	Computador Portátil
2	Impresora
3	Resma de Papel
4	Disco Externo
5	Cámara Fotográfica
6	Levantamiento de Información

Elaborado por: Ángel Cevallos

3.3. Recursos Financieros

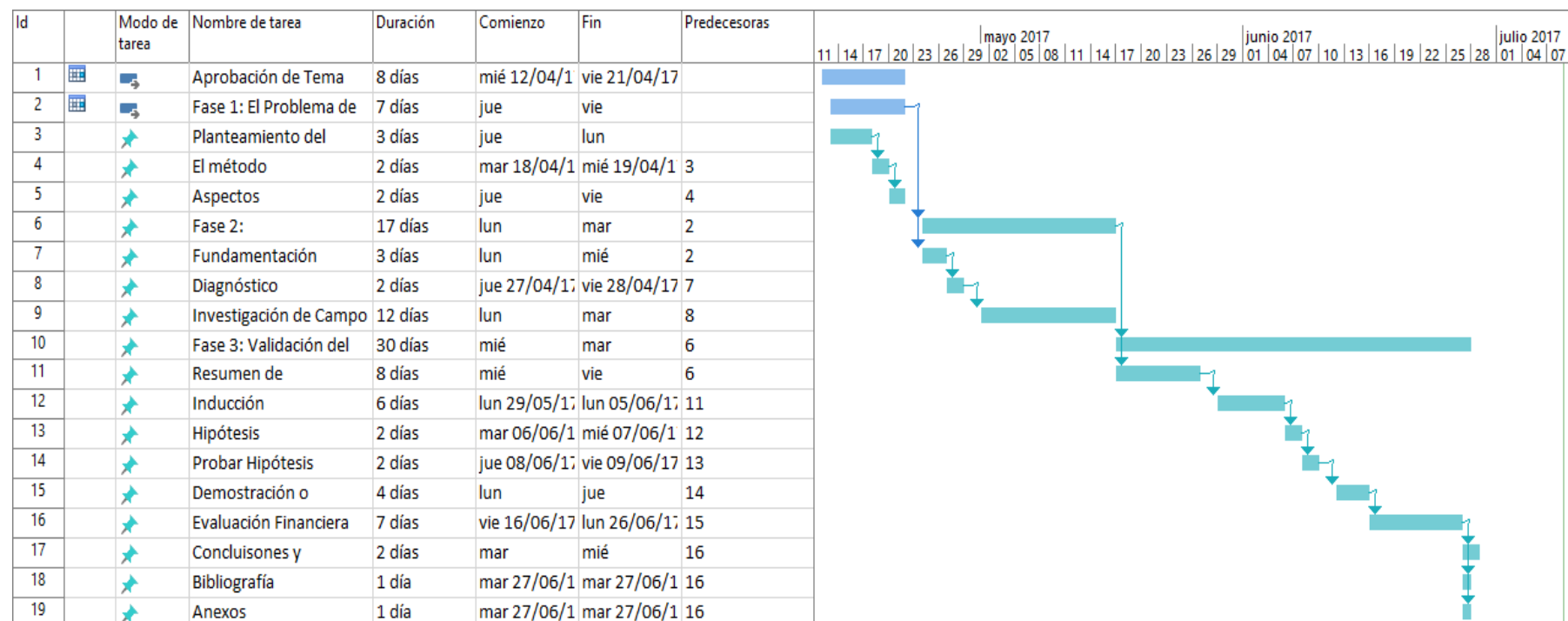
Así mismo en la tabla No. 4 se puede observar los recursos financieros utilizados mediante el desarrollo de la investigación.

Tabla 4. Recursos Financieros Utilizados

Ítem	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
1	Computador Portátil	1.200,00	1.200,00
2	Impresora	150,00	150,00
3	Resma de papel	3,00	3,00
4	Disco externo	125,00	125,00
5	Cámara Fotográfica	160,00	160,00
6	Levantamiento de Información	3,50	276,50
TOTAL			1.914,50

Elaborado por: Ángel Cevallos

3.4. Cronograma de Trabajo



FASE 2

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y DIAGNÓSTICO

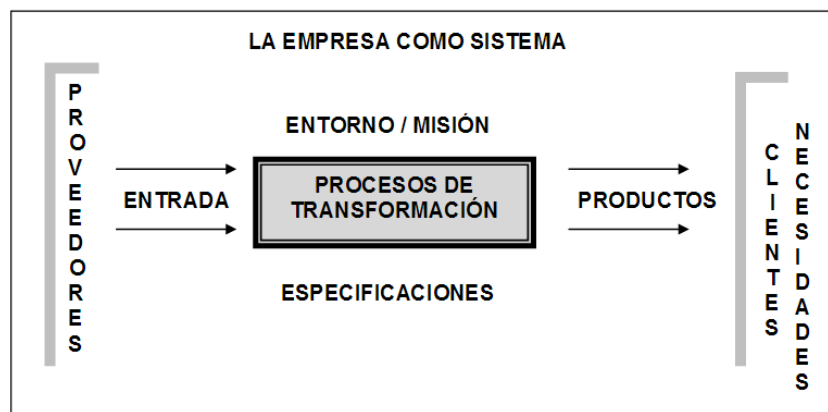
1. Fundamentación Teórica

1.1. Marco Conceptual

Procesos:

Los procesos de una empresa pueden servir para impulsar el talento humano, lo que derivará en una cultura de servicio que es vital para el desarrollo y competitividad de la organización. Para alcanzar esta meta, deben mejorarse los procesos y sobre todo dirigir a la empresa bajo este enfoque, (Talledo, 2012. El Concepto de los Procesos en los Servicios y las Funciones de un Responsable de Procesos, párr. 1).

Figura 2. Enfoque de la Empresa como Sistema



Fuente: (Calidad en la gestión de servicios, 2011)

Cadena de valor:

Quintero y Sánchez (2006) sostienen que “El concepto de cadena de valor de una compañía muestra el conjunto de actividades y funciones entrelazadas que se realizan internamente”. (pág. 381).

Figura 3. Representación de la Cadena de Valor



Fuente: (Carrión, 2007)

Mapas de Procesos:

Espinoza (2009) menciona que “ Los mapas de procesos ofrecen una visión general del sistema de gestión, representa los procesos que componen el sistema así como sus relaciones principales, las cuales se indican mediante flechas y registros que representan los flujos de información” (pág. 55).

Figura 4. Estructura de Mapa de Procesos

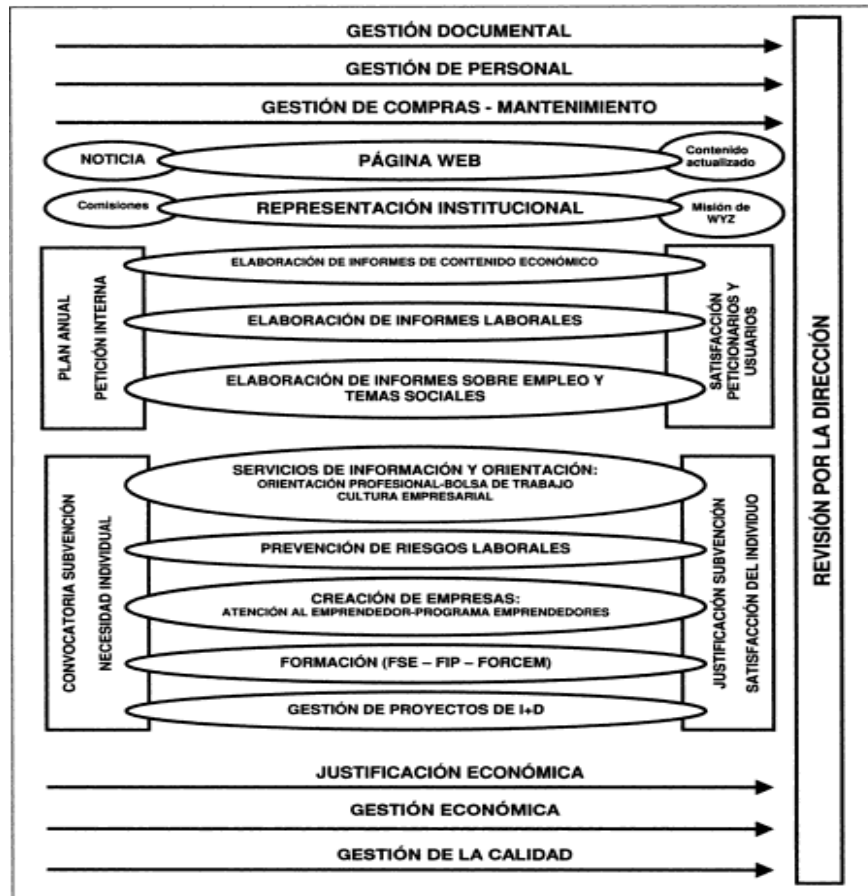


Fuente: (Macías y Rojas, 2008)

Gestión de Procesos:

Bravo (2011) enuncia que “Siendo la gestión de procesos una gran palanca para el cambio, esta debe estar enraizada en lo importante para la organización, reflejado en su plan estratégico; formal, vigente, conocido y aplicado que a su vez tiene su base en el cliente”. (pág.27).

Figura 5. Representación de la Gestión por Procesos



Fuente: (Pérez, 2007)

Calidad y Satisfacción al cliente:

Calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono fax, carta o de cualquier otra forma. (Tschohl, 2008, pág. 14).

Figura 6. Representación de la Calidad del Producto o Servicio



Fuente: (Tarí, 2000)

(Guardeno, 2014) indica que “La medición de los parámetros de la calidad es a la vez el último y el primer paso a la hora de mejorar la calidad de servicio y conseguir ofrecer un servicio excelente”.

1.2. Marco Teórico

SEGURIDAD

El trabajar y generar trabajo es una actividad conocida mundialmente como el avance y generación de economías que permiten a Países y Naciones buscar y cubrir necesidades que con el esfuerzo y tiempo se convierten en muchos de los casos en gustos reflejados en activos y bienes físicos, que al ser retenidos por personas pudientes económicamente hablando, otros de menores escalas lo requieren y en varios casos de manera indebida. Esto a lo largo del tiempo ha conllevado en custodiar bienes y activos por personal especializado en el tema, que

antes generalmente estaban dadas por fuerzas del orden gubernamental como son; Policía Nacional, Fuerzas armadas, Fuerzas Especiales, etc.

La seguridad nacional gubernamental acorde a los acontecimientos dados año tras año y al existir incrementos exorbitantes delincuenciales debido a las características de cada nación, se ha visto en minoría versus la delincuencia, lo cual ha derivado la inserción de organizaciones especiales en el custodio de activos y vigilancia privada física y electrónica. Claro está que esta actividad es legalizada acorde a permisos Nacionales como en el caso del territorio Ecuatoriano está ligado con el Ministerio del Interior, Fuerzas Armadas y por ende la Superintendencia de Compañías.

La violencia urbana, por su hondo contenido social, se expresa diferencialmente dentro de la ciudad, al extremo de que se puede plantear la existencia de una geografía delictiva, en la que se debe diferenciar los lugares de residencia de la víctima y del victimario, con el lugar de ocurrencia del delito. (Carrión, 2012)

Figura 7. Gestión de las Fuerzas del Orden y Ciudadanía



Fuente: (Hoja de Ruta para un Plan Local de Seguridad Ciudadana, 2010)

DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD

Con el avance tecnológico y tras presentarse en nuestros días la innovación en la gestión de elementos de seguridad ciudadana, al igual que las armas, toletes, gas pimienta, entre otros, se ha sofisticado estos elementos por medio de la incursión y aparición de dispositivos que ayudan en el control de la seguridad física gubernamental o privada. Dentro de este tipo de dispositivos se consideran de gran soporte las armas eléctricas o disparadores de energía, para el combate físico, mientras que por otro lado una gran gama de dispositivos electrónicos que pueden prevenir, detectar y ayudar a la actuación de fuerzas del orden, como; cámaras de vigilancia, sistemas de alarmas y aviso de intrusos, cercas eléctricas, sistemas de monitoreo, activadores de alarmas, control de accesos, etc.

Es determinante comprender que el aprovechamiento de la tecnología e innovación de equipos de prevención y detección en la seguridad física, se ha vuelto en nuestros días indispensables, quedando en muchos de los casos, de lado los custodios físicos de espacios físicos generalmente realizados por fuerzas del orden gubernamentales o particularmente. Este tipo de sustitución de personas por elementos de control casi ha obligado a las empresas de guardianía privada a ya no brindar únicamente servicios de vigilancia de custodios físicamente, sino incursionar en el aprovechamiento de esta tecnología y sustentar servicios de vigilancia de forma digital, electrónica o de asistencia en caso de incursión indebida en sitios de accesibilidad restringida o privada. En muchos casos la utilización de dispositivos para guardianía o control de intrusos es conocido también como vigilancia técnica.

VIGILANCIA FÍSICA

La vigilancia física en el entorno en el cual se promueve el custodio de activos y bienes en el Ecuador dicho en otras palabras es referido a la presencia física de guardias de seguridad, que por su apariencia y aspecto regidos por normas cuentan con identificaciones, uniformes, y elementos de protección como; chalecos antibalas, toletes, armas, gas pimienta, radios o dispositivos de comunicación y la debida autorización para ser guardia de seguridad o vigilante.

El Vigilante es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor, proteger, custodiar, efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados y vigilar bienes muebles e inmuebles de cualquier naturaleza, de personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado a fin de prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que pueden afectarlos en su seguridad. (Escovar, 2014)

VIGILANCIA TÉCNICA

La vigilancia técnica de otro modo en el territorio Ecuatoriano, es fundamental dentro de la ayuda que ofrece a las empresas privadas, públicas y gubernamentales de seguridad, debido a la amplia gama de recursos y elementos destinados a combatir la invasión o intrusión de accesos, prevención de atracos, coordinación con Fuerzas del Orden y Policía Nacional.

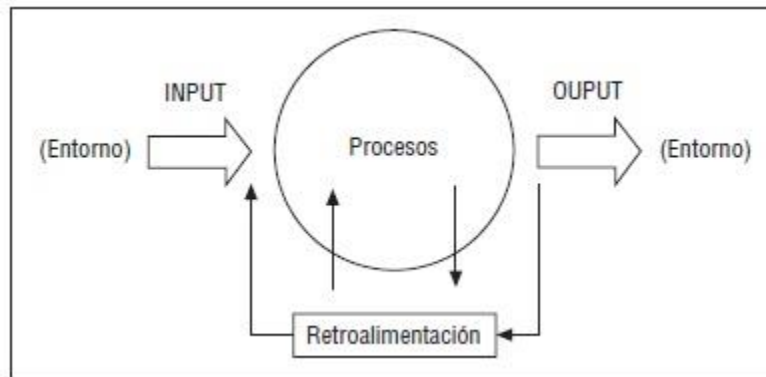
Con la incursión de la tecnología, también en el campo de los elementos para la seguridad privada han incursionado sistemas que permiten monitorear movimientos, estudiar actividades fuera de lo común, y un sinnúmero de determinaciones, pero la clave está en los dispositivos que se usan, siendo los más importantes; teléfonos celulares con claves de

activación de alarmas, circuito cerrado de televisión CCTV, aparatos de localización o búsqueda y rescate, alarmas sonoras y no sonoras, etc.

Así mismo es de suma consideración realizar planes de acción en seguridad llamados también planes de inteligencia el cual es previsto por realizar un programa de control tanto de la vigilancia física como de la vigilancia privada en el cual se pueda coordinar actividades de salvamento. Este tipo de gestiones de seguridad conlleva una actividades denominada monitoreo, el cual es controlado por uno o varios responsables en una central, pudiendo estar capacitados para activar alarmas, dar avisos con Policía Nacional, supervisores internos e incluso con clientes o usuarios de los sistemas.

PROCESOS EN SERVICIOS

Los procesos en las organizaciones, sean administrativos u operativos determinan factores relevantes de un correcto flujo de procesos internos y hasta la aceptación final en el producto elaborado o servicio entregado hacia los consumidores. Es por ello de suma importancia se establezca claramente los componentes de un proceso, como son los; los inputs (entradas: materias primas, insumos, etc.), los Process (procesos: técnicas, herramientas, etc.), y los outputs (salidas: productos o servicio final brindado).

Figura 8. Representación de un Sistema - Proceso

Fuente: (Millán, 2005)

Deming (1989) sostiene que “Cualquier actividad, cualquier trabajo, forma parte del proceso. El diagrama de flujo de cualquier proceso dividirá el trabajo en etapas. Las etapas como un todo constituyen el proceso. Las etapas no constituyen entidades individuales, funcionando cada una al máximo” (p. 82).

MAPA DE PROCESOS

Bravo (2009) menciona que los mapas de procesos “Describen todo el hacer de la organización, sin sesgo. Son base para miradas parciales válidas”. (pág. 393).

Es por ello que un mapa de procesos analiza los procesos estratégicos de la empresa, los procesos del negocio en sí y los procesos de apoyo que se dan para cada actividad. Cabe recalcar que no obstante un mapa de procesos también es aplicable a empresas que brindar servicios como su actividad económica y que es de suma importancia la planificación de actividades directivas como las de los procesos de los servicios y con ello las de apoyo.

DIGRAMA DE FLUJO

Manene (2011, párr. 2) define que “Un diagrama de flujo es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa.

Así mismo es de suma importancia que se puedan establecer tanto los procesos administrativos como operativos en una organización de manera correcta ya que el mantener errores o malas distribuciones de procesos podrían reflejarse en la elaboración de productos o en la generación de servicios al cliente.

MEDICIÓN DE PROCESOS

En los procesos industriales la medición de procesos es un parámetro fundamental en el cual podemos por medio de un indicador obtener resultados que nos muestren valores cuantitativos de un proceso en una organización.

Nardi (2003), menciona que “la medición es un proceso en el cual se asignan números o símbolos a atributos de entidades del mundo real de tal forma que los describa de acuerdo con reglas claramente definidas”.

La utilización de indicadores en las organizaciones permiten mantener un control frecuente y continuo de los factores que son medidos y que por ende son de interés y de importancia. Hay que tomar en cuenta que dichos indicadores y variables utilizadas en cada ítem del indicador, deben seleccionarse adecuadamente y sobre todo de manera real.

Cid (2007) menciona que “La mayoría de veces las veces las organizaciones identifican sus indicadores mediante grupos de trabajo. Éstos están formados por personas de diferente área funcionales que aportan su visión particular de la organización. Esta técnica de identificación suele dar muy buenos resultados, generando un gran número de indicadores”.

Figura 9. Símbolo de Diagramas de Flujos

Cuadro 1. SIMBOLOGÍA PARA DIBUJAR PROCESOS	
<i>Representación gráfica</i>	<i>Descripción</i>
	Control: sumillas/firmas
	Proceso
	Conector entre áreas diferentes
	Decisión: preguntas/análisis
	Documentos generados; oficios, memorandos, informes
	Documentos generados por primera vez
	Almacenamiento y registro en base de datos BDD
	Inicio/Fin
	Tiempo de espera oficial
	Obtener información de un sistema
	Conector de procesos

Fuente: (Perugachi, 2004)

1.3. Marco Referencial

Artículo 1

Tema: Seguridad Ciudadana, ¿Espejismo o Realidad?

FLACSO Sede Ecuador

Fernando Carrión

2002.

Resumen: Las escalas sociales y economías bajas han impulsado en el transcurso del tiempo a que los actos delictivos se engloben en un marco de violencia urbana que acecha en la destrucción de familias, incremento de asesinatos y por ende conllevar a transformar el urbanismo.

La violencia es generada por estrategias internas de sobrevivencia, lo cual conlleva a que las personas con ciertas delimitaciones sociales y económicas generen actitudes violentas y por ende los delitos conllevan a ser por varios factores a ser organizados y cada días más estudiados para las acciones de atracos.

Artículo 2

Tema: Innovación aplicada en beneficio de la seguridad, el confort y el ahorro en el control de accesos

Seguritecnia

Carlos Valenciano

2015.

Resumen: La incursión de la Innovación y Desarrollo I+D, en esta generación ha podido ser trascendental en los sistemas de accesos, por lo cual se facilitan los sistemas de accesos siendo sistemas más flexibles para los responsables de la seguridad de edificaciones.

El software aplicado a estos sistemas permite mejorar el control por medio de cerraduras bajo app de SMARTair, el cual puede generar un reporte de eventos de accesos permitidos o denegados en tiempo real sin necesidad de poder acudir hasta el sitio de acceso.

Tesis 1

Tema: Diseño del Plan de mejoramiento integral de los procesos de la empresa Prosegprim Cía. Ltda., que brinda servicios de guardianía privada en la ciudad de Quito.

Universidad Politécnica Salesiana

Carol Estefanía Morales López

Andrea Estefanía Yépez Falconí

2013.

Resumen: El plan de investigación desarrollado tiene como finalidad poder determinar factores que ayuden a prevalecer en el mejoramiento de los procesos de la empresa Prosegprim, haciendo un enfoque en los procesos administrativos y operativos. Por ello se ha realizado un estudio de la situación actual de la empresa, analizando fundamentalmente el

nivel de comunicación el control y el desarrollo de las actividades, por lo que al poder verificar problemas en estos parámetros se han podido determinar objetivos enfocados en cada parámetros que permita mejorar los procesos y por ende la satisfacción del cliente.

Tesis 2

Tema: Implementación de procesos de la empresa de seguridad privada Copsemesgal.

Universidad Tecnológica Israel

Miguel Ángel Orellana Salgado

2013.

Resumen: El diseño estructural en las organizaciones en el marco global ha ido manteniendo cambios en diferentes ámbitos, por lo cual es de suma importancia determinar cada proceso de las organizaciones, que conlleven al desarrollo interno empresarial y sobre todo que pueda generar un respaldo de satisfacción al cliente por la calidad que se brinda a los usuarios o clientes.

1.4. Marco Legal

En el entorno del giro del negocio en el cual se desenvuelven las empresas que prestan servicios de guardianía privada, internamente en el Ecuador existen instituciones gubernamentales que regulan las operaciones y sobre todo los permisos para poder operar. De manera de poder presentar la normativa a cumplir por Segope Seguridad Cía. Ltda., se detalla

a continuación el entorno del marco legal, acorde a las operaciones que mantiene en sus servicios.

La Constitución

- Art. 33, el cuál menciona el sentido del derecho al trabajo y a la seguridad social
- Art. 35, el que determina los sujetos de atención por parte del ámbito público y privado.
- Art. 66, que menciona sobre las garantías de las personas establecidas en la constitución
- Art. 83, que hace referencia a los deberes y responsabilidades de los Ecuatorianos y Ecuatorianas.
- Art. 163, que hace hincapié en cuanto al rol de la Policía Nacional en la Constitución. (Constitución, 2008).

Ley de Vigilancia y Seguridad Privada

- Art. 2, el cual indica las modalidades de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- Art. 4, que establece la modalidad de vigilancia y seguridad privada fija
- Art.5, el cual menciona la modalidad de vigilancia y seguridad privada móvil
- Art. 6, que indica las responsabilidades y obligaciones de los representantes legales y administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada.
- Art. 14, que menciona el proceso para la autorización y registro para tener y portar armas
- Art. 22, en el cual se indica el órgano competente para el juzgamiento de las infracciones administrativas de la presente ley. (Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2003).

Reglamento de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada

Reglamento aplicable a la Ley de vigilancia y seguridad privada por parte de las compañías que tengan por objeto y actividad el brindar servicios de seguridad y vigilancia privada en el marco legal Ecuatoriano. (Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2008).

Mandato Constituyente 8

- Art. 3, que determina la celebración de contratos de personas naturales o jurídicas autorizadas como prestadores de actividades complementarias. (Mandato Constituyente No. 8, 2008).

Reglamento de Centros de Formación y Capacitación del Personal de Vigilancia y Seguridad Privada.

- Art. 1, el cual indica las regulaciones del reglamento de centros de formación y capacitación para personal de vigilancia y seguridad privada.
- Art. 26, que menciona las competencias que se deben fomentar en la capacitación al personal de vigilancia y seguridad privada.
- Art. 33, que indica el procedimiento de avalización de los cursos desarrollados por los centros de formación y capacitación. (Ministerio del Interior, 2015).

2. Diagnóstico

2.1. Ambiente externo

2.1.1. Macro Entorno

El macro entorno en el cual se desenvuelve empresarialmente Segope Seguridad Cía. Ltda., mantiene actividades de prevención delincriminal por medio de la prestación de servicios de guardianía física y electrónica, en el cual se involucran varios aspectos ajenos a las actividades, dentro de las cuales se destacan factores como;

Entorno Político

La política en la República del Ecuador si bien es cierto en la última década, no ha demostrado tanto cambios mandatarios como en épocas anteriores, ha manifestado variación de crecimiento y de inversión interna, razón por la cual se ha visto la industria en general afectada por la falta de liquidez en el País. Adicionalmente a los factores de inversión es de suma consideración tener en cuenta aspectos legales y tributarios por los cuales las organizaciones están atadas a cambios significativos o de cumplimiento legal.

Un factor a considerar es el régimen legal que por el paso de los años se han establecido dentro del ámbito de las empresas de prestación de servicios de seguridad y privada y que son regulados por instituciones gubernamentales como; el Ministerio del Interior, Ministerio del Trabajo, Superintendencia de Compañías, Fuerzas Armadas del Ecuador y Policía Nacional.

Segope Seguridad Cía. Ltda., en el desempeño de actividades de seguridad privada viene marcada por un entorno político en el cual dentro de los últimos diez años ha ganado trascendencia en el ámbito legislativo, donde dentro de este proceso interno del País figura la Asamblea Nacional del Ecuador.

Este Organismo por medio de sus asambleístas conjuntamente con Ministerios y Entidades de control han podido establecer normas y reglamentaciones determinantes dentro de las funciones de las empresas de guardianía, que van desde los permisos de funcionamiento de la institución, como el permiso de operaciones de acuerdo a la calificación y competencia del personal, hasta los criterios de operatividad en permisos de horarios de guardianía.

Entorno Económico

En el tercer trimestre del 2016, el PIB de Ecuador mostró una variación trimestral respecto al segundo trimestre del 2016 de 0,5% y un decrecimiento inter anual de 1,6%, respecto al tercer trimestre del 2015. (Banco Central del Ecuador, 2017). Por ello con el efecto enmarcado en la disminución del IVA del 14 % al 12% y al ser retiradas las salvaguardias, se ha previsto para los meses del tercer trimestre del 2017 una mejoría en el País.

Así mismo otro de los factores primordiales en la determinación del entorno económico se enmarca en las tasas de desempleo, por lo que de acuerdo a las cifras económicas del Banco Central del Ecuador, al diciembre del 2016 se mantuvo un 6,52%, que en comparación trimestral a septiembre 2016 fue de 6,68%, razón por lo cual se podría enfatizar en una mejora mínima, pero que a su vez sería de importancia para determinar índices de crecimiento en el 2017.

La Asociación Nacional de Empresas de Seguridad Integral ANESI (2012), menciona que las empresas de guardianía privada mueven unos 500 millones de al año lo que representa un flujo de dinero significativo dentro del ámbito económico para el País.

Segope Seguridad al mantener un aproximado de noventa (90) trabajadores entre personal operativo y administrativo en su nómina, genera trabajo directo e indirecto con pagos en sus trabajadores de aproximadamente 700.000,00 dólares anuales.

Entorno Social

El gasto social es el monto de los recursos destinado para generar un impacto positivo en el aspecto social realizado por los distintos sectores institucionales de una sociedad o economía, independientemente de la entidad administrativa y el sector que realiza cada función de la fuente de financiamiento y de la partida de costos a que se designe. (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2017).

Segope Seguridad Cía. Ltda., al estar presente en el mercado desde el año de 1993, ha generado empleo y trabajo en personas nacionales y extranjeras de la ciudad de Quito, lo cual ha promovido a la erradicación de la violencia y crimen organizado en el control delincuencia.

La generación de trabajo y empleo tanto para el personal de guardianía física y electrónica, como para el personal administrativo influye en el desarrollo del País, ya que se cuenta con la formación, capacitación y entrenamiento de profesionales de seguridad en la rama de la prevención delincuencia. Estos programas de formación y capacitación en muchos de los casos son avalados por entidades gubernamentales de

control, lo que permiten que se desarrolle un nivel más competitivo entre el personal de las organizaciones de seguridad privada.

Si bien es cierto los actos vandálicos generan una alteración socioeconómica, las empresas destinadas a la prevención delincriminal han sido de gran aporte en el bienestar ciudadano al trabajar independientemente pero a su vez han sido primordiales en la asistencia y apoyo en las operaciones de la Policía Nacional.

Entorno Tecnológico

El factor tecnológico dentro de los elementos de influencia en los sistemas de vigilancia y seguridad física y privada han tenido un avance significativo, en donde bajo el aprovechamiento de la innovación y desarrollo I+D, se han podido implementar sistemas novedosos. Estas herramientas y sistemas en la actualidad deben ser utilizadas en pro de un mejor aprovechamiento de las herramientas comunes, ya que de no hacerlo las organizaciones enfrascadas en una sola metodología sin mejorar procesos e innovación tienden a desaparecer.

De acuerdo al (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2016), el 87,2 % posee teléfono celular y el 48 % computadores, lo cual es un factor determinante en el uso de herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación y la gestión de la innovación.

Así mismo cada año es sustancial el ver como se generan modificación de procesos y actividades encaminados en la utilización de mejores y modernos implementos electrónicos para cualquier industria.

Segope Seguridad Cía. Ltda., dentro de su giro de negocio ha implementado sistemas de monitoreo basado en; Circuitos Cerrados de Televisión CCTV, Cercas

Eléctricas, Control de Accesos, Control de Ingresos y Salidas (hand punch), Detectores y Sistemas de Alarmas, que si bien es cierto dichos dispositivos son importados e instalados internamente en el País. Para ello la organización se ha adaptado al cambio tecnológico, ya que hoy en día para la compañía la seguridad electrónica representa el 45,83% de puntos de seguridad electrónica con monitoreo, frente a un 54,17% que representa la seguridad y vigilancia física (puntos de guardianía de seguridad).

2.1.2. Micro Entorno

1.- Nuevos Entrantes

Hoy en día la privatización de la seguridad y vigilancia ha tomado una amplia sectorización del mercado por lo cual ya no es suficiente brindar el servicio de seguridad como tal, sino que se debe crear además del servicio, valor agregado que no sea únicamente en referencia a valores monetarios.

La tecnología ha permitido en la actualidad crear nuevos servicios. Para Segope Seguridad Cía. Ltda., este tipo de tecnologías si bien es cierto no son muy comunes en el País, muestra un crecimiento de Innovación y Desarrollo I+D, que tarde o temprano se deberá acoplar dentro de los procesos de la organización.

Se estima que con el pasar de los años la seguridad privada física (guardias de seguridad), serán menos indispensables, ya que el mercado pretende mediante elementos electrónicos, eléctricos, etc., crear sistemas de vigilancia, monitoreo, bloque, control de accesos y automatización de elementos, que permitan reemplazar a

trabajadores, siendo este tipo de elementos un factor afectivo directamente en las compañías de seguridad privada.

2.- Proveedores

Segope Seguridad Cía. Ltda., al ser una empresa de prevención de delitos, vigilancia y seguridad es de suma importancia mantener proveedores casi fijos y sobre todo comprometidos con los estatutos internos de la empresa, y que aunque por el giro del negocio no necesita gran variedad, es importante la exclusividad y confidencialidad, sea en el caso de confeccionar los uniformes por el compromiso de la empresa proveedora en fidelizar y garantizar la confección exclusiva para el personal de Segope Seguridad Cía. Ltda., mientras que para el caso de armas, municiones e implementos regulados y controlados por el ministerio del interior y fuerzas nacionales del orden, es primordial crear alianzas que permitan solventar requerimientos y mantenimiento de los mismos..

Dentro de estos proveedores se destaca la incursión de armas y elementos como municiones, toletes, gas pimienta, etc., a las empresas Zunino y Ecoseg. Así mismo uniformes para el personal de seguridad privada física y electrónica son proveídos por Furantex, siendo estos implementos los ítems más importantes dentro de la organización, ya que adicionalmente existen proveedores con menores grados de importancia en su distribución, como implementos de cómputo y oficina, insumos de oficina, y de servicios.

3.- Clientes

Empresas dedicadas a la prestación del servicio de seguridad privada física y electrónica se han ido incrementando con el pasar de los años, debido a que ya no únicamente la Policía Nacional tiene la competencia de la seguridad, sino que desde el

punto de vista de la incursión de las organizaciones, existe la posibilidad de contratar y elegir de una alta gama de empresas que ofrecen el servicio.

Si bien es cierto el mercado es amplio en temas de seguridad y vigilancia física como electrónica, los valores de precios no influyen directamente en la calidad del servicio, ya que en el País se controlan aspectos como; permisos de funcionamiento, portaje de armas, competencia del personal de guardianía física y monitoreo. Vistos estos aspectos el factor a tomar en cuenta dentro del poder negociar con los clientes en la empresa, inicia por generar valor agregado en el servicio y que de una u otra forma el cliente se sienta satisfecho.

Actualmente en Segope Seguridad Cía. Ltda., de acuerdo a la seguridad privada física, existen clientes empresariales, comunitarios y privados; por lo cual como empresarial destaca Pizzerías El Hornero por lo cual se mantienen 12 puntos de vigilancia en Quito y sus periferias, Akros Corp S.A., y Global Dental. Así mismo como clientes comunitario sobresale; la Urbanización Hacienda Capelo, Plaza Cumbayá, Urbanización Balcones de Cumbayá y Urbanización Bellavista Alto.

Cabe recalcar que en cada uno de los puntos determinados para la vigilancia privada electrónica, figuran el 80% de sus clientes en propiedades privadas domiciliarias, el 12% para empresas y galpones industriales y el 8% en oficinas y control de accesos, que por medio de la vigilancia monitoreada por control de seguimiento en la central de control, se establecen operativos en base de la inserción no permitida en sitios específicos en donde se han colocado dispositivos electrónicos de control para la activación y señal de alarmas.

4.- Productos Sustitutos

Los servicios de Segope Seguridad Cía. Ltda., enfocados en el alto crecimiento de las empresas de seguridad, mantiene una amenaza directamente proporcional con la aparición de nuevas entidades al servicio de la seguridad física y electrónica, ante ello es primordial formar una barrera que permita crear solides y buena presencia en el mercado, desarrollo en el cual los procesos internos y externos garanticen seguridad para los clientes o usuarios de los servicios de la compañía.

Para ello como productos sustitutos para la empresa se destacan equipos y dispositivos electrónicos como software que reemplacen los servicios de seguridad privada física. Ahora teniendo en cuenta el mercado de la seguridad privada, este tipo de elementos electrónicos y sofisticados han ingresado en el País, pero con una baja alternativa de elección para los clientes, sin embargo se debe considerar la inserción y las necesidades de los clientes en materia de seguridad privada.

5.- Rivalidad de la industria

Al existir una alta gama de empresas de seguridad privada dentro del Distrito Metropolitano de Quito, es primordial entender que el crear servicios para distintos mercados ya no depende únicamente en que el ofertante genere el servicio, sino más bien tiene que buscar mercados haciendo gestión de ventas y de consolidación de nuevos y posibles clientes de tal manera que pueda darse una paso más arriba que la competencia.

Un punto primordial en la inserción mercado para esta industria será en la aceptación y flexibilidad al cambio tecnológico por medio de la I+D de productos, por lo cual así mismo se deberán adaptar los procesos internos y externos.

La adaptación interna dependerá directamente de la innovación de los procesos y la maniobrabilidad de proveedores y búsqueda de clientes por medio de la I+D, mientras que dentro de los factores externos se deberá siempre considerar el cumplimiento fiel de las disposiciones reglamentarias de las entidades de control internas del País, con el fin de competir de acuerdo a normativas y reglamentaciones internas autorizadas.

2.1.3. Ambiente Interno

Segope Seguridad es una empresa Ecuatoriana fundada en el año de 1993 y que dedica sus actividades a brindar servicios de operaciones de seguridad privada en el Distrito Metropolitano de Quito. Sus operaciones nacen desde su ubicación física de oficinas que se encuentran en las calles Av. 12 de Octubre N21-155 y Vicente Ramón Roca, edificio Mariana de Jesús, séptimo piso, oficina 707.

Para brindar el servicio de guardianía privada; dentro de la organización existen dos giros en el entorno del negocio; el uno está enfocado en brindar servicios de vigilancia privada física, mientras que por el otro está el de monitorear bienes inmuebles o no inmuebles por medio de dispositivos de control electrónicos bajo monitoreo de centralistas de alarmas.

La empresa cuenta con una fuerza laboral de aproximadamente 90 trabajadores entre personal administrativo y operativo. El personal de guardianía se encuentra altamente capacitado y con los permisos necesarios de ser guardias de seguridad como el de portar armas. Así mismo el personal técnico de las instalaciones de los sistemas de monitoreo y alarmas, cuenta con el debido entrenamiento y la competencia técnica necesaria para la instalación de los equipos electrónicos, así como el personal centralista que labora en el control de los sistemas.

Tabla 5. Gestión de Puntos de Guardianía

	Guardianía Física	Guardianía Electrónica
Número de Puntos	39	33
Jefe de Operaciones	2	2
Supervisores Asignados	10	10
Elaborado por: Ángel Cevallos		

Así mismo acorde a los puntos de vigilancia privada física como electrónica de monitoreo Segope Seguridad Cía. Ltda., mantiene treinta y nueve (39) designados para Puntos de Seguridad Privada Física y treinta y tres (33) Puntos designados para Seguridad Privada Electrónica, los cuales son custodiados los 365 días de cada año, las 24 horas al día. Otro factor fundamental es la asignación de supervisores motorizados, los cuales brindan asistencia a los distintos puntos físicos, como rutas de control con centralistas en la estación de monitoreo.

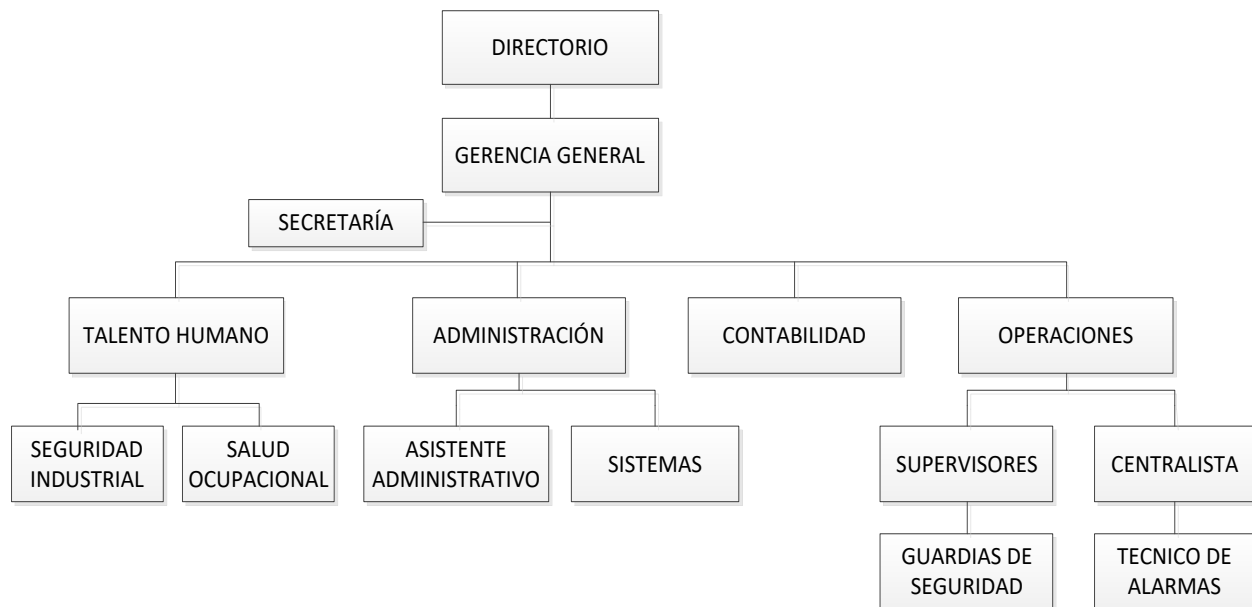
2.1.4. Estado Actual de los Procesos Administrativos y Operativos

Definido el problema de la investigación en los procesos administrativos y operativos de Segope Seguridad Cía. Ltda., es primordial mantener la información y datos respectivos, que a su vez será determinante en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

En este punto se podrá dar a conocer la metodología planteada para la recopilación de la información recurrente a los procesos administrativos y operativos de Segope Seguridad Cía. Ltda., la información recopilada de los usuarios o clientes y con ello el análisis de los mismos.

Dentro de la recopilación de información de los procesos administrativos y operativos de Segope Seguridad Cía. Ltda., se han determinado documentos basados en la gestión de procesos utilizada por la empresa tanto para la gestión en oficinas, como para las operaciones. Para ello es fundamental poner en consideración el estado actual de cómo se maneja el organigrama interno en la empresa, con el fin de determinar las responsabilidades y funciones de cada departamento de la empresa, y se los presente acorde a la figura 10.

Figura 10. Organigrama de Segope Seguridad Cía. Ltda.



Fuente: (Segope Seguridad Cía. Ltda., 2012)

2.1.4.1. Procesos Administrativos

Segope Seguridad Cía. Ltda., dentro de sus procesos administrativos cuenta con 14 trabajadores, los cuales destinan sus actividades a gestionar administrativamente la planificación, el direccionamiento y el control de los procesos gerenciales, contables y financieros, de talento humano, de seguridad industrial, salud ocupacional y de monitoreo.

Gerencia General

La empresa cuenta con un Gerente General el cual enfoca sus actividades en la dirección, planificación, organización, y control de la gestión administrativa y operativa de las actividades propias de la empresa, con el entorno alineado al giro del negocio.

Tabla 6. Levantamiento de Procesos de Gestión Gerencial

DETALLE	
Proceso	Gestión Gerencial
Objetivo	Dirigir, planificar, organizar y controlar la gestión empresarial
Responsable	Gerente General
Entradas	Requerimientos del cliente
Proveedores	Clientes
Recursos	Equipos de cómputos y Equipos de oficina
Salidas	Órdenes de gestión administrativa y operativa
Clientes	Departamentos administrativos y operativos
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Tabla 7. Actividades de Gerencia General

No.	DETALLE
1	Verificar estados de cumplimiento en puntos de vigilancia
2	Revisión de informes de monitoreo del estado actual de puntos de vigilancia
3	Coordinación de reuniones de con clientes y supervisores
4	Coordinación de reuniones con responsables de áreas
5	Constatar decisiones de órdenes de compra
6	Aprobación de pagos y de compras
7	Revisión de cuentas por cobrar y por pagar con contabilidad
8	Revisión y aprobación de pagos a trabajadores y proveedores
9	Realizar informes para el directorio de la empresa
10	Representar legalmente a la compañía
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Secretaría

Segope Seguridad Cía. Ltda., cuenta con una secretaria que como actividad general administra y planifica la gestión gerencial de acuerdo a la planificación documental institucional de los procesos administrativos y operacionales del directorio con coordinación de los departamentos internos.

Tabla 8. Levantamiento de Procesos de Secretaría

DETALLE	
Proceso	Secretaría
Objetivo	Administrar y planificar la gestión gerencial
Responsable	Secretaria
Entradas	Requerimientos de Gerencia
Proveedores	Clientes y Responsables departamentales
Recursos	Equipos de cómputos y Equipos de oficina
Salidas	Documentación y órdenes de gestión
Clientes	Departamentos administrativos y operativos
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Tabla 9. Actividades de Secretaría

No.	DETALLE
1	Gestionar reuniones de gerencia con clientes
2	Gestionar reuniones de gerencia con departamentos internos y supervisores
3	Coordinar las gestiones documentales a entregar a proveedores y clientes
4	Coordinar los egresos de caja chica
5	Recepción y coordinación de mensajería
6	Coordinación de compras
7	Elaboración de informes para gerencia y responsables de áreas
8	Redacción de oficios para clientes y entidades
9	Coordinación de dotación de uniformes y equipos de protección personal
10	Custodia y manejo de fotocopiadore
11	Seguimiento de cartera de clientes
12	Atención y agenda para clientes en puntos o en oficina

Elaborado por: Ángel Cevallos

Talento Humano

La compañía mantiene un departamento de talento humano compuesto por dos áreas de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional dirigido simultáneamente por una Psicóloga Industrial, un ingeniero de seguridad y un médico ocupacional que asisten a la organización por medio de planeación, análisis, prevención de riesgos y orientación del buen desempeño físico, mental y de la salud del personal de Segope Seguridad Cía. Ltda., capacitando, formando y creando bienestar social y físico a la salud.

Tabla 10. Levantamiento de Procesos de Gestión de Talento Humano

DETALLE	
Proceso	Gestión del Talento Humano
Objetivo	Planificar y orientar el buen desempeño de la fuerza laboral
Responsable	Coordinador de Talento Humano
Entradas	Requerimientos de Trabajadores
Proveedores	Departamentos de la empresa
Recursos	Equipos de cómputos y Equipos de oficina
Salidas	Documentación; perfiles, manuales y procesos
Clientes	Personal administrativo y operativo
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Tabla 11. Actividades de Talento Humano

No.	DETALLE
1	Coordinación de Ingresos y cambios de turnos de guardias y centralistas
2	Ejecutar charlas de inducción para el nuevo personal
3	Gestionar número de cuentas para personal nuevo
4	Realizar entrevistas de trabajo
5	Crear perfiles de puestos de trabajo
6	Gestionar horarios y cambios de turnos del personal operativo
7	Gestionar permisos en entidades gubernamentales de control
8	Gestionar pagos de impuestos anuales
9	Coordinar reuniones y planes de capacitación con gerencia
10	Control de permisos y anticipos
11	Realización de archivo de carpetas del personal
12	Coordinación de capacitaciones con departamentos internos
13	Coordinación con médico ocupacional sobre fichas en nuevos trabajadores

Elaborado por: Ángel Cevallos

Administración

El departamento administrativo de la empresa cuenta con un responsable de área con un asistente de gestión y un responsable de sistemas que gestionan los recursos administrativos y tecnológicos dentro de las operaciones de la organización

Tabla 12. Levantamiento de Procesos de la Gestión Administrativa

DETALLE	
Proceso	Gestión Administrativa
Objetivo	Planificar y orientar el buen desempeño de la fuerza laboral
Responsable	Jefe Administrativo
Entradas	Requerimientos de Trabajadores y Clientes
Proveedores	Departamentos de la empresa y empresas proveedoras
Recursos	Equipos de cómputos y de oficina e implementos para guardias
Salidas	Órdenes de compra y requisición de trabajos
Clientes	Proveedores y Personal administrativo y operativo
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Tabla 13. Actividades de Gestión Administrativa

No.	DETALLE
1	Asistir a gerencia en reuniones internas y externas de la empresa
2	Coordinación y aprobación de trabajos
3	Reuniones con proveedores y clientes
4	Análisis y control de los procesos administrativos y operativos
5	Apoyo a talento humano en la búsqueda y selección de personal
6	Revisión documental de permisos gubernamentales de control
7	Elaboración de informes para policía y clientes en eventos emergentes
8	Revisión documental a firmar por Gerencia
9	Representar a la empresa ante inspecciones o auditorías

Elaborado por: Ángel Cevallos

Contabilidad

El área de contabilidad en la empresa está compuesta por una contadora responsable de área y una asistente, las cuales gestionan las operaciones financieras y económicas en el entorno administrativo y operativo de la compañía.

Tabla 14. Levantamiento de Procesos de Contabilidad

DETALLE	
Proceso	Contabilidad
Objetivo	Planificar y orientar el buen desempeño de la fuerza laboral
Responsable	Jefe Administrativo
Entradas	Requerimientos de Trabajadores y Clientes
Proveedores	Departamentos de la empresa y empresas proveedoras
Recursos	Equipos de cómputos y de oficina e implementos para guardias
Salidas	Órdenes de compra y requisición de trabajos
Clientes	Proveedores y Personal administrativo y operativo
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Tabla 15. Actividades de Contabilidad

No.	DETALLE
1	Realizar órdenes de pagos para nómina trabajadores
2	Realizar órdenes de pagos para proveedores
3	Gestionar cobros para clientes
4	Generación de pagos para entes de control gubernamentales
5	Gestión de control de caja chica para secretaría
6	Realización de balances y estados financieros
7	Generación de pagos de décimo tercero y décimo cuarto
8	Generación de pagos de utilidades
9	Generación de reportes de ingresos y egresos para gerencia
10	Realización de archivo de cuentas por cobrar y por pagar
11	Generación de retenciones en facturas de clientes
12	Declaración de impuestos
13	Informe económico en reunión de directorio

Elaborado por: Ángel Cevallos

Operaciones

La parte administrativa de las operaciones está liderada por un responsable de área conjuntamente con dos asistentes supervisores de la gestión de control y planificación de guardianía y un jefe de operaciones de central de monitoreo, los cuales limitan los procesos administrativos de los operativos con guardias de seguridad y técnicos de control e instalación de alarmas.

Tabla 16. Levantamiento de Procesos de Operaciones

DETALLE	
Proceso	Administración de Operaciones
Objetivo	Coordinar administrativamente la gestión de las operaciones
Responsable	Jefe de Operaciones
Entradas	Requerimientos de guardias, centralistas y supervisores
Proveedores	Departamentos administrativos y clientes
Recursos	Equipos de monitoreo, de cómputo y administrativos
Salidas	Órdenes de instalación y operativos en puntos
Clientes	Operadores de central de monitoreo y supervisores
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Tabla 17. Actividades de Operaciones

No.	DETALLE
1	Organizar operativos
2	Realización de informes internos de eventos emergentes
3	Asistir a eventos emergentes
4	Asistir a audiencias y fiscalía por declaratoria de eventos emergentes
5	Verificación de consignas de supervisores en puntos de guardianía
6	Verificación de consignas de supervisores en central de monitoreo
7	Coordinación de reuniones con supervisores y gerencia
8	Revisión y seguimiento en requisiciones de armas, municiones, etc.
9	Generación de requerimiento de nuevos trabajadores a talento humano
10	Reuniones con clientes en puntos o en oficinas
11	Búsqueda de mercado para guardianía física y privada
12	Coordinación de levantamiento de información para proformas y servicios

Elaborado por: Ángel Cevallos

2.1.4.2. Procesos Operativos

Para la determinación de los procesos operativos de Segope Seguridad Cía. Ltda., la empresa cuenta con setenta y seis (76) trabajadores, entre supervisores, técnicos de alarmas y guardias de seguridad, los cuales cubren turnos laborales de 12 horas en cada punto de supervisión.

Supervisión

Dentro de Segope Seguridad, existen diez (10) supervisores motorizados los cuales se encuentran distribuidos en dos turnos de doce (12) horas cada uno y direccionado estratégicamente acorde a los puntos establecidos en el Distrito Metropolitano de Quito y sus periferias, de tal manera que puedan brindar soporte ante llamados de alerta tanto de la central de monitoreo como el de guardias de seguridad física.

Tabla 18. Levantamiento de Procesos de Supervisión

DETALLE	
Proceso	Supervisión de Puntos de Guardianía Física y Electrónica
Objetivo	Asistir y respaldar operativamente ante eventos emergentes
Responsable	Supervisor de Zonas
Entradas	Requerimientos de asistencia de centralistas o guardias
Proveedores	Centralistas, guardias y clientes
Recursos	Motocicleta y elementos de guardianía
Salidas	Lista de verificación de puntos y bitácoras
Clientes	Puntos de guardianía física y privada
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Tabla 19. Actividades de Supervisión

No.	DETALLE
1	Levantar consignas del jefe de operaciones
2	Gestión documental de envíos de secretaría hacia clientes, bancos, etc.
3	Asistir en eventos emergentes de apoyo en puntos de guardianía física
4	Asistir en eventos emergentes de apoyo en puntos de guardianía electrónica
5	Verificación de cambios de turnos y consignas de guardias en puntos
6	Coordinar reemplazos y refuerzos en puntos de guardianía
7	Coordinar con operativos con policía nacional en puntos
8	Entrenar en manejo de armas a personal nuevo
9	Entrenar en puntos de guardianía a personal nuevo
10	Realizar requisiciones de faltantes en puntos de guardianía
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Técnicos de Alarmas

Acorde a las actividades enfocadas en la instalación de equipos para el monitoreo por parte de la central de alarmas, la empresa cuenta con cuatro (4) técnicos, los cuales instalan controlan y brindan mantenimiento en los equipos electrónicos instalados en cada punto de supervisión.

Tabla 20. Levantamiento de Procesos de Técnicos de Alarmas

DETALLE	
Proceso	Instalación y mantenimiento de elementos de monitoreo
Objetivo	Instalar y verificar el correcto funcionamiento de los sistemas
Responsable	Técnicos de Alarmas
Entradas	Requerimientos de instalación y órdenes de trabajo
Proveedores	Jefatura de Operaciones
Recursos	Vehículos e implementos de instalaciones electrónicas
Salidas	Sistemas de monitoreo y alarmas
Clientes	Puntos de seguridad electrónica y central de monitoreo
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Tabla 21. Actividades de Técnicos de Alarmas

No.	DETALLE
1	Revisión de órdenes de instalación y mantenimiento de equipos
2	Realización de informes de acta entrega de sistemas y equipos
3	Requisiciones de elementos de los sistemas a instalar
4	Visitas a clientes para proformas y ofertas
5	Realización de lay out de sistemas e implementos
6	Realización de pruebas del sistema
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Guardias de Seguridad

Segope Seguridad Cía. Ltda., acorde a su giro del negocio cuenta con aproximadamente 62 guardias de seguridad los cuales están alineados a supervisar, controlar y mantener a salvo los activos encomendados por los clientes. Los guardias de seguridad cubren dos turnos de trabajos en horarios de siete (7:00) de la mañana a diecinueve (19:00) de la noche, por lo cual como procedimiento interno se entrega al guardia entrante con quince (15) minutos de anticipación al cambio de turno, una bitácora con los ingresos, salidas y movimientos existentes en la jornada de la persona saliente. A su vez esta bitácora es sellada y firmada por el supervisor de zona en cada turno de tal manera que se evidencia el respaldo en la jornada.

Tabla 22. Levantamiento de Procesos de Guardias de Seguridad

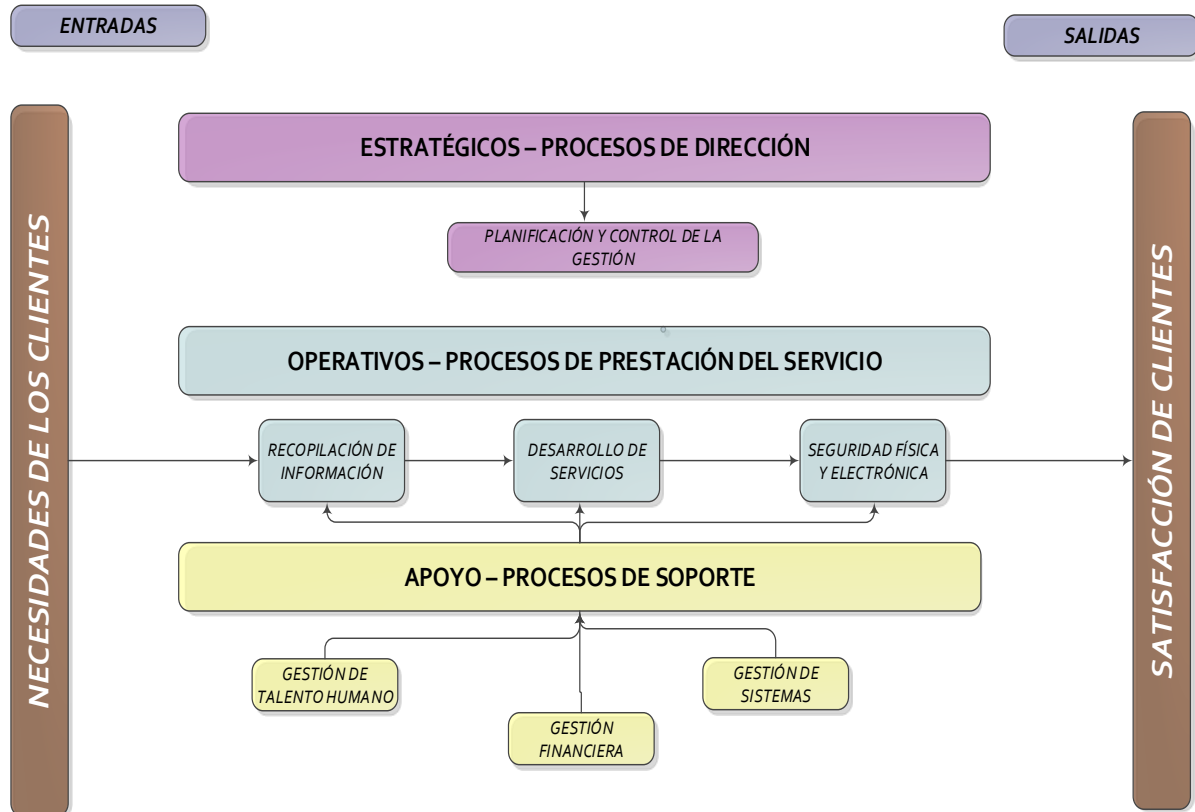
DETALLE	
Proceso	Guardianía Privada Física
Objetivo	Salvaguardar la integridad física y de activos de clientes
Responsable	Guardias de Seguridad
Entradas	Ingreso de personas y clientes, y control de movimientos
Proveedores	Visitas, clientes y personas externas al punto de supervisión
Recursos	Garitas, armas, radios y equipos de protección personal
Salidas	Servicio de vigilancia física y generación de informes
Clientes	Propietarias de los activos de los puntos custodiados
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Tabla 23. Actividades de Guardias de Seguridad

No.	DETALLE
1	Revisión de consignas y toma de turno de trabajo
2	Reporte a supervisión de ingreso de turno
3	Generación de novedades en bitácoras
4	Control de accesos y salidas de personas
5	Revisión de cámaras de seguridad o rondas en puntos
6	Elaboración de informes de novedades para clientes y supervisores
7	Comunicación a supervisores sobre movimientos anormales
8	Entrega de turno con consignas y bitácoras registradas
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Consolidada la gestión determinada por las actividades de Segope Seguridad Cía. Ltda., se puede enunciar el flujo del giro del negocio a través de una mapa de procesos el cual nos muestra los procesos administrativos estratégicos de la organización, como los procesos del servicio como tal y adicionalmente los procesos o áreas de apoyo en la gestión, teniendo en cuenta cada sector en las entradas y salidas que mantiene el sistema de gestión empresarial, como se lo muestra en la figura 11.

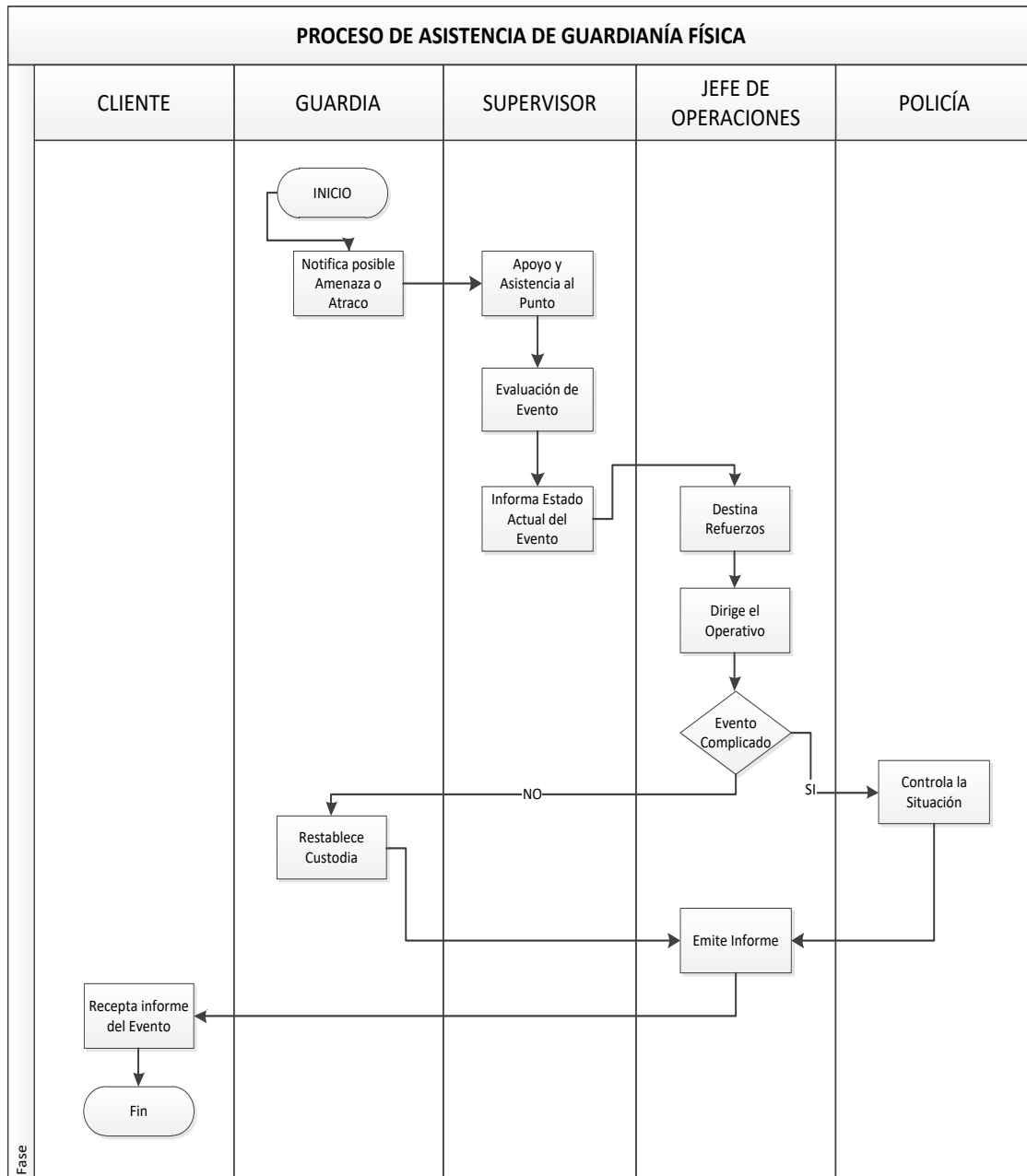
Figura 11. Mapa de Procesos Establecido en Segope Seguridad Cía. Ltda.



Fuente: (Segope Seguridad Cía. Ltda., 2011)

Así mismo acorde a la gestión enfocada en la activación de alarmas o eventos emergentes, se ha determinado por medio de flujogramas, el proceso y actividades a realizar por el personal a mando del operativo, que se lo muestra en la figura 12, para el proceso de actuación de guardianía física y en la figura 13, para el proceso de actuación de guardianía privada.

Figura 12. Diagrama de Flujo de Proceso de Guardianía Física

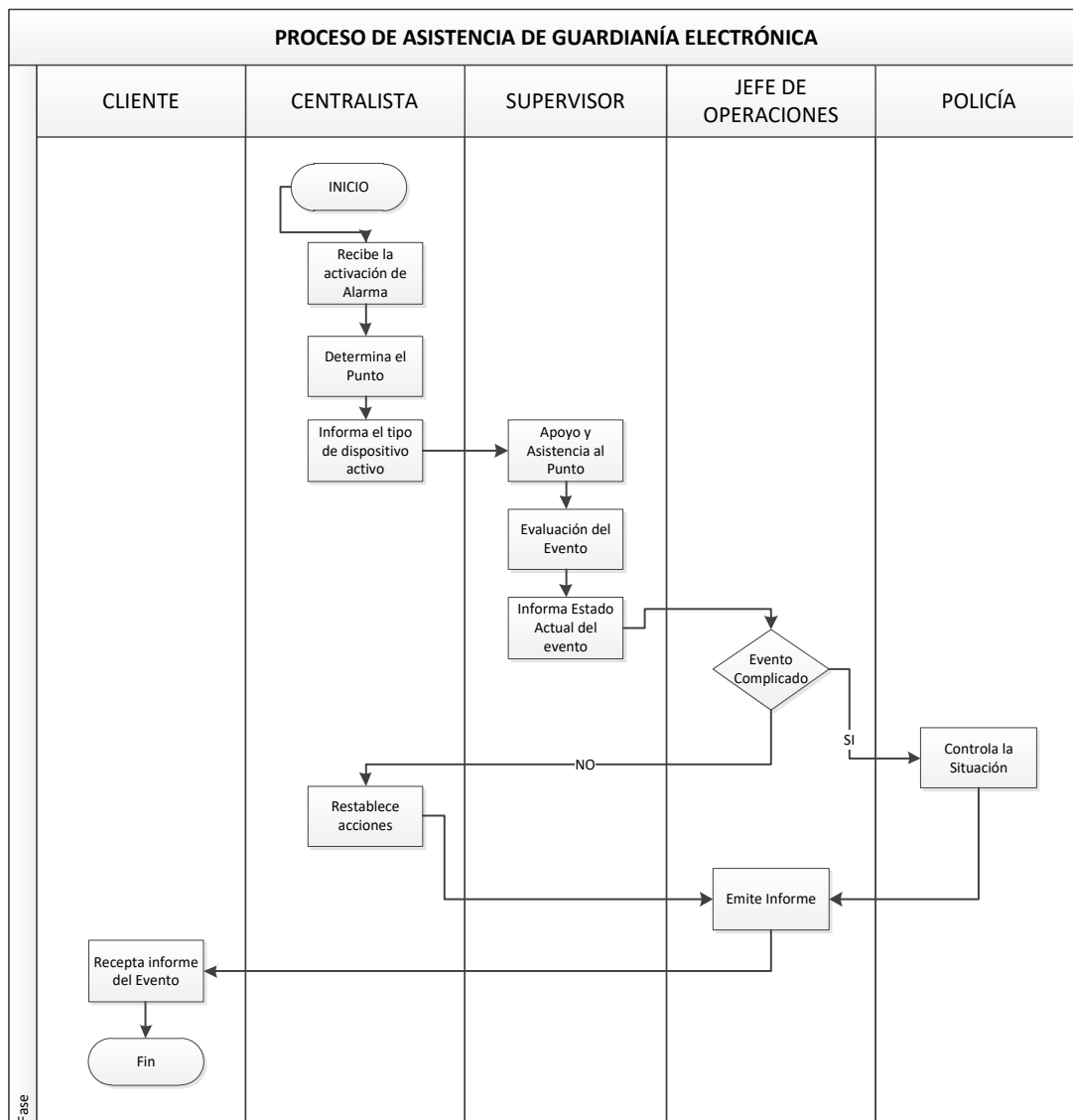


Fuente. (Segope Seguridad Cía. Ltda., 2009)

Al suscitarse eventos emergentes dentro de la vigilancia de guardianía física el guardia de seguridad notifica en el punto de la novedad o atraco al supervisor del área, quien evalúa la

situación en el punto y dependiendo del evento notifica al jefe de operaciones con el fin que se destinen refuerzos o a su vez se realiza contacto con la policía nacional, ya que de caso contrario se restablece la situación y se elabora los respectivos informes para la explicación al cliente.

Figura 13. Diagrama de Flujo de Proceso de Guardianía Electrónica



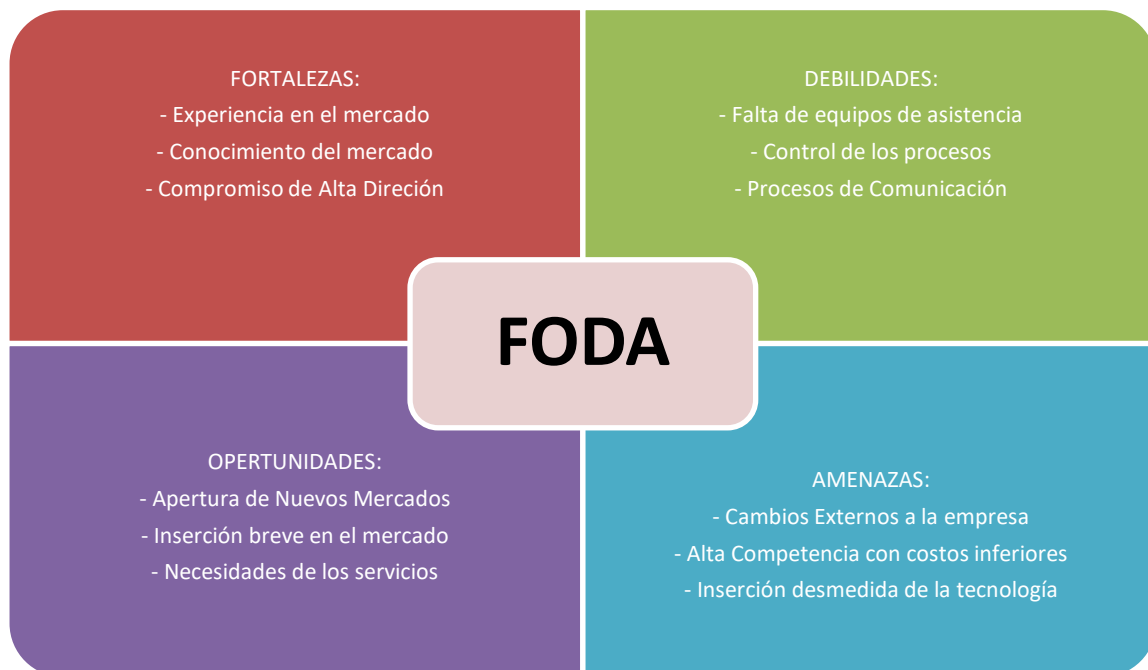
Fuente. (Segope Seguridad Cía. Ltda., 2009)

Mientras que por otro lado al suscitarse novedades en el control monitoreo de sistemas de alarmas y Circuito Cerrado de Televisión CCTV, se desarrolla la actuación iniciando por el

centralista, quien detecta la alarma y con ello el punto de activación, informando así a supervisión, que a su vez evalúa el evento y dependiendo de la complejidad destina refuerzos interno o se respalda en la Policía Nacional, siendo como un último paso la generación de informes y restablecimiento de actividades.

Así mismo de acuerdo a la determinación de los procesos por medio de la gestión de los mismos, como en los diagramas de flujo en la actuación de emergencias, podremos enfocar las fortalezas, oportunidades y debilidades y amenazas mediante un análisis FODA, como se observa en la Figura 14.

Figura 14. Análisis FODA de Segope Seguridad Cía. Ltda.



3. Investigación de Campo

3.1. Elaboración de los instrumentos de investigación

Acorde a la investigación realizada, se ha podido ejecutar un análisis cualitativo por el cual se ha desarrollado setenta y dos (72) encuestas que corresponden a la población de clientes que mantiene la organización y que se determinan en el servicio que brinda Segope Seguridad Cía. Ltda., tanto en el servicio de guardianía privada física como en seguridad electrónica, y que se lo muestra los formatos utilizados en los Anexos 3 y 4.

3.1.1. Encuestas

Para el desarrollo de las encuestas se han clasificado en dos tipos; una acorde a clientes que mantienen el servicio de guardianía privada y otra para clientes que mantienen el servicio de guardianía privada electrónica.

Las preguntas realizadas en clientes que utilizan el servicio de guardianía de seguridad física han sido enfocadas de la siguiente manera;

3.1.1.1. Preguntas de la calidad del servicio de guardianía física:

- ¿Cómo considera la atención y trato recibida por el personal de Segope?
- ¿Cómo califica la presentación del personal de Segope, Uniforme, chaleco, armas, etc.?
- ¿Cómo califica la conservación de las garitas de guardianía a disposición del personal de Segope?

- ¿Cómo califica la comunicación de los guardias con los clientes (información al cliente, bitácoras, etc.)?
- ¿Cómo califica en general la seguridad física de los activos custodiados por Segope?
- ¿En qué escala califica la atención en el seguimiento administrativo de Segope Seguridad (emisión de facturas, retenciones, oficios, etc.)
- ¿Cómo califica la atención administrativa ante quejas y requerimientos como clientes?
- ¿En qué escala califica la gestión de cambios de turnos de guardias de Segope?
- ¿Cómo califica el cumplimiento de disposiciones o reglamentos por parte de personal de Segope (accesos, llamadas, visitas, etc.)?
- ¿En qué escala, siendo excelente lo más recomendable y malo no recomendable, sugeriría el servicio de Guardianía de Segope?

Las preguntas realizadas en clientes que utilizan el servicio de guardianía de seguridad electrónica han sido enfocadas de la siguiente manera;

3.1.1.2. Preguntas de la calidad del servicio de guardianía electrónica:

- ¿Cómo considera la atención y trato recibida por el personal de Monitoreo de Segope?
- ¿Cómo califica la rapidez de comunicación de los clientes con centralistas de Segope?
- ¿Cómo califica la calidad de los dispositivos electrónicos instalados por el personal de Segope?
- ¿Cómo califica la comunicación del centralista y supervisores con los clientes?
- ¿Cómo califica en general las operaciones de monitoreo del personal de Segope?
- ¿En qué escala califica la gestión administrativa de Segope, como; emisión de facturas, retenciones, oficios, etc.?

- ¿Cómo califica la atención administrativa ante quejas y requerimientos como clientes?
- ¿Está conforme con el sistema utilizado e instalado en sus instalaciones?
- ¿Cómo califica la activación de alarmas y gestión del centralista con el cliente?
- ¿En qué escala, siendo excelente lo más recomendable y malo no recomendable, sugeriría el servicio de Monitoreo de Segope?

3.2. Recolección de Datos

La recopilación de datos establecidos de acuerdo a las encuestas realizadas en las personas responsables de la contratación de Segope Seguridad Cía. Ltda., y por ende en la calificación del servicio, se desarrolló en las instalaciones de cada empresa o espacio físico en el cual se brinda los servicios.

Las encuestas fueron desarrolladas ante una explicación inicial y validadas por un experto en cuanto a la veracidad de las preguntas, por lo cual se ha enfocado la realización de la entrevista en un lapso de 20 minutos por cliente y al tener setenta y nueve (72) puntos de vigilancia entre guardianía física y electrónica, se ha desarrollado una encuesta por punto de vigilancia física y electrónica como muestra las tabla 23 y 14.

Tabla 24. Fechas de Realización de Encuestas a Puntos de Guardianía Física

Puntos	Fechas de Ejecución
1, 2, 3 y 4	28 de abril del 2017
5, 6 y 7	2 de mayo del 2017
8, 9, 10, 11 y 12	3 de mayo del 2017
13, 14, 15, 16, 17 y 18	5 de mayo del 2017
19, 20, 21, 22, 23 y 24	8 de mayo del 2017
25, 26, 27, 28, 29	12 de mayo del 2017
30, 31, 32, 33, 34 y 35	15 de mayo del 2017
36, 37, 38 y 39	17 de mayo del 2017
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Tabla 25. Fechas de Realización de Encuestas a Puntos de Guardianía Electrónica

Puntos	Fechas de Ejecución
1, 2, 3, 4, 5 y 6	2 de mayo del 2017
7, 8, 9, 10 y 11	5 de mayo del 2017
12, 13, 14, 15 y 16	8 de mayo del 2017
17, 18, 19, 20, 21 y 22	12 de mayo del 2017
23, 24, 25, 26 y 27	15 de mayo del 2017
28, 29, 30, 31, 32 y 33	17 de mayo del 2017
Elaborado por: Ángel Cevallos	

Como se puede verificar tanto en la Tabla 23 como 24, se han podido realizar las encuestas en diferentes fechas cumpliendo con un total de setenta y dos (72) clientes, de

los cuales treinta y nueve (39) fueron elaboradas a clientes que mantienen el servicio de guardianía física y treinta y tres (33) en clientes que mantienen el servicio de seguridad electrónica, ambos casos en horario de 8:00 a 17:00 horas.

3.3. Procesamiento, análisis e interpretación

Para enfocar la presentación y análisis de los resultados, es importante enunciar que dichos resultados se han establecido de acuerdo a las encuestas desarrolladas a los clientes que mantiene Segope Seguridad Cía. Ltda., y para ello se ha considerado los distintos segmentos de clientes que mantiene la organización y se enfocan en;

- Guardianía de Seguridad Física para Domicilios
- Guardianía de Seguridad Física para Conjuntos Habitacionales
- Guardianía de Seguridad Física para Locales Comerciales
- Guardianía de Seguridad Física para Empresas
- Guardianía de Seguridad Electrónica para Domicilios
- Guardianía de Seguridad Electrónica para Locales Comerciales
- Guardianía de Seguridad Electrónica para Empresas

Por una parte se definió el establecer un tipo de encuestas para el segmento de clientes que ocupa el servicio de seguridad física y otro tipo de encuesta para los clientes que mantiene dispositivos monitoreados por la empresa. Un factor fundamental es tomar en cuenta que los clientes que realizaron las encuestas, son personas mayores de edad, que saben

leer y escribir y que mantienen conocimiento directo del contrato y funciones de los servicios del personal Segope Seguridad Cía. Ltda., como clientes.

Para ello se ha definido un tiempo explicativo de las encuestas por medio de una comunicación personalizada y bajo una prueba piloto, definiendo dudas y preguntas sobre el servicio y la encuesta, con el fin de mitigar incertidumbres y determinen resultados reales.

Tabla 26. Tabulación de Resultados de Calidad del Servicio de Guardianía Física

TABULACIÓN DE RESULTADOS						
GUARDIANÍA FÍSICA						
CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1	¿Cómo considera la atención y trato recibida por el personal de Segope?	7	12	15	5	39
2	¿Cómo califica la presentación del personal de Segope, Uniforme, chaleco, armas, etc.?	15	13	11	0	39
3	¿Cómo califica la conservación de las garitas de guardianía a disposición del personal de Segope?	9	16	12	2	39
4	¿Cómo califica la comunicación de los guardias con los clientes (información al cliente, bitácoras, etc)?	2	12	19	6	39
5	¿Cómo califica en general la seguridad física de los activos custodiados por Segope?	12	19	5	3	39
6	¿En qué escala califica la atención en el seguimiento administrativo de Segope Seguridad (emisión de facturas, retenciones, oficios, etc.)	8	13	13	5	39
7	¿Cómo califica la atención administrativa ante quejas y requerimientos como clientes?	7	17	12	3	39
8	¿En qué escala califica la gestión de cambios de turnos de guardias de Segope?	15	13	10	1	39
9	¿Cómo califica el cumplimiento de disposiciones o reglamentos por parte de personal de Segope (accesos, llamadas, visitas, etc)?	9	11	14	5	39
10	¿En qué escala, siendo excelente lo más recomendable y malo no recomendable, sugeriría el servicio de Guardianía de Segope?	14	15	5	5	39

Elaborado por: Ángel Cevallos

Como se puede observar en la Tabla 26, se tabulan los datos en base al número de clientes que respondieron con la calificación en base a; excelente, bueno, regular y malo, dando un total en cada pregunta de 39 personas encuestadas.

Adicionalmente acorde al número de respuesta asignada a cada ítem se ha podido tabular y dar ponderación porcentual a cada ítem como se muestra en la Tabla 27.

Tabla 27. Interpretación de Resultados de Calidad del servicio de Guardianía Física

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS					
CALIDAD GUARDIANÍA FÍSICA					
CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1	¿Cómo considera la atención y trato recibida por el personal de Segope?	17,95%	30,77%	38,46%	12,82%
2	¿Cómo califica la presentación del personal de Segope, Uniforme, chaleco, armas, etc.?	38,46%	33,33%	28,21%	0,00%
3	¿Cómo califica la conservación de las garitas de guardianía a disposición del personal de Segope?	23,08%	41,03%	30,77%	5,13%
4	¿Cómo califica la comunicación de los guardias con los clientes (información al cliente, bitácoras, etc)?	5,13%	30,77%	48,72%	15,38%
5	¿Cómo califica en general la seguridad física de los activos custodiados por Segope?	30,77%	48,72%	12,82%	7,69%
6	¿En qué escala califica la atención en el seguimiento administrativo de Segope Seguridad (emisión de facturas, retenciones, oficios, etc.)	20,51%	33,33%	33,33%	12,82%
7	¿Cómo califica la atención administrativa ante quejas y requerimientos como clientes?	17,95%	43,59%	30,77%	7,69%
8	¿En qué escala califica la gestión de cambios de turnos de guardias de Segope?	38,46%	33,33%	25,64%	2,56%
9	¿Cómo califica el cumplimiento de disposiciones o reglamentos por parte de personal de Segope (accesos, llamadas, visitas, etc)?	23,08%	28,21%	35,90%	12,82%
10	¿En qué escala, siendo excelente lo más recomendable y malo no recomendable, sugeriría el servicio de Guardianía de Segope?	35,90%	38,46%	12,82%	12,82%

Elaborado por: Ángel Cevallos

Por otro lado en cuanto a la tabulación de las respuestas mantenidas por los clientes que cuentan con el servicio de seguridad privada electrónica, se pueden verificar los ítems asignados como se muestran en la Tabla 28.

Tabla 28. Tabulación de Resultados de Calidad del Servicio de Guardianía Electrónica

TABULACIÓN DE RESULTADOS						
GUARDIANÍA ELECTRÓNICA						
CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1	¿Cómo considera la atención y trato recibida por el personal de Monitoreo de Segope?	9	10	8	6	33
2	¿Cómo califica la rapidez de comunicación de los clientes con centralistas de Segope?	16	11	5	1	33
3	¿Cómo califica la calidad de los dispositivos electrónicos instalados por el personal de Segope?	22	11	0	0	33
4	¿Cómo califica la comunicación del centralista y supervisores con los clientes?	10	9	12	2	33
5	¿Cómo califica en general las operaciones de monitoreo del personal de Segope?	15	13	4	1	33
6	¿En qué escala califica la gestión administrativa de Segope, como; emisión de facturas, retenciones, oficios, etc.?	5	15	13	0	33
7	¿Cómo califica la atención administrativa ante quejas y requerimientos como clientes?	7	11	9	6	33
8	¿Está conforme con el sistema utilizado e instalado en sus instalaciones?	8	16	8	1	33
9	¿Cómo califica la activación de alarmas y gestión del centralista con el cliente?	6	18	9	0	33
10	¿En qué escala, siendo excelente lo más recomendable y malo no recomendable, sugeriría el servicio de Monitoreo de Segope?	4	15	7	7	33

Elaborado por: Ángel Cevallos

De la misma manera se ha podido de acuerdo a la tabulación de resultados obtenidos del servicio de guardianía electrónica, dar proporción porcentual de los ítems, en donde se evidencia la satisfacción o no del cliente con el servicio, y se lo muestra en la Tabla 29.

Tabla 29. Interpretación de Resultados de Calidad del servicio de Guardianía Física

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS					
CALIDAD GUARDIANÍA ELECTRÓNICA					
CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1	¿Cómo considera la atención y trato recibida por el personal de Monitoreo de Segope?	27,27%	30,30%	24,24%	18,18%
2	¿Cómo califica la rapidez de comunicación de los clientes con centralistas de Segope?	48,48%	33,33%	15,15%	3,03%
3	¿Cómo califica la calidad de los dispositivos electrónicos instalados por el personal de Segope?	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%
4	¿Cómo califica la comunicación del centralista y supervisores con los clientes?	30,30%	27,27%	36,36%	6,06%
5	¿Cómo califica en general las operaciones de monitoreo del personal de Segope?	45,45%	39,39%	12,12%	3,03%
6	¿En qué escala califica la gestión administrativa de Segope, como; emisión de facturas, retenciones, oficios, etc.?	15,15%	45,45%	39,39%	0,00%
7	¿Cómo califica la atención administrativa ante quejas y requerimientos como clientes?	21,21%	33,33%	27,27%	18,18%
8	¿Está conforme con el sistema utilizado e instalado en sus instalaciones?	24,24%	48,48%	24,24%	3,03%
9	¿Cómo califica la activación de alarmas y gestión del centralista con el cliente?	18,18%	54,55%	27,27%	0,00%
10	¿En qué escala, siendo excelente lo más recomendable y malo no recomendable, sugeriría el servicio de Monitoreo de Segope?	12,12%	45,45%	21,21%	21,21%

Elaborado por: Ángel Cevallos

3.3.1. Análisis de Seguridad Física

Para el desarrollo de los resultados mantenidos de acuerdo a las encuestas realizadas en clientes del servicio de seguridad física, se determina un análisis enfocado en cada pregunta desarrollada y por ende de acuerdo a los resultados obtenidos.

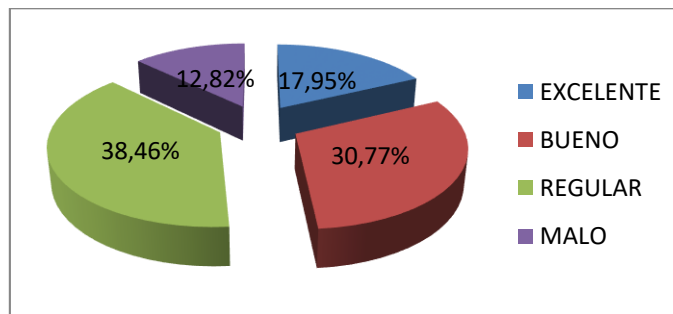
- Pregunta No. 1 ¿Cómo considera la atención y trato recibida por el personal de Segope?

Tabla 30. Gráfica de la Pregunta 1 para Guardianía Física

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1	¿Cómo considera la atención y trato recibida por el personal de Segope?	7	12	15	5	39

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 15. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 1



Elaborado por: Ángel Cevallos

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los clientes, los resultados y porcentajes más influyentes son dados por la calificación buena con un 30,77% y regular con el 38,46%, lo cual demuestra la insatisfacción que mantiene el cliente en cuanto a la atención y trato recibido, manteniendo así mismo a que el 12,82% lo califica de malo.

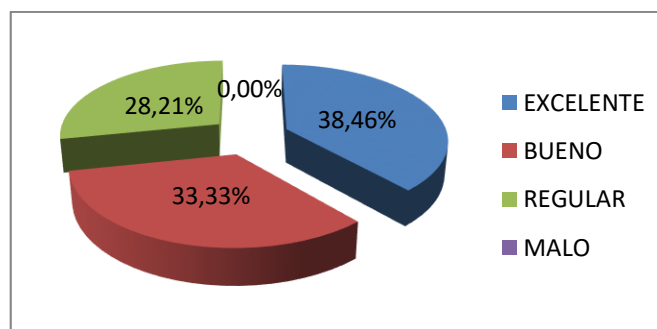
- Pregunta No. 2 ¿Cómo califica la presentación del personal de Segope, Uniforme, chaleco, armas, etc.?

Tabla 31. Gráfica de la Pregunta 2 para Guardianía Física

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
2	¿Cómo califica la presentación del personal de Segope, Uniforme, chaleco, armas, etc.?	15	13	11	0	39

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 16. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 2



Elaborado por: Ángel Cevallos

Acorde a los resultados obtenidos en cuanto a la presentación del personal de guardianía física, se han obtenido resultados de los cuales, son aceptables con más del 50% de calificación entre excelente y bueno, mientras que es de consideración que el 28,21% indica que la presentación es regular.

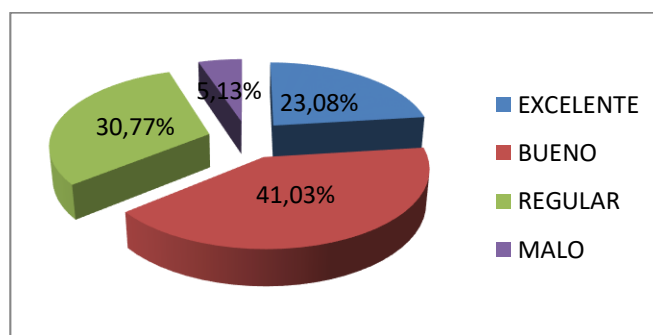
- Pregunta No. 3 ¿Cómo califica la conservación de las garitas de guardianía a disposición del personal de Segope?

Tabla 32. Gráfica de la Pregunta 3 para Guardianía Física

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
3	¿Cómo califica la conservación de las garitas de guardianía a disposición del personal de Segope?	9	16	12	2	39

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 17. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 3



Elaborado por: Ángel Cevallos

Así mismo al mantener la tabulación de resultados en cuanto a la conservación de los puntos de guardianía que ocupan los guardias de seguridad, figuran la gran mayoría como resultado aceptable superando el 60% entre calificación excelente y bueno, sin embargo es de consideración enfocar que el 30,77% piensa que el resultado es regular y el 5,13% malo.

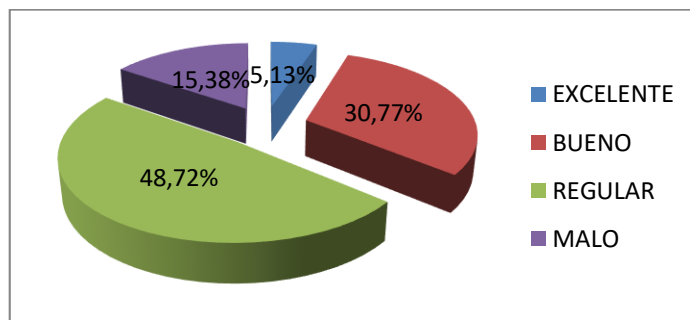
- Pregunta No. 4 ¿Cómo califica la comunicación de los guardias con los clientes (información al cliente, bitácoras, etc.)?

Tabla 33. Gráfica de la Pregunta 4 para Guardianía Física

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
4	¿Cómo califica la comunicación de los guardias con los clientes (información al cliente, bitácoras, etc.)?	2	12	19	6	39

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 18. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 4



Elaborado por: Ángel Cevallos

La resultante de la pregunta enfocada en la comunicación entre los guardias hacia los clientes, representa un factor negativo ya que más del 60% calificó como un resultado regular con el 48,72% y malo con el 15,38%.

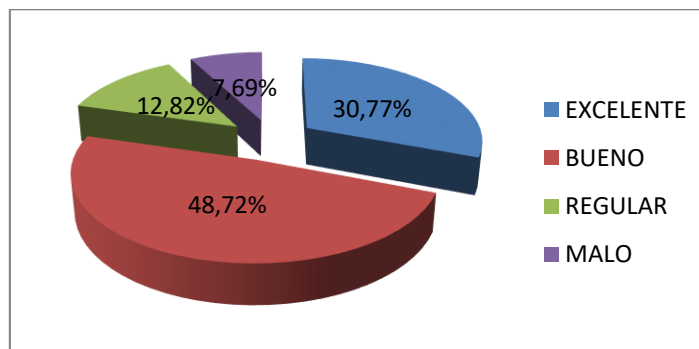
- Pregunta No. 5 ¿Cómo califica en general la seguridad física de los activos custodiados por Segope?

Tabla 34. Gráfica de la Pregunta 5 para Guardianía Física

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
5	¿Cómo califica en general la seguridad física de los activos custodiados por Segope?	12	19	5	3	39

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 19. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 5



Elaborado por: Ángel Cevallos

De acuerdo a la calificación emitida en las encuestas realizadas en los clientes en el factor general de la seguridad de los activos custodiados, se ha determinado una baja influencia con porcentajes de regular y malo, mientras que con aproximadamente el 60% lo ha calificado como excelente y bueno.

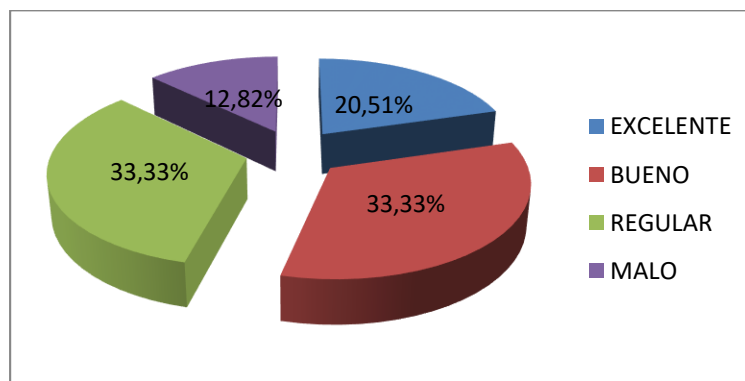
- Pregunta No. 6 ¿En qué escala califica la atención en el seguimiento administrativo de Segope Seguridad (emisión de facturas, retenciones, oficios, etc.)?

Tabla 35. Gráfica de la Pregunta 6 para Guardianía Física

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
6	¿En qué escala califica la atención en el seguimiento administrativo de Segope Seguridad (emisión de facturas, retenciones, oficios, etc.)?	8	13	13	5	39

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 20. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 6



Elaborado por: Ángel Cevallos

Así mismo de acuerdo al factor de calificación a la atención en el seguimiento administrativo se ha obtenido que existe una aproximada similitud calificaciones buena y regular con el 33,33%.

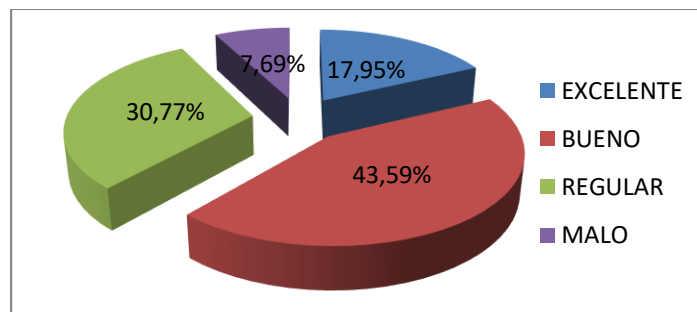
- Pregunta No. 7 ¿Cómo califica la atención administrativa ante quejas y requerimientos como clientes?

Tabla 36. Gráfica de la Pregunta 7 para Guardianía Física

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
7	¿Cómo califica la atención administrativa ante quejas y requerimientos como clientes?	7	17	12	3	39

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 21. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 7



Elaborado por: Ángel Cevallos

Por otro lado en cuanto a la atención administrativa de quejas y requerimientos de los clientes, se ha obtenido como mayoría con un 43,59% calificación buena, sin embargo existen el 30,77% la cual califica el servicio como regular.

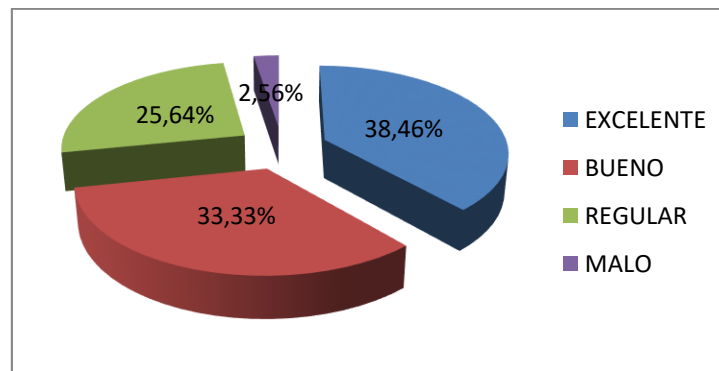
Pregunta No. 8 ¿En qué escala califica la gestión de cambios de turnos de guardias de Segope?

Tabla 37. Gráfica de la Pregunta 8 para Guardianía Física

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
8	¿En qué escala califica la gestión de cambios de turnos de guardias de Segope?	15	13	10	1	39

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 22. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 8



Elaborado por: Ángel Cevallos

De acuerdo a la pregunta enfocada en la gestión de los turnos de los guardias con aproximadamente el 70% se califica al servicio como excelente y bueno, sin embargo existe un 25,64% que lo define como regular.

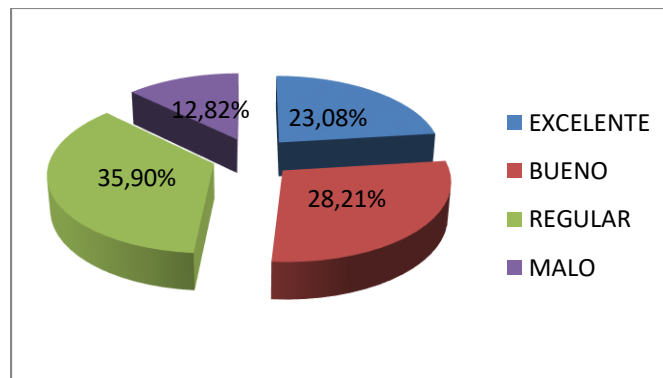
- Pregunta No. 9 ¿Cómo califica el cumplimiento de disposiciones o reglamentos por parte de personal de Segope (accesos, llamadas, visitas, etc.)?

Tabla 38. Gráfica de la Pregunta 9 para Guardianía Física

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
9	¿Cómo califica el cumplimiento de disposiciones o reglamentos por parte de personal de Segope (accesos, llamadas, visitas, etc.)?	9	11	14	5	39

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 23. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 9



Elaborado por: Ángel Cevallos

En cuanto al servicio del cumplimiento de disposiciones internas, los clientes han definido con el 51% de calificación entre excelente y bueno, sin embargo hay que considerar que el 35,9% califica como regular.

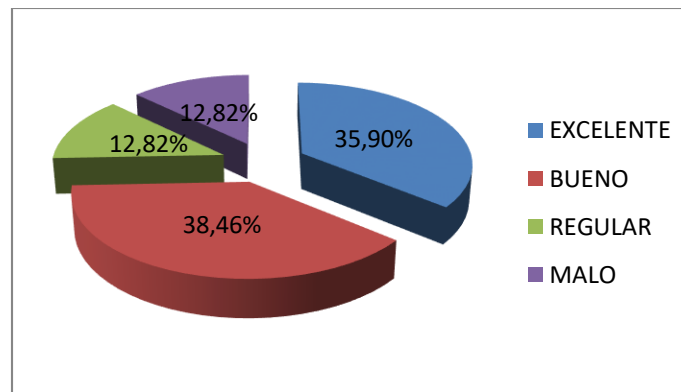
- Pregunta No. 10 ¿En qué escala, siendo excelente lo más recomendable y malo no recomendable, sugeriría el servicio de Guardianía de Segope?

Tabla 39. Gráfica de la Pregunta 10 para Guardianía Física

	CALIDAD DEL SERVICIO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
10	¿En qué escala, siendo excelente lo más recomendable y malo no recomendable, sugeriría el servicio de Guardianía de Segope?	14	15	5	5	39

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 24. Gráfica de Resultado para Guardianía Física Pregunta 10



Elaborado por: Ángel Cevallos

Por último acorde a la escala de recomendable o no del servicio, se ha obtenido que más del 70% de los encuestados recomendaría el servicio, sin embargo existe un aproximado del 24% que lo recomendaría.

3.3.2. Análisis de Seguridad Electrónica

Así mismo para los resultados mantenidos de acuerdo a las encuestas realizadas en clientes del servicio de seguridad electrónica, se determina el siguiente análisis.

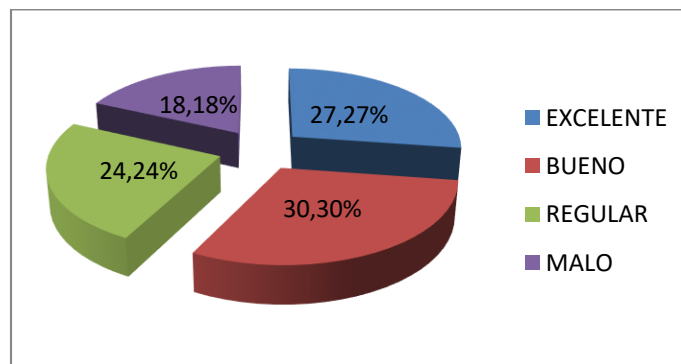
- Pregunta No. 1 ¿Cómo considera la atención y trato recibida por el personal de Monitoreo de Segope?

Tabla 40. Gráfica de la Pregunta 1 para Guardianía Electrónica

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1	¿Cómo considera la atención y trato recibida por el personal de Monitoreo de Segope?	9	10	8	6	33

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 25. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 1



Elaborado por: Ángel Cevallos

De acuerdo con el factor de la atención y trato del personal de guardianía electrónica del servicio de Segope Seguridad Cía. Ltda., el 57% de los clientes mantiene que es entre excelente y bueno mientras que el 43% lo califica entre regular y malo.

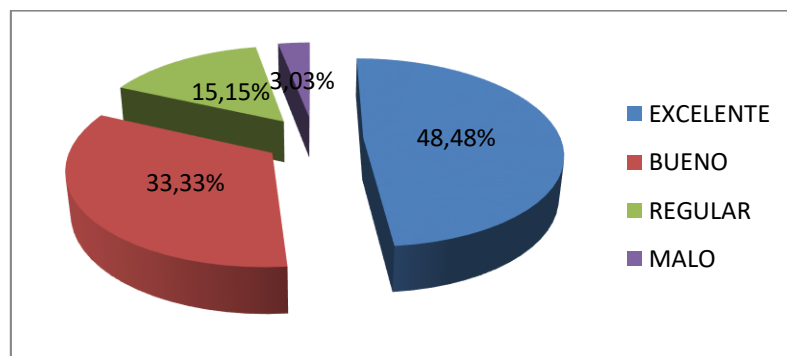
- Pregunta No. 2 ¿Cómo califica la rapidez de comunicación de los clientes con centralistas de Segope?

Tabla 41. Gráfica de la Pregunta 2 para Guardianía Electrónica

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
2	¿Cómo califica la rapidez de comunicación de los clientes con centralistas de Segope?	16	11	5	1	33

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 26. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 2



Elaborado por: Ángel Cevallos

La calificación dada por los clientes en cuanto a la rapidez de la comunicación con centralistas mantiene un registro del 81% aceptable con resultados entre excelente y bueno, sin embargo es de consideración considerar que el 18% considera que la rapidez está entre regular y mala.

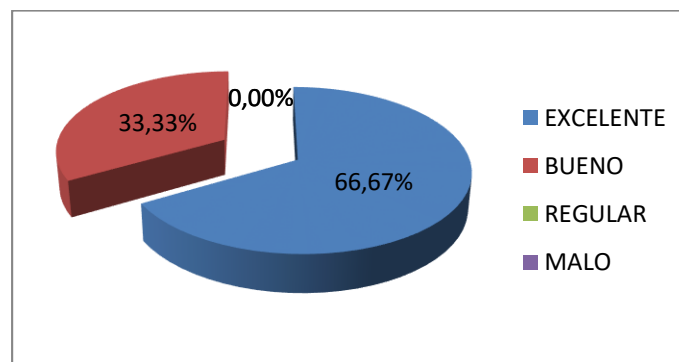
- Pregunta No. 3 ¿Cómo califica la calidad de los dispositivos electrónicos instalados por el personal de Segope?

Tabla 42. Gráfica de la Pregunta 3 para Guardianía Electrónica

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
3	¿Cómo califica la calidad de los dispositivos electrónicos instalados por el personal de Segope?	22	11	0	0	33

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 27. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 3



Elaborado por: Ángel Cevallos

En la tabulación de los resultados en cuanto a la calidad de los dispositivos electrónicos que instala la Empresa, se determinó que el 66,67% lo califica como excelente, mientras que el 3,33% como bueno, siendo un factor bastante aceptable en comparación con los otros ítems.

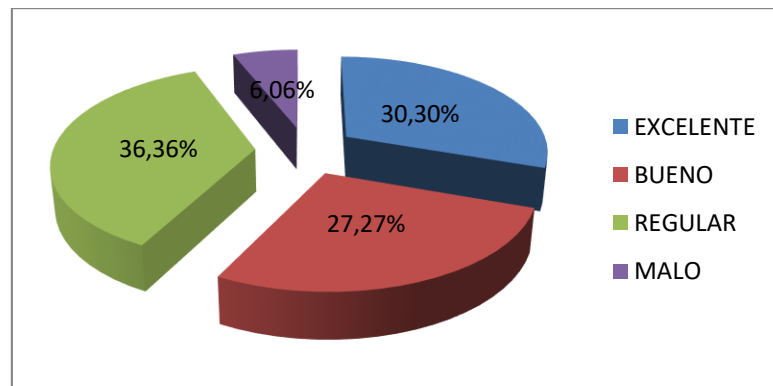
- Pregunta No. 4 ¿Cómo califica la comunicación del centralista y supervisores con los clientes?

Tabla 43. Gráfica de la Pregunta 4 para Guardianía Electrónica

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
4	¿Cómo califica la comunicación del centralista y supervisores con los clientes?	10	9	12	2	33

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 28. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 4



Elaborado por: Ángel Cevallos

En cuanto a la comunicación que mantiene el centralista con los clientes se ha determinado que el 57% es aceptable entre excelente y bueno mientras que el 36,36 lo califica como regular y el 6% como malo.

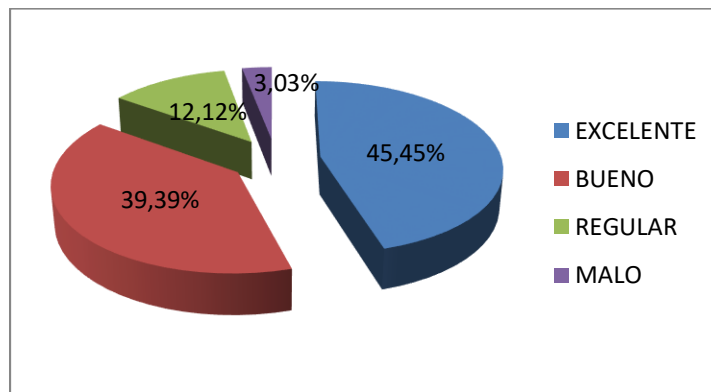
- Pregunta No. 5 ¿Cómo califica en general las operaciones de monitoreo del personal de Segope?

Tabla 44. Gráfica de la Pregunta 5 para Guardianía Electrónica

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
5	¿Cómo califica en general las operaciones de monitoreo del personal de Segope?	15	13	4	1	33

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 29. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 5



Elaborado por: Ángel Cevallos

En cuanto a la calificación en general del servicio de operaciones del monitoreo, el 84% lo califica entre excelente y bueno, sin embargo se debe considerar que el 15% se encuentra insatisfecho con calificaciones de regular y malo.

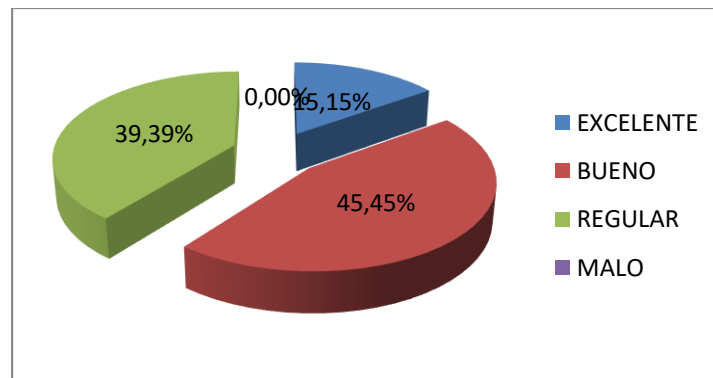
- Pregunta No. 6 ¿En qué escala califica la gestión administrativa de Segope, como; emisión de facturas, retenciones, oficios, etc.?

Tabla 45. Gráfica de la Pregunta 6 para Guardianía Electrónica

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
6	¿En qué escala califica la gestión administrativa de Segope, como; emisión de facturas, retenciones, oficios, etc.?	5	15	13	0	33

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 30. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 6



Elaborado por: Ángel Cevallos

De acuerdo a la tabulación de resultados de la gestión administrativa con los clientes, los datos muestran que existe una tendencia insatisfactoria ya que el 39,39% lo califica como regular mientras que el 45,45% como bueno, siendo cifras no muy alejadas el uno del otro.

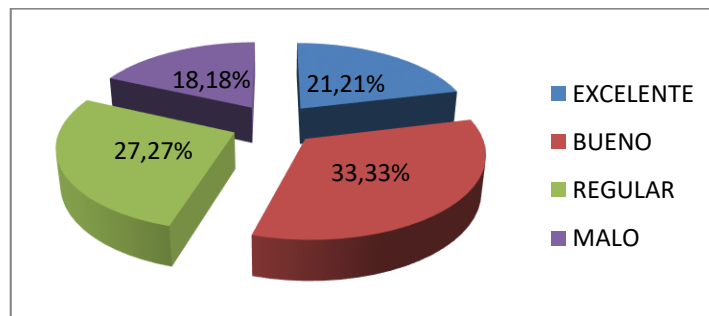
- Pregunta No. 7 ¿Cómo califica la atención administrativa ante quejas y requerimientos como clientes?

Tabla 46. Gráfica de la Pregunta 7 para Guardianía Electrónica

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
7	¿Cómo califica la atención administrativa ante quejas y requerimientos como clientes?	7	11	9	6	33

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 31. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 7



Elaborado por: Ángel Cevallos

Así mismo en cuanto a la tabulación de resultados enfocados en la atención administrativa de quejas y requerimientos, se obtienen resultados del 54% con aceptación entre excelente y bueno, mientras que insatisfactoriamente con el 45% se califica dicho ítem como regular y malo.

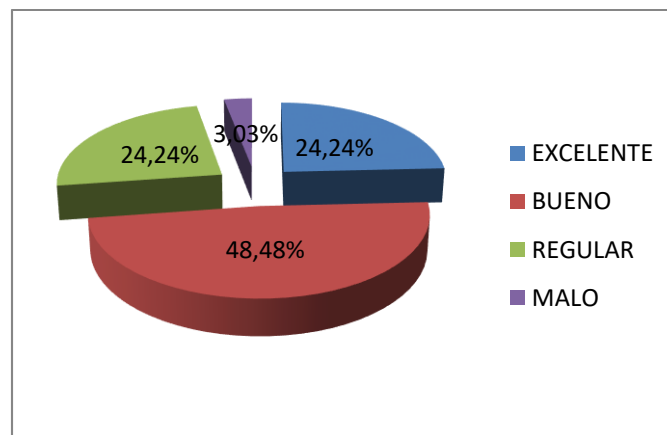
- Pregunta No. 8 ¿Está conforme con el sistema utilizado e instalado en sus instalaciones?

Tabla 47. Gráfica de la Pregunta 8 para Guardianía Electrónica

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
8	¿Está conforme con el sistema utilizado e instalado en sus instalaciones?	8	16	8	1	33

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 32. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 8



Elaborado por: Ángel Cevallos

Por otro lado en cuanto al sistema utilizado en cada punto de instalación se considera un 72% de aceptación, sin embargo existe una tendencia del 27% insatisfecha con calificación regular y mala.

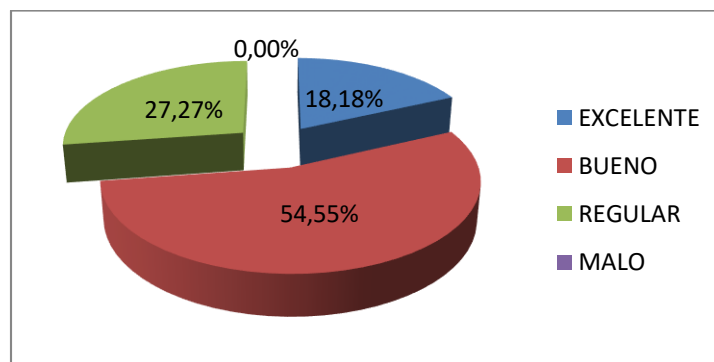
- Pregunta No. 9 ¿Cómo califica la activación de alarmas y gestión del centralista con el cliente?

Tabla 48. Gráfica de la Pregunta 9 para Guardianía Electrónica

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
9	¿Cómo califica la activación de alarmas y gestión del centralista con el cliente?	6	18	9	0	33

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 33. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 9



Elaborado por: Ángel Cevallos

En cuanto a la activación de alarmas existen datos que muestran con el 72% la aceptación, sin embargo que se debe mejorar los criterios, ya que existe un 27% el cual no está conforme calificando el servicio como regular.

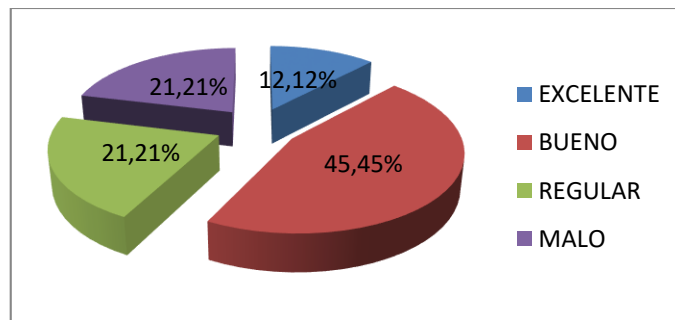
- Pregunta No. 10 ¿En qué escala, siendo excelente lo más recomendable y malo no recomendable, sugeriría el servicio de Monitoreo de Segope?

Tabla 49. Gráfica de la Pregunta 10 para Guardianía Electrónica

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
10	¿En qué escala, siendo excelente lo más recomendable y malo no recomendable, sugeriría el servicio de Monitoreo de Segope?	4	15	7	7	33

Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 34. Gráfica de Resultado para Guardianía Electrónica Pregunta 10



Elaborado por: Ángel Cevallos

Por último en cuanto al factor de escala de recomendación, existe un 57% que recomendaría el servicio frente a un 42% que lo califica en partes iguales la recomendación entre regular y mala, es decir como no recomendaría o lo recomendaría muy poco.

FASE 3

VALIDACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

1. Validación del proyecto

1.1. Resumen de Observación

De acuerdo con de la investigación desarrollada en el presente trabajo se pudo denotar como observación que;

- Las encuestas desarrolladas en clientes que mantienen el servicio de seguridad física, denotan que existen falencias de comunicación de parte de los guardias de vigilancia privada con los clientes, por lo que de las treinta y nueve (39) personas encuestadas, seis (6) de ellas califican la comunicación como mala, representando el 15,38% del total de encuestados, frente a dos (2) personas que lo califican como excelente, representado en un 5,13%.

- Las encuestas desarrolladas en clientes que mantienen el servicio de seguridad electrónica, representan una mala percepción, ya que inciden en que de acuerdo a la escala presentada para el grado de recomendación del servicio, siete (7) de las treinta y tres (33) personas encuestadas simplemente no lo recomendarían, denotando así un porcentaje del 21,21% frente a cuatro (4) personas que representan el 12,12% que sí lo recomendaría.
- Para mejorar la asistencia oportuna de supervisores en puntos de guardianía física y electrónica, la empresa necesita mejorar los equipos tecnológicos de comunicación y transporte como; radios de comunicación, smartphones, sistemas Global Positioning System (GPS) y motocicletas de mayor alcance para la asistencia de puntos de vigilancia.
- La inserción de nuevas empresas dentro de los servicios de seguridad privada en el Ecuador, muestran para Segope Seguridad Cía. Ltda., una amenaza significativa entorno a perdida potencial de participación en el mercado.
- Ecuador mantiene controles gubernamentales y enfocados en la prevención de delitos y eventos delincuenciales que permiten normar y reglamentar condiciones de operaciones dentro del territorio, sin embargo para la empresa actualizar registros de permisos de poder portar armas y actualizar permisos de funcionamiento se vuelve complicado por el alto grado de rotación que existe en el personal de guardianía física, lo que determina gastos de inducción, capacitación y entrenamiento en el personal.

- Segope Seguridad Cía. Ltda., en su afán de ser competitivo dentro del mercado deberá adaptarse a cambios tecnológicos de I+D, incursionando en nuevos sistemas de procesos físicos y tecnológicos en el monitoreo electrónico.

1.2. Inducción

De la investigación desarrollada por el presente trabajo, se ha podido definir mediante el análisis de los procesos administrativos y operativos e información de encuestas realizadas en clientes, que la incidencia dominante de resultados a elegir por los encuestados, obtienen más calificación los ítems, BUENO y REGULAR, lo cual expone la posición que mantiene el cliente con el servicio ofrecido por la empresa, sumándose a ello la falta de comunicación como factor importante de falencia en seguridad física y la molestia que existe en la percepción de gestión administrativa por parte del cliente en el servicio de guardianía electrónica.

Sin embargo se debe enfocar, así mismo la importancia de enfocar la calificación del ítem MALO, justamente para la comunicación de parte del personal de seguridad física con los clientes, mientras que para el servicio de guardianía electrónica, la calificación mala se da debido a la atención administrativa que se debería enfocar en requerimientos y quejas de parte de los clientes.

Estos análisis muestran que del servicio de guardianía física calificada como EXCELENTE, existe un promedio de todas las preguntas del 25,31% satisfechos, mientras que por guardianía electrónica existe un promedio de 30,91%, lo cual incide a un grado pequeño de aceptación por parte de los clientes.

1.2.1. Mejora de los procesos Administrativos

Una mejora de resultados que permita aumentar la percepción en la calidad del servicio de la empresa, está en re direccionar los procesos administrativos de una manera sistemática de gestión encaminada en la rotación de funciones para el cumplimiento de objetivos. Acorde a los cambios designados en la mejora de los procesos administrativos se muestran a continuación los parámetros a aplicar con respecto al punto 2.1.4.1 Procesos Administrativos, el cual incidía en el estado actual de los procesos.

Tabla 50. Actividades mejoradas en Gerencia General

No.	DETALLE
1	Verificar estados de cumplimiento en puntos de vigilancia
2	Revisión de informes de monitoreo del estado actual de puntos de vigilancia
3	Coordinación de reuniones de con clientes y supervisores
4	Coordinación de reuniones con responsables de áreas
5	Constatar decisiones de órdenes de compra
6	Aprobación de pagos y de compras
7	Revisión de cuentas por cobrar y por pagar con contabilidad
8	Revisión y aprobación de pagos a trabajadores y proveedores
9	Realizar informes para el directorio de la empresa
10	Representar legalmente a la compañía
12	Gestionar planes estratégicos de gestión
13	Desarrollar gestión de conocimiento como estrategia empresarial

Elaborado por: Ángel Cevallos

La inserción de estas dos actividades dentro del marco sistemático de la empresa podrá brindar un seguimiento total de la satisfacción de los clientes con respecto al servicio. Así mismo el determinar una cultura empresarial, en donde el talento humano de la empresa sea su mayor virtud, permitirá que la compañía fortalezca sus procesos por la evasión a la alta rotación del personal, siendo motivados, capacitados y entrenados para sus puestos de trabajos.

Otro factor fundamental a considerar dentro de los procesos de soporte alineados a los procesos administrativos es el de incluir un área destinado al control y gestión de compras, debido a la importancia y grado de complejidad que mantiene la empresa con respecto a la adquisición de armas o dispositivos y elementos confidenciales o de creación única para la empresa. Por ello se detalla a continuación mediante la Tabla 50 las actividades a cumplir por dicho departamento.

Tabla 51. Actividades de Inserción para Gestión de Compras

No.	DETALLE
1	Realizar evaluaciones de necesidades
2	Crear alianzas estratégicas con proveedores
3	Calificación de proveedores
4	Planificación de recursos y presupuestos
5	Gestión de importación de equipos
6	Análisis de estado de armas y municiones
7	Gestión de dotación de uniformes

Elaborado por: Ángel Cevallos

1.2.2. Mejora de los procesos Operativos

De la misma manera como mejora en los procesos operativos se establece un control en el cual se determina la inclusión actividades dentro del punto 2.1.4.2 Procesos Operativos, enfocado en la supervisión como lo muestra la Tabla 51.

Tabla 52. Actividades Mejoradas en la Supervisión

No.	DETALLE
1	Levantar consignas del jefe de operaciones
2	Visitas de puntos de monitoreo, guardianía física y privada
3	Gestión documental de envíos de secretaría hacia clientes, bancos, etc.
4	Asistir en eventos emergentes de apoyo en puntos de guardianía física
5	Asistir en eventos emergentes de apoyo en puntos de guardianía electrónica
6	Verificación de cambios de turnos y consignas de guardias en puntos
7	Gestionar con gerencia el requerimiento de clientes hacia la empresa
8	Coordinar reemplazos y refuerzos en puntos de guardianía
9	Coordinar con operativos con policía nacional en puntos
10	Entrenar en manejo de armas a personal nuevo
11	Entrenar en puntos de guardianía a personal nuevo
12	Realizar requisiciones de faltantes en puntos de guardianía
13	Generar soporte en los servicios

Elaborado por: Ángel Cevallos

El incluir estas dos actividades dentro de las actividades de los supervisores permitirán mantener un monitoreo directo sobre las necesidades y diagnósticos del servicio de guardianía física y electrónica de los clientes.

Así mismo sistemáticamente hablando, la generación de cambio en los procesos, es determinante en la calidad del servicio que perciba el cliente, por lo que del funcionamiento general de la empresa se detalla mediante la Figura 34 en donde se aprecia la inclusión en los procesos estratégicos de dirección, en los procesos operativos y en los procesos de apoyo.

1.2.3. Propuesta de Mejora

1.2.3.1. Mapa de procesos

Figura 35. Mapa de Proceso a Aplicar por Segope Seguridad



Elaborado por: Ángel Cevallos

Objetivo

Definir las actividades internas y externas haciendo gestión de procesos, lo cual defina la interacción que mantiene la organización con el entorno empresarial y sus relaciones en tres categorías; procesos estratégicos, operativos y de apoyo y soporte.

Alcance

El modelo tiene como alcance abarcar con los responsables de áreas en la gestión administrativa y supervisores en la parte Operativa

Responsables

Gerente General, Responsables de Áreas y Supervisores

Desarrollo

El mapa de procesos recomendado para aplicar en los procesos de Segope Seguridad Cía. Ltda., está direccionado en el cumplimiento de tres etapas; los procesos estratégicos que serán delimitados por la dirección de la empresa, los procesos operativos de los cuales gira el entorno del servicio y los procesos de apoyo o soporte enfocados en la inserción de procesos secundarios para el cumplimiento del servicio.

Procesos Estratégicos

Se encuentra enfocado en lo que la dirección quiere cumplir y para ello es importante establecer una planificación estratégica que permita evidenciar sus planes de acción a pequeño, mediano y largo plazo, por medio de planes y controles en la gestión empresarial apegándose al buen desarrollo de la gestión del conocimiento como recurso principal activo capaz de compartir

información y conocimientos individuales y colectivos, los cuales no se encuentran determinados en el contexto de planificación y objetivos de Segope Seguridad Cía. Ltda.

Procesos Operativos

En segundo plano está definir los procesos administrativos y operativos de la empresa partiendo desde la información que despliegan los clientes en base a sus requerimientos, el recopilar la información objetiva, el determinar el seguimiento del requerimiento de antiguos y nuevos o posibles clientes, desarrollando el servicio acorde a las determinaciones de los clientes o usuarios, creando los soportes de respaldo del servicio y brindando dicho servicio enmarcado en seguridad física o electrónica eficazmente, lo cual pueda crear competitividad y notoriedad empresarial por consecuencia de la satisfacción del cliente.

Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo sugeridos para el desarrollo de mejora de los procesos de Segope Seguridad Cía. Ltda., se determinan en cuanto se enfoca la intervención directa o indirecta de ciertos departamentos o actividades en el proceso de servicio de guardianía privada o electrónica, y es importante definir que en este segmento la organización debe incluir a la actividad de gestión de compras las cuales determinan los insumos y/o dispositivos a consumir o utilizar dentro de la organización, así mismo se establece la gestión del talento humano la cual enfocará su gestión en el desarrollo de buenas competencias, formando personal sólido de actitudes y aptitudes. Otro factor importante es determinar la gestión financiera, la cual determina los recursos económicos de la empresa y por último la gestión en la tecnología de sistemas la cual determina competitividad y aprovechamiento de la innovación tecnológica.

1.2.3.2. Diseño de planes de capacitación interna y externa

Objetivo

Preparar al personal de Segope Seguridad Cía. Ltda., ante el correcto procedimiento establecido para las actividades internas y externas de los servicios de guardianía física y electrónica de la empresa.

Alcance

El Plan tiene como alcance abarcar a todos los trabajadores de Segope Seguridad como; en la dirección, en la supervisión y en las operaciones.

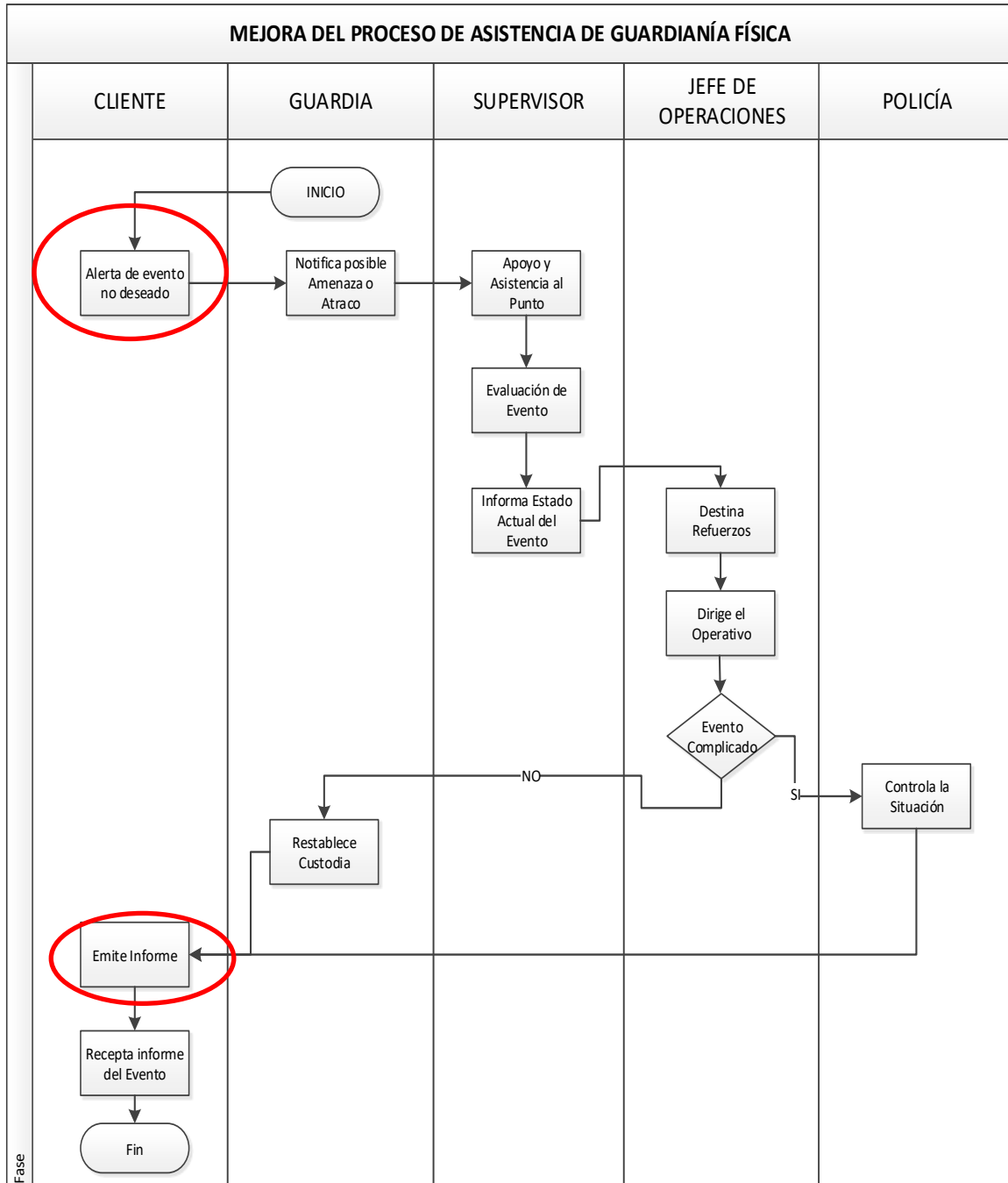
Desarrollo

El departamento de Talento Humano conjuntamente con la Dirección de la empresa deberán determinar en base a la planificación estratégica y objetivos, las capacitaciones, charlas y entrenamientos para el personal administrativo y operativo que permita crear personal competitivo mediante la formación y retribución de actuación para con los procesos de la empresa, lo cual será uno de los factores primordiales que pueda evidenciarse en los procesos y sobre todo en la satisfacción de los clientes.

Ante ello es importante señalar que anualmente de acuerdo a la planificación inicial de actividades por parte de Talento Humano, se debería entregar a Gerencia los posibles temas de capacitación a ser aprobados con el respaldo de las áreas que serán capacitadas, conjuntamente con los objetivos y las horas que tomarán para delimitar las respectivas planeaciones del personal.

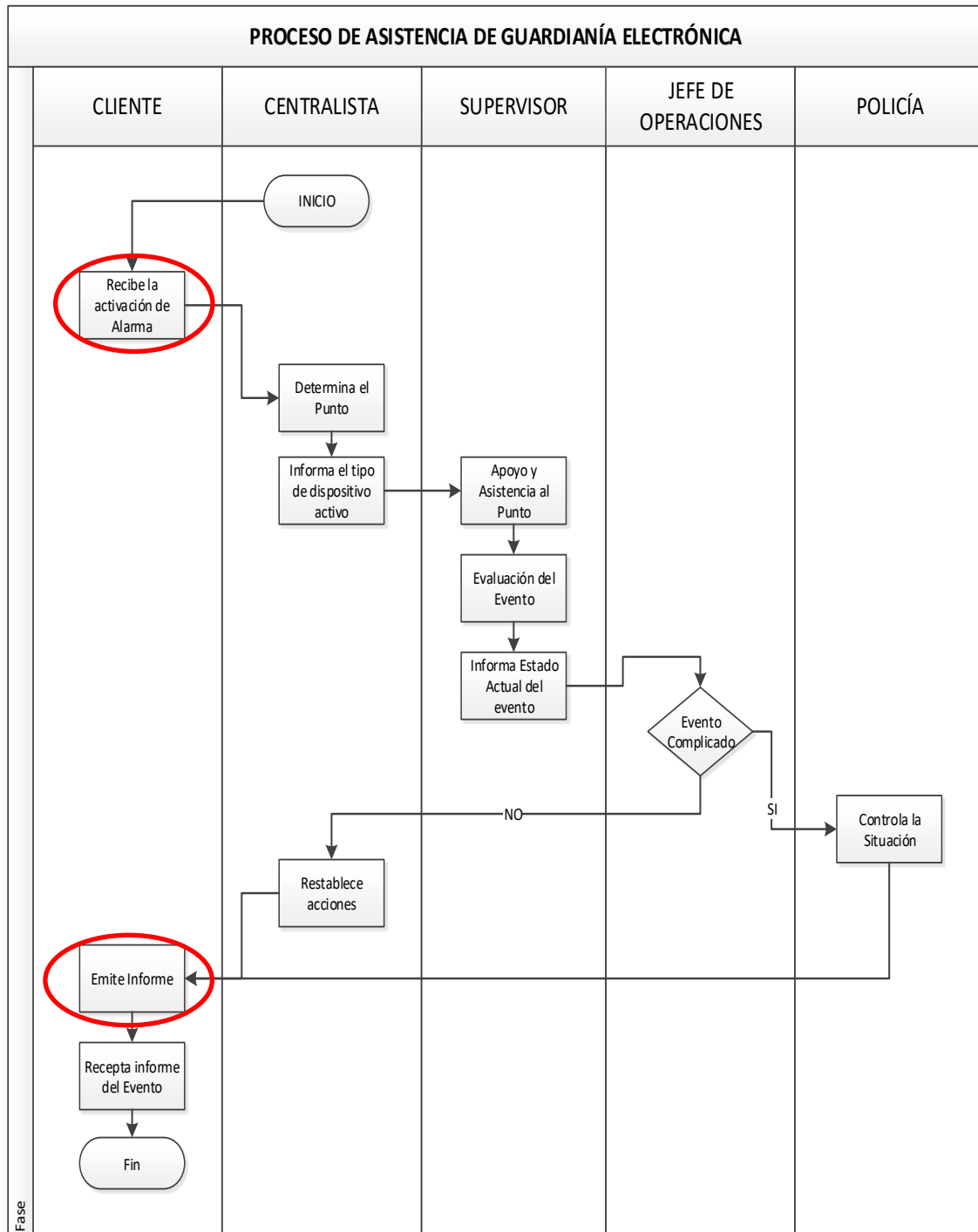
Así mismo, los niveles de actuación en eventos emergentes aplicables a los parámetros expuestos de inserción, permitirán mantener un contacto más frecuente con el cliente de manera que pueda percibirse como parte del procesos que gestiona la empresa con altas probabilidades de mejorar la expectativa con respecto a la comunicación del personal de Segope Seguridad Cía. Ltda., con clientes.

Figura 36. Mejora de Diagrama de Flujo del servicio de Guardianía Física



Elaborado por: Ángel Cevallos

Figura 37. Mejora de Diagrama de Flujo del servicio de Guardianía Electrónica



Elaborado por: Ángel Cevallos

Así mismo un punto importante en la mejora de los procesos se da por realizar la gestión del talento humano, enfatizado en el de formar personal competente y

comprometido con la empresa, de tal manera que se pueda reducir la alta rotación existente en el personal de guardianía privada física.

1.3. Hipótesis

Mejorando los procesos Administrativos y Operativos de Segope Seguridad Cía. Ltda., mejorará la percepción de calidad del servicio en los clientes.

1.4. Probar Hipótesis

Para poder probar la hipótesis determinada en el presente trabajo de investigación se propone incursionar un plan estratégico de mejora enfocado en los procesos administrativos y operativos que permita mejorar la comunicación y relaciones internas y externas en la empresa. Para ello es de suma importancia definir aspectos como el de la incursión de ítems en el Mapa de Procesos para el buen desarrollo de la Planificación Estratégica.

1.4.1. Planeación estratégica

El gestionar la incursión de Planeación Estratégica permitirá en la empresa coordinar las actividades administrativas y fijación de objetivos y metas, de tal manera que se pueda desarrollar un análisis cronológico de los cumplimientos. Mediante este desarrollo se pretende crear una tendencia de mejora en los procesos administrativos enfocados en la gestión e importancia que cada departamento debe realizar con sus sub alternos de manera que se puedan establecer procedimientos, manuales y por ende mejorar la comunicación interna y crear valor en el talento humano evitando la rotación del personal.

1.4.2. Gestión del Conocimiento

La inserción de creación de conocimientos y enfocarlos en transmitirlos son procesos sistemáticos bases de la gestión del conocimiento que aplicar a mejoras de la empresa en los objetivos, procesos, personas y en el servicio, creando un ambiente laboral amigable ligados a la creación y transmisión de resultados organizacionales.

1.4.3. Visitas de Puntos

La supervisión personalizada es un factor determinante para conocer los requerimientos, incertidumbres y mejoras que necesiten los clientes, ya que de esta manera se puede levantar información necesaria que sirva como indicador para medir la satisfacción del cliente de acuerdo a cada punto de vigilancia física o electrónica. Adicionalmente esta inserción en la empresa distinguirá el servicio, ya que el cliente se podrá sentir asistido, escuchado y por ende respaldado en la vigilancia física o electrónica de sus activos.

1.4.4. Seguimiento de Requerimientos

El dar seguimiento y asistencia inmediata en los requerimientos permitirán dar soluciones a pedidos, solicitudes y quejas que pueden darse en los servicios de la empresa, de tal manera que pueda definirse programas de asistencia de acuerdo a programas post venta, mantenimiento y levantamiento de información para la generación de estadísticas e indicadores de gestión de asistencia en clientes y usuarios del servicio de guardianía privada y electrónica.

1.4.5. Soporte de servicios

El soporte de servicios para el mejoramiento de los procesos que permitan mejorar la percepción de calidad de los clientes se determina de acuerdo a la gestión establecida por el control organizacional iniciando desde los procesos administrativos a operativos. Esta gestión se establecerá en el apoyo y respaldo que se establezca de parte de los supervisores con los guardias, de los centralistas con supervisores y de jefes de áreas con sus sub alternos de tal manera que se den cumplimientos de servicios y de objetivos sistemáticos entre el personal interno y externo de la empresa.

1.4.6. Gestión de Compras

Este departamento deberá establecerse de manera que se evidencia la buena adquisición de materiales, herramientas, equipos e implementos de seguridad como armas, municiones, toletes, vehículos, motocicletas, ropa de trabajo y equipos de protección personal, los cuales deben acoplarse a la identidad y autenticidad de la empresa, y de manera primordial por la legitimidad de los uniformes, ya que en muchos casos se ha verificado que la delincuencia con el fin de cometer actos delincuenciales, optan por comprar o falsificar uniformes similares a los de empresas de seguridad privada e incluso de la Policía Nacional.

1.5. Demostración o Refutación (antítesis de la hipótesis) comparar

Segope Seguridad Cía. Ltda., de acuerdo a los tipos de servicios que ofrece mediante actividades vigilancia física y electrónica, al comparar los resultados mantenidos de las

encuestas realizadas, es primordial realizar gestión de mejora en los procesos administrativos y operativos. Para ello se debe considerar los cambios establecidos de acuerdo a la propuesta de gestión y para ello se determinan los factores de cambios como se muestra en la Tabla 51.

Tabla 53. Comparación de gestión de mejora en Procesos Administrativos

PROCESOS	ANTES	DESPUÉS	BENEFICIO
Administrativo: Gerencia	Cuenta con 10 actividades no enfocadas en la planeación de actividades	Cuenta con 13 actividades incluyendo planeación estratégica y gestión del conocimiento	Desarrollo de Planes Estratégicos para áreas internas y por ende mejora en el servicio por la planificación de actividades y cumplimientos de objetivos
Administrativo: Gestión de Compras	No cuenta con un departamento de gestión de compras	Inserción de un departamento de gestión de compras el cual gestione 7 actividades primordiales en la gestión	Mantener un control y mejor manejo de las adquisiciones de la empresa calificando proveedores, de manera ordenada y con la seguridad que se prevalezca el cuidado económico evitando malas inversiones

Operativo: Supervisión	Cuenta con 11 actividades, las cuales no cubren el seguimiento adecuado de los servicios y requerimientos del cliente	Cuenta con 13 actividades, las cuales se enfocan a realizar un seguimiento constante de puntos físicos y electrónicos para respaldo al cliente.	Recopilar información de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los clientes, en donde se pueda determinar asistencias y cumplimientos de visitas, evitando quejas y el no cumplimiento de requerimientos o seguimientos
-------------------------------	---	---	---

Realizado por: Ángel Cevallos

Se pretende con la inserción de lo antes mencionado mejorar los procesos de comunicación y servicio, lo cual sea determinante en la percepción de calidad por parte de los clientes. Cabe recalcar que dentro de estos cambios, se deben incluir inversiones para poder mejorar el área administrativa con la incursión de nuevos y mejorados equipos de tecnología, siendo lo más principal, radios de comunicación, smartphones, y renovación de equipos y dispositivos de seguimiento y control en la central de monitoreo.

Así mismo es fundamental determinar dar cumplimiento en mejorar la asistencia al cliente por lo cual se deberán incluir dentro de las actividades de servicios, vehículos de transporte como nuevos automóviles para Jefes de Operaciones y nuevas motocicletas para supervisores, de manera de poder realizar los respectivos controles y seguimiento de clientes.

Por último acorde a la incursión de gestión del conocimiento es fundamental mantener personal y capital humano en óptimas condiciones y con la mayor preparación y competencia, que permita evitar la rotación y a su vez crear más fuerza en el ambiente laboral. Por ello es importante crear programas de capacitación enmarcados al giro del negocio y al fortalecimiento de los lazos internos y que puedan ser transmitidos hacia los clientes.

1.6. Evaluación Financiera

De acuerdo a los factores enfocados en el presente proyecto, se requiere de una inversión que justifica los siguientes rubros;

Tabla 54. Programa de Comunicación y Capacitación

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN	
Capacitación de calificación de guardias de seguridad	58.500,00
Capacitación de gestión de la comunicación de delitos	54.000,00
Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo	40.500,00
TOTAL	153.000,00

Elaborado por: Ángel Cevallos

De acuerdo a la propuesta de determinada para mejorar los procesos de la empresa, se pretende realizar una inversión que cumplan con programas de comunicación y capacitación, así como con el planteamiento de los procesos y equipos como se muestran en las Tablas 52 y 53.

Tabla 55. Reprogramación de Procesos y Equipos

REPROGRAMACIÓN DE PROCESOS Y EQUIPOS	
Adquisición de nuevas motos y vehículos para supervisión	208.000,00
Adquisición de nuevos equipos para monitoreo y comunicación	180.000,00
TOTAL	388.000,00

Elaborado por: Ángel Cevallos

Al considerar estos dos programas se establece un monto el cual se lo determina como inversión total, por lo que con dicha inversión se pretende alcanzar los objetivos propuestos para la mejora del proceso de la empresa y por ende reflejar resultados en la satisfacción del cliente.

Tabla 56. Inversión Total Requerida

INVERSIÓN TOTAL	
Programa de Comunicación y Capacitación	153.000,00
Programa de Reprogramación de Procesos y Equipos	388.000,00
TOTAL DE INVERSIÓN	541.000,00

Elaborado por: Ángel Cevallos

Previsto la inversión a requerir por la empresa, se plantea de acuerdo a la Tabla 57, un flujo de caja con proyección a cinco años en el cual se determinan los montos de ingresos y egresos proyectados, conjuntamente con un análisis Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR). Cabe recalcar que los datos proyectados han sido enfocados datos históricos de Balances y Estados de pérdidas y ganancias de los últimos 3 años para una inversión inicial de 511.000,00 dólares de los cuales se pretende financiar el 40%, mientras que el 60% se lo haría bajo capital propio de los accionistas.

Por otro lado se ha enfocado tanto el porcentaje de depreciación de los equipos de monitoreo como el de los vehículos y motocicletas, como el porcentaje de reservas enfocadas a compañía limitada del 5%.

1.7. Proyección de Ingresos Anuales

Tabla 57. Proyección de flujo de caja

PROYECCIÓN DE FLUJO DE CAJA						
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PUNTOS DE GUARDIANÍA FÍSICA		1.170.000,00	1.205.100,00	1.241.253,00	1.278.490,59	1.316.845,31
PUNTOS DE GUARDIANÍA ELECTRÓNICA		23.760,00	24.235,20	24.719,90	25.214,30	25.718,59
TOTAL DE INGRESOS		1.193.760,00	1.229.335,20	1.265.972,90	1.303.704,89	1.342.563,90
EGRESOS						
GASTOS ADMINISTRATIVOS		11.100,00	11.211,00	11.323,11	11.436,34	11.550,70
GASTOS DE ARMAS, MUNICIONES Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN		43.800,00	44.238,00	44.680,38	45.127,18	45.578,46
SUELDOS		840.300,00	848.703,00	857.190,03	865.761,93	874.419,55
GASTOS FIJOS		1.070,00	1.070,00	1.070,00	1.070,00	1.070,00
TOTAL DE EGRESOS		896.270,00	905.222,00	914.263,52	923.395,46	932.618,71
UTILIDAD BRUTA		297.490,00	324.113,20	351.709,38	380.309,44	409.945,19
(-) DEPRECIACION		59.600,00	59.600,00	59.600,00	59.600,00	59.600,00
UTILIDAD OPERACIONAL O UTILIDAD ANT IMP		237.890,00	264.513,20	292.109,38	320.709,44	350.345,19
PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES (15%)		35.683,50	39.676,98	43.816,41	48.106,42	52.551,78
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA		202.206,50	224.836,22	248.292,98	272.603,02	297.793,41
IMPUESTO A LA RENTA (22%)		44.485,43	49.463,97	54.624,45	59.972,66	65.514,55
UTILIDAD NETA		157.721,07	175.372,25	193.668,52	212.630,36	232.278,86
RESERVA LEGAL (5%)		7.886,05	8.768,61	9.683,43	10.631,52	11.613,94
UTILIDAD NETA		149.835,02	166.603,64	183.985,10	201.998,84	220.664,92
(+) DEPRECIACIONES		59.600,00	59.600,00	59.600,00	59.600,00	59.600,00
INVERSION ACTIVOS FIJOS	-541.000,00					
FLUJO DE CAJA SIN FINANCIAMIENTO	\$ (541.000,00)	\$ 209.435,02	\$ 226.203,64	\$ 243.585,10	\$ 261.598,84	\$ 280.264,92
PRESTAMO	\$ 216.400,00					
PAGO DE CAPITAL		\$ 35.297,91	\$ 38.901,83	\$ 42.873,70	\$ 47.251,11	\$ 52.075,45
GASTO FINANCIERO		\$ 22.094,44	\$ 18.490,52	\$ 14.518,65	\$ 10.141,24	\$ 5.316,90
IMPUESTOS		\$ 4.860,78	\$ 4.067,92	\$ 3.194,10	\$ 2.231,07	\$ 1.169,72
TOTAL FLUJO DE FINANCIAMIENTO	\$ (324.600,00)	\$ 156.903,44	\$ 172.879,20	\$ 189.386,85	\$ 206.437,56	\$ 224.042,28

Elaborado por: Ángel Cevallos

De acuerdo a la inclusión del modelo de gestión establecido en la propuesta presente, se espera una proyección de crecimiento anual del 1% basado en el crecimiento del sector empresa y acorde al crecimiento sectorial de las empresas de guardianía líderes en el País. Así mismo se ha considerado un marco entorno a los

factores de riesgos como las tasas de interés de financiamiento y factores de riesgo País y además el de acuerdo a la inflación general del País.

De la misma manera se muestran los egresos y gastos enfocados en base de un registro de datos históricos mantenido en los últimos tres años en la empresa. Para ello se ha promediado los ingresos de los servicios que ofrece la empresa y se han planteado datos históricos de crecimiento, ingresos y egresos y de acuerdo a los mismos datos proyectar dichos ítems en base a un crecimiento del 1%.

Tabla 58. Análisis financiero

VAFE	\$ 707.916,27
VAN	383.316,27
TIR	46,74%
INDICE DE DESEABILIDAD	2,18
TASA DE RECUPERACION CONTABLE	34,13%

Elaborado por: Ángel Cevallos

Por último como se pueden ver en la Tabla 58, se muestra el VAN con un monto de 690.188,51 y una TIR del 76%, datos que nos muestran que la inversión a realizar mantiene datos favorables de inversión debido a un breve retorno bajo una tasa de recuperación contable del 52%

1.8. Conclusiones y Recomendaciones

1.8.1. Conclusiones

- Acorde a los datos establecidos en base a las encuestas desarrolladas para determinar la calidad del servicio de guardianía privada física, se ha verificado que con mayor insatisfacción se encuentra la comunicación que mantienen los guardias de seguridad con los clientes, por lo que de las treinta y nueve (39) encuestas desarrolladas, treinta y un (31), personas han mostrado una tendencia en su calificación de entre buena y regular, ya que buena establece el 30,77% mientras que regular el 48,72%.
- De acuerdo al servicio ofrecido por la empresa en la vigilancia electrónica con monitoreo a los resultados obtenidos de la tabulación de las encuestas, se puede evidenciar que con mayor incidencia de resultados entre regular y malo, se muestra la no recomendación del servicio de monitoreo, ya que de las treinta y tres (33) personas encuestadas, siete (7) de ellas califican como malo, mientras que de acuerdo a la calificación de la gestión administrativa, trece (13) encuestados dan por calificación regular, existiendo una tendencia alta en deficiencia de la gestión administrativa por el cual ciertos clientes no recomiendan el servicio.
- La inclusión de nuevas tecnologías y aprovechamiento de la Innovación y Desarrollo I+D, han permitido reemplazar puntos de supervisión física, por lo cual existen una tendencia desmedida de cambios tecnológicos y por ende la aparición de nuevos mercados en el servicio.

- La adopción de las medidas propuestas establecidas en el trabajo de investigación, muestran una tendencia positiva en la incursión de procesos que permitan mejorarlos y de acuerdo a los análisis mantenidos mejorar la calidad y satisfacción del cliente.
- Así mismo por la determinación de ingresos de acuerdo al flujo de caja proyectado para cinco (5) años, se puede verificar un VAN de 690.188,51 y un TIR del 76%, lo que demuestra que el proyecto es factible de inversión, ya que se pretende que existe una tasa de recuperación contable del 52%.

1.8.2. Recomendaciones

- Se recomienda aplicar el modelo de mejora propuesto en el presente trabajo de investigación acorde a los procesos administrativos y operativos de Segope Seguridad Cía. Ltda., de tal manera que pueda tener efecto en la percepción de calidad y satisfacción de los clientes que cuentan con el servicio de guardianía privada y electrónica.
- Se recomienda establecer el mapa de procesos propuesto de manera que pueda establecer detenidamente y bajo un criterio objetivo las actividades estratégicas, las operativas y los procesos de apoyo, con el fin de poder determinar el correcto procedimiento encaminado en cada actividad de la empresa, sea administrativa y operativa.
- Así mismo se recomienda determinar programas de capacitación que permita formar y tener personal competente, que a su vez desempeñe un rol importante dentro de la gestión

del conocimiento a favor de la empresa y de la percepción de calidad en los clientes del servicio de seguridad física y electrónica.

- Por último se recomienda a la empresa desarrollar la inversión prevista, ya que la adopción de los programas de propuestos mejorarán los procesos administrativos y operativos y además será determinante en la satisfacción de la calidad de los servicios.

1.9. Bibliografía

Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre del 2008). Recuperado el 13 de julio del 2011, de:

http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Cid, F. (2007). Claves para medir los procesos de gestión. *Estrategia Financiera*, volumen 238, 2-4.

Banco Central del Ecuador. (30 de abril del 2017). Recuperado el 16 de marzo del 2016, de Indicadores Económicos:

<http://www.bce.fin.ec/indx.php/component/k2/item/754>

Bravo, J. (2011). *Gestión de Procesos Alineados con la estrategia.* (4ta Edición).

Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.

Carrión, F. (2012). De la Violencia Urbana a la convivencia ciudadana. *Administración Pública y Sociedad*, volumen (1), 3-7.

El Telégrafo. *Ecuador cuenta con 52.300 de seguridad privada*, 2013. Guayaquil.

Recuperado de

<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/judicial/13/ecuador-cuenta-con-52-300-guardias-de-seguridad-privada>

García, Bertha (2012). *La regulación de la seguridad privada en el Ecuador: globalización, delincuencia y control civil de las Fuerzas del Estado*. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5968407.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Recuperado el 30 de abril de 2017, de

http://www.ecuadorcifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/MARZO-2016/Presentacion%20Empleo_0316.pdf

Manene, L. (2011). *Los Diagramas de Flujo: su definición, objetivo, ventajas, elaboración, fases, reglas y ejemplos y aplicaciones*. Recuperado de

<https://luismiguelmanene.wordpress.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>

Ministerio Nacional de Defensa de Colombia. (24 de Julio del 2014). Recuperado el 10 de mayo del 2017 de Protocolo de Operación: Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada

Física – Sector Residencial:

<http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=56218&download=Y>

Quintero, J y Sánchez, J (2006). *La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico.* Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>

Sánchez, M. (2012). *La seguridad privada en el mundo “Convergencia y Globalización”.*

Recuperado de

<https://manuel Sanchez.com/2012/01/25/la-seguridad-privada-en-el-mundo-convergencia-y-globalizacion-4/>

Talledo, J (2012). *El concepto de los procesos en los servicios y las funciones de un responsable de procesos.* Recuperado de

<http://udep.edu.pe/hoy/2012/el-concepto-de-los-procesos-en-los-servicios-y-las-funciones-de-un-responsable-de-procesos/>

Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia.* Recuperado de

http://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf

1.10. Anexos

Anexo 1. Formato de Check List de cumplimiento guardianía física

	CÓDIGO: SEGOPE-GTH-CHLIST-001	
	Formato Vigente Desde: ENERO 2012	
	Emitió :	TALENTO HUMANO
CHECK LIST DE SUPERVISIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA	Aprobó:	GERENTE GENERAL

Mes: _____

Punto: _____

CHECK LIST DE PUNTOS DE GUARDIANÍA						
ÍTEM		SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5
1	BITÁCORA					
2	BOTAS DE CAUCHO PARA AGUA					
3	CÁMARAS					
4	CARGADOR DE RADIO					
5	CHALECO ANTIBALAS					
6	CHALECO REFLECTIVO					
7	CINTURÓN					
8	CONOS					
9	CONTROL REMOTO					
10	DVR					
11	ESCRITORIO - MESA					
12	ESFEROS AZULES					
13	ESFEROS NEGROS					
14	ESFEROS ROJOS					
15	LINTERNA					
16	MUNICIONES					
17	PERMISO DE PORTAR ARMAS					
18	PONCHO DE AGUA					
19	PORTA CÉDULAS					
20	PORTA TOLETE					
21	RADIO MOTOROLA					
22	REGADOR					
11	REVÓLVER CALIBRE 38MM					
12	SILLA					
13	TRAJETAS DE VISITA					
14	TELÉFONO - CITÓFONO					
15	TOLETE					

SUPERVISOR: _____

GUARDIA: _____

Anexo 2. Formato de Check List de cumplimiento de guardianía electrónica

	CÓDIGO: SEGOPE-GTH-CHLIST-002	
	Formato Vigente Desde: ENERO 2012	
	Emitió :	TALENTO HUMANO
CHECK LIST DE SUPERVISIÓN DE PUNTO DE MONITOREO	Aprobó:	GERENTE GENERAL

Mes: _____

Punto: _____

CHECK LIST DE CENTRAL DE MONITOREO						
ÍTEMES		SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5
1	BITÁCORA					
3	CÁMARAS					
4	CARGADOR DE RADIO					
	CELULAR ACTIVADO					
5	CHALECO ANTIBALAS					
6	CHALECO REFLECTIVO					
7	CINTURÓN					
8	CONOS					
9	CONTROL REMOTO					
10	DVR					
11	ESCRITORIO - MESA					
12	ESFEROS AZULES					
13	ESFEROS NEGROS					
14	ESFEROS ROJOS					
15	LINTERNA					
16	MUNICIONES					
17	PERMISO DE PORTAR ARMAS					
19	PORTA CÉDULAS					
20	PORTA TOLETE					
21	RADIO MOTOROLA					
22	REGADOR					
11	REVÓLVER CALIBRE 38MM					
12	SILLA					
14	TELÉFONO - CITÓFONO					
15	TOLETE					

SUPERVISOR: _____

CENTRALISTA: _____

Anexo 3. Formato de encuesta de servicio de guardianía física

	CÓDIGO: SEGOPE-GTH-ENC.CAL-001	
	Formato Vigente Desde: Junio 2017	
	Emitió :	TALENTO HUMANO
ENCUESTAS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Aprobó:	GERENTE GENERAL

Fecha: _____

CALIDAD DEL SERVICIO GUARDIANÍA FÍSICA DE SEGOPE					
PREGUNTAS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1	¿Cómo considera la atención y trato recibida por el personal de Segope?				
2	¿Cómo califica la presentación del personal de Segope, Uniforme, chaleco, armas, etc.?				
3	¿Cómo califica la conservación de las garitas de guardianía a disposición del personal de Segope?				
4	¿Cómo califica la comunicación de los guardias con los clientes (información al cliente, bitácoras, etc)?				
5	¿Cómo califica en general la seguridad física de los activos custodiados por Segope?				
6	¿En qué escala califica la atención en el seguimiento administrativo de Segope Seguridad (emisión de facturas, retenciones, oficios, etc.)				
7	¿Cómo califica la atención administrativa ante quejas y requerimientos como clientes?				
8	¿En qué escala califica la gestión de cambios de turnos de guardias de Segope?				
9	¿Cómo califica el cumplimiento de disposiciones o reglamentos por parte de personal de Segope (accesos, llamadas, visitas, etc)?				
10	¿En qué escala, siendo excelente lo más recomendable y malo no recomendable, sugeriría el servicio de Guardianía de Segope?				

Anexo 4. Formato de encuesta de servicio de guardianía electrónica

	CÓDIGO: SEGOPE-GTH-ENC.CAL-002	
	Formato Vigente Desde: Junio 2017	
	Emitió :	TALENTO HUMANO
	Aprobó:	GERENTE GENERAL

Fecha: _____

CALIDAD DEL SERVICIO GUARDIANÍA ELECTRÓNICA DE SEGOPE					
PREGUNTAS		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1	¿Cómo considera la atención y trato recibida por el personal de Monitoreo de Segope?				
2	¿Cómo califica la rapidez de comunicación de los los clientes con centralistas de Segope?				
3	¿Cómo califica la calidad de los dispositivos electrónicos instalados por el personal de Segope?				
4	¿Cómo califica la comunicación del centralista y supervisores con los clientes?				
5	¿Cómo califica en general las operaciones de monitoreo del personal de Segope?				
6	¿En qué escala califica la gestión administrativa de Segope, como; emisión de facturas, retenciones, oficios, etc.?				
7	¿Cómo califica la atención administrativa ante quejas y requerimientos como clientes?				
8	¿Está conforme con el sistema utilizado e instalado en sus instalaciones?				
9	¿Cómo califica la activación de alarmas y gestión del centralista con el cliente?				
10	¿En qué escala, siendo excelente lo más recomendable y malo no recomendable, sugeriría el servicio de Monitoreo de Segope?				

Anexo 5. Certificado de permiso de operaciones del Ministerio del Interior



GOBIERNO NACIONAL DE
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



Ministerio
del Interior

Benalcázar N4-24 entre Espejo y Chile
P.O. Box 593-2 2473666 298-0490
www.ministerio.gob.ec



ACUERDO Nro. 8720

Abg. José Rodrigo Moreno
DELEGADO DEL SEÑOR MINISTRO DEL INTERIOR

CONSIDERANDO:

Que, el representante legal de la compañía de vigilancia y seguridad privada **SEGOPE SEGURIDAD CIA. LTDA.**, con RUC: 1791426959001, y domicilio en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, ha solicitado al Ministerio del Interior la renovación del Permiso de Operación 2017;

Que, con Acuerdo Ministerial Nro. 6638 de fecha 25 de enero de 2016, se otorgó el Permiso de Operación del año 2016 a la compañía de vigilancia y seguridad privada **SEGOPE SEGURIDAD CIA. LTDA.**;

Que, el Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, publicado en el Registro Oficial Nro. 383 de 17 de julio de 2008, en su Disposición General Séptima, establece como obligación de las compañías de vigilancia y seguridad privada, renovar anualmente el Permiso de Operación;

Que, la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana de este Ministerio, mediante informe 2017-0150-DGSC-UCESP-wsmm de 05 de mayo de 2017, emite pronunciamiento favorable para la renovación del Permiso de Operación anual solicitado; por cuanto la referida compañía, ha cumplido con la normativa legal que rige su actividad; y,

Un ejercicio de la delegación otorgada mediante Acuerdo Ministerial Nro. 8188-A de 03 de febrero de 2017 y conforme a lo establecido en el artículo 12 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, en concordancia con lo dispuesto en la Disposición General Séptima de su Reglamento de aplicación,

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO.- Renovar el **PERMISO DE OPERACIÓN** a la compañía de vigilancia y seguridad privada **SEGOPE SEGURIDAD CIA. LTDA.**, por **UN AÑO**.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La compañía de vigilancia y seguridad privada **SEGOPE SEGURIDAD CIA. LTDA.**, deberá sujetarse estrictamente a lo que manda la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, su Reglamento de aplicación y demás normas que rijan su actividad.

ARTÍCULO TERCERO.- El plazo establecido en el artículo PRIMERO, decorrerá a partir de la suscripción de este documento y se estará a lo establecido en el artículo 3 del Acuerdo Ministerial Nro. 3337 de 18 de julio de 2013; la no presentación oportuna de la documentación, dará lugar a la sanción determinada en la Ley.

ARTÍCULO CUARTO.- El Permiso de Operación podrá ser suspendido o cancelado de llegarse a comprobar a la compañía el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes, realice acto o actos que atenten contra los derechos constitucionales de las personas o que constituyan graves violaciones a las normas que rigen su actividad, sin perjuicio de la acción penal o civil a la que diese lugar; de ser el caso, la compañía prestará las facilidades necesarias a las autoridades del Ministerio del Interior, para la verificación correspondiente.

ARTÍCULO QUINTO.- El presente Acuerdo Ministerial póngase en conocimiento del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y de la Comandancia General de la Policía Nacional.

COMUNÍQUESE.- Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, 24 MAY 2017



Abg. José Rodrigo Moreno
DELEGADO DEL SEÑOR MINISTRO DEL INTERIOR



Ministerio
del Interior

Certifico que el presente documento es
fiel copia del original que reposa en el
archivo de la Dirección de Secretaría
General de este Ministerio al cual me
remito en caso necesario.
Quito, 24 MAY 2017

Revisado por: Wilfredo S. Montalván M.
Aprobado por: Felipe Fiala

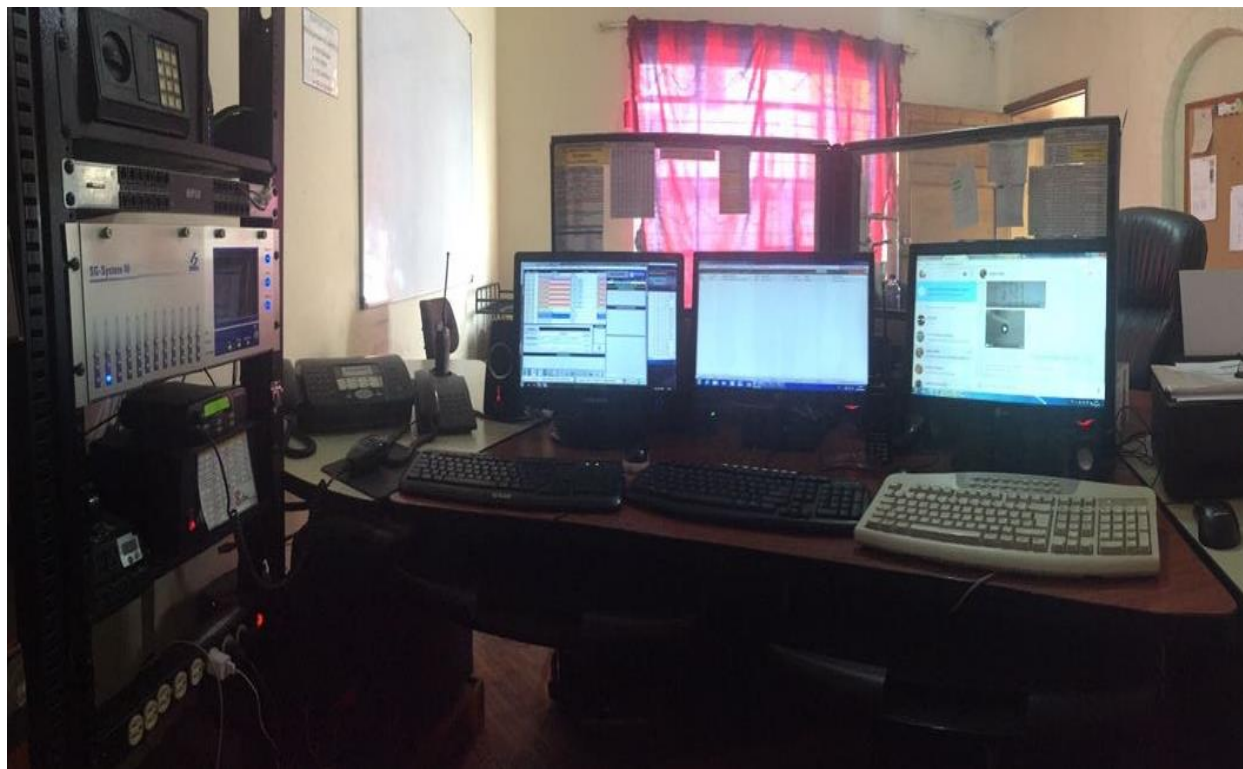
Anexo 6. Supervisión de consignas



Anexo 7. Puntos de guardianía física



Anexo 8. Central de monitoreo



Anexo 9. Supervisión motorizada de puntos



Anexo 10. Punto 28 de guardianía física



Anexo 11. Tabulación de encuestas

