



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional,  
Administrativa y  
Comercial**

**Carrera:**

Tecnología en Administración de Empresas

### **TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Tema:**

“Manual de Procedimientos para el área Operativa de la Compañía de Seguridad y  
Vigilancia SEGURSIGMA Cía. Ltda. en la ciudad de Guayaquil- Ecuador.”

Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo en Administración de  
Empresas

**Autor:**

Estefano Jossue Andrade Murillo

**Tutor:**

Ing. Lesly Benítez Pincay

Ingeniera Comercial

Guayaquil

2021

## Reconocimiento de Responsabilidad



Yo, Estefano Jossue Andrade Murillo, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Administración de Empresa, titulado: "Manual de Procedimientos para el área Operativa de la Compañía de Seguridad SEGURSIGMA Cía. Ltda. en la ciudad de Guayaquil-Ecuador", es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

.....  
Estefano Jossue Andrade Murillo

C.C.:0954279295



Factura: 001-005-000038096



20210901011D00223

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20210901011D00223**

Ante mi, NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCES de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA . comparece(n) ESTEFANO JOSSUE ANDRADE MURILLO portador(a) de CÉDULA 0954279295 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 22 DE FEBRERO DEL 2021, (8:36).

ESTEFANO JOSSUE ANDRADE MURILLO  
CÉDULA: 0954279295

NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCES  
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0954279295

Nombres del ciudadano: ANDRADE MURILLO ESTEFANO JOSSUE

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BÓLIVAR  
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 9 DE DICIEMBRE DE 1998

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BASICA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ANDRADE CASTRO RENAN HERNAN

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MURILLO REYES CARMEN MARLENE

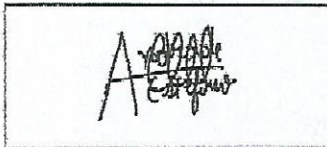
Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 20 DE MARZO DE 2017

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 22 DE FEBRERO DE 2021

Emisor: GÓNZALO XAVIER RODAS GARCÉS - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 11 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Nº de certificado: 213-390-69657



213-390-69657

Eco. Rodrigo Avilés J.  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN  
 N. 095427929-5



CEDULA DE CIUDADANIA  
 APELLIDOS Y NOMBRES  
 ANDRADE MURILLO ESTEFANO JOSSUE  
 LUGAR DE NACIMIENTO  
 GUAYAS  
 GUAYAQUIL  
 BOLIVAR /SAGRARIO/  
 FECHA DE NACIMIENTO 1998-12-09  
 NACIONALIDAD ECUATORIANA  
 SEXO HOMBRE  
 ESTADO CIVIL SOLTERO



INSTRUCCIÓN BÁSICA  
 PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE  
 V1333V1222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
 ANDRADE CASTRO RENAN HERNAN  
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
 MURILLO REYES CARMEN MARLENE

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
 GUAYAQUIL  
 2017-02-20  
 FECHA DE EXPIRACION  
 2027-02-20

0012 BARRIS





**CERTIFICADO DE VOTACION**  
 7 FEBRERO 2021

PROVINCIA: GUAYAS  
 CIRCUNSCRIPCIÓN: 2  
 CANTÓN: GUAYAQUIL  
 PARROQUIA: TARQUI  
 ZONA: 1  
 JUNTA No. 0023 MASCULINO

N° 65661178  
 0954279295



CCN: 0954279295

ANDRADE MURILLO ESTEFANO JOSSUE

COMISARIO  
 COMITÉ LOCAL DE VOTACIONES EN LISTAS  
 SUFICIENTES PARA LAS ELECCIONES GENERALES 2021

Andrade José

ESPACIO EN BLANCO

ESPACIO EN BLANCO

INSTRUCCIÓN BÁSICA PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE V1333/1222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE ANDRADE CASTRO ROMAN HERMAN

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE MURILLO REYES CARMEN MARLENE

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN QUAYAQUIL 2017-03-20

FECHA DE EXPIRACIÓN 2027-03-20

001124988

DIRECTOR GENERAL

PRINCIPAL DE SELECCIÓN




REPÚBLICA DEL ECUADOR DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEBULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 095427929-5

APELLIDOS Y NOMBRES ANDRADE MURILLO ESTEFANO JOSSE

LUGAR DE NACIMIENTO GUAYAS

BOLIVAR / SACRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO 1988-12-09

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO HOMBRE

ESTADO CIVIL SOLTERO





CERTIFICADO DE VOTACIÓN 7 FEBRERO 2021

PROVINCIA: GUAYAS

CIRCUNSCRIPCIÓN: 2

CANTÓN: GUAYAQUIL

PARROQUIA: TARQUI

ZONA: 1




JUNTA No. 0023 MASCULINO

N° 65661178

0954279295

CC N° 0954279295

ANDRADE MURILLO ESTEFANO JOSSE

CIUDADANO/O:

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2021

Andrade José

F. PRESIDENTA/E DE LA JRV





## **Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación**

Ing. Com. Lesly Johana Benítez Pincay, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

### **CERTIFICA**

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Administración de Empresa, cuyo tema es: **“Manual de Procedimientos para el área Operativa de la Compañía de Seguridad y Vigilancia SEGURSIGMA Cía. Ltda. en la ciudad de Guayaquil-Ecuador”**, fue elaborado por el (la) señor (Sra.) Estefano Jossue Andrade Murillo, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....

Ing. Com. Lesly Benítez Pincay

Ingeniería Comercial

Tutor de Trabajo de Titulación

## Índice de Contenido

Introducción.....	1
Planteamiento del problema .....	3
Objetivo general.....	4
Capítulo I.....	5
Fundamento .....	5
1.1 Marco Histórico .....	5
1.1.1 Origen de los manuales de procedimiento .....	5
1.1.2 Historia de la Empresa Sigma.....	6
1.1.3 Misión .....	7
1.1.4 Visión.....	7
1.1.5 Valores .....	7
1.2 Marco teórico.....	8
1.2.1 Administración.....	8
1.2.2 Funciones administrativas.....	8
1.2.3 Organización .....	9
1.2.4 Manual .....	10
1.2.5 Tipos de manuales.....	11
1.2.6 Tipos de manuales de procedimientos .....	11
1.2.7 Objetivos de un manual de procedimientos .....	12
1.2.8 Estructura de un Manual de Procedimientos.....	12
1.3 Marco Jurídico .....	15
1.3.1 Constitución Política de la República del Ecuador .....	15
1.3.2 Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida.....	15
1.3.3 Ley de Compañías.....	16
1.3.4 Ley Sobre Armas, Municiones, Explosivos Y Accesorios.....	16
1.3.5 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	17
1.3.6 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor .....	20

1.4 Marco Conceptual.....	22
Capítulo II.....	23
Metodología de la Investigación .....	23
2.1 Enfoque de la investigación.....	23
2.2 Tipo de investigación.....	24
2.3 Método de investigación.....	24
2.3.1 Métodos teóricos.....	24
2.3.2 Histórico - Lógico.....	25
2.3.3 Inductivo - Deductivo .....	26
2.4. Métodos Empíricos .....	26
2.4.1 Observación .....	26
2.4.2 Entrevista .....	27
2.5 Análisis de Resultados .....	27
2.5.1 Resultados de Observación.....	27
2.5.2 Resultados de las Entrevistas.....	28
2.6 Herramientas de Análisis .....	30
2.6.1 Análisis FODA .....	30
2.6.2 Análisis CAPA.....	33
Capítulo III .....	35
Desarrollo de la Propuesta.....	35
3.1 Título de la Propuesta .....	35
3.2 Objetivo de la Propuesta .....	35
3.3 Cronograma de Actividades.....	35
3.4 Presupuesto. ....	36
3.5 Descripción de la Propuesta.....	36
3.6 Factibilidad de la Propuesta.....	36
3.7 Propuesta.....	37

3.8 Resultados Esperados .....	39
Conclusiones.....	41
Recomendaciones .....	42
Referencias Bibliográficas.....	43
Anexos 1.....	47
Anexos 2.....	48
Anexos 3.....	49
Anexos 4.....	57

## Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Estructura del Manual de Procedimientos</i> .....	13
Tabla 2 <i>Estructura del Manual de Procedimientos de SEGURSIGMA Cía. Ltda.</i> .....	14
Tabla 3 <i>Pie de Página del Manual de Procedimientos de SEGURSIGMA Cía. Ltda.</i> ....	14
Tabla 4 <i>Métodos empíricos aplicados</i> .....	26
Tabla 5 <i>Cronograma de Actividades de la Implementación del Manual de Procedimientos de SEGURSIGMA Cía. Ltda.</i> .....	35
Tabla 6 <i>Presupuesto para la Elaboración e Implementación del Manual de Procedimientos de SEGURSIGMA Cía. Ltda.</i> .....	36

## Índice de Figuras

Figura 1 <i>Etapas de las funciones del proceso administrativo</i> .....	9
Figura 2 <i>FODA de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda</i> .....	30
Figura 3 <i>Logo de la empresa</i> .....	37



## **CERTIFICACIÓN**

En calidad de revisor del trabajo de titulación **“Manual de Procedimientos para el área Operativa de la Compañía de Seguridad y Vigilancia SEGURSIGMA Cía. Ltda. en la ciudad de Guayaquil- Ecuador.”**

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo del estudiante **ESTEFANO JOSSUE ANDRADE MURILLO** ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **URKUND ANALYSIS**.

Los resultados alcanzados evidencian el cumplimiento del nivel de coincidencias permitido hasta el 17%. Por tanto, se autoriza su impresión y presentación al acto de defensa

Dr. C. Rafael Bell Rodríguez

Vicerrector Académico

## **Resumen**

Para el cumplimiento del propósito de este estudio, se plantea en primer lugar su fundamentación histórica y conceptual, e información que se ampara también en el marco legal entorno a los servicios de seguridad y vigilancia; y se desarrolla a través de un diseño metodológico en el que se utilizan técnicas para la recolección y el posterior análisis de datos.

La información central de este proyecto, es decir, la historia, teoría y leyes en los que se sustenta; permite conocer los antecedentes de la empresa y de dónde nace la problemática en la que se basan los objetivos de la misma. Para tener en cuenta los factores útiles para el planteamiento del problema. También describe diversos términos; y explica la posible solución del problema, en este caso de estudio, la necesidad de la elaboración de un manual de procedimientos.

Dado que el objetivo que se plantea en este estudio, es diseñar un manual de procedimientos para la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., se utilizó una metodología cualitativa de investigación, debido a que no requiere información estadística o numérica. Para este proyecto se aplicó el tipo de investigación descriptiva – explicativa.

La aplicación del método inductivo y deductivo permitió además establecer una posible solución a esta problemática, ya que como parte de esta investigación se propone el diseño e implementación de esta herramienta de vital uso en la organización de las actividades de la empresa. La entrevista es un instrumento que permite la comunicación directa entre el investigador y los principales involucrados en el tema de estudio.

Con la implementación del manual de procedimientos propuesto, se espera que las etapas del servicio que se asignen a cada uno de los elementos, sean supervisores o agentes de seguridad, se realicen de manera sistemática y ordenada, ya que esta herramienta les servirá de guía durante su ejecución.

Palabras claves: Manual de procedimientos, área operativa, etapas de servicio.

## **Abstrac**

For the fulfillment of the purpose of this study, its historical and conceptual foundations are presented in the first place, and information that is also protected in the legal framework around security and surveillance services; and it is developed through a methodological design in which techniques are used for the collection and subsequent analysis of data.

The central information of this project, that is, the history, theory and laws on which it is based; It allows to know the background of the company and where the problem on which its objectives are based arises. To take into account the useful factors for posing the problem. It also describes various terms; and explains the possible solution to the problem, in this case study, the need to draw up a procedures manual.

Given that the objective set out in this study is to design a procedures manual for the company SEGURSIGMA Cía. Ltda., A qualitative research methodology was used, since it does not require statistical or numerical information. For this project, the descriptive-explanatory type of research was applied.

The application of the inductive and deductive method also allowed to establish a possible solution to this problem, since as part of this research the design and implementation of this tool of vital use in the organization of the activities of the company is proposed. The interview is an instrument that allows direct communication between the researcher and the main people involved in the study topic.

With the implementation of the proposed procedures manual, it is expected that the stages of the service that are assigned to each of the elements, be they supervisors or security agents, will be carried out in a systematic and orderly manner, since this tool will serve as a guide during its execution.

**Key words:** Procedures manual, operational area, service stages.

## **Introducción**

Los servicios de seguridad y vigilancia en la actualidad son un elemento importante para el desarrollo de las diferentes actividades de los sectores económicos del mundo; desde el cuidado de las personas en urbanizaciones y complejos residenciales, hasta la custodia de mercancías y activos fijos de las distintas empresas. Nacen por la necesidad de la preservación de la vida y la protección de bienes que forman parte de la economía; a pesar de la existencia de las fuerzas del orden público, los grupos privados colaboran con esta tarea en áreas más específicas.

Es relevante tener conocimientos sobre la seguridad a nivel mundial por las diversas políticas que el gobierno de cada país fomenta entorno a este tema; y socializarlas con los habitantes para que así se garantice el cumplimiento de estas y que puedan ampararse en ellas siempre que sea necesario.

En América Latina el incremento de empresas de Seguridad Privada está estrechamente a las estadísticas de crímenes y violencia en la región, en las que se ubican 17 de las 20 ciudades más peligrosas del mundo (Biera, 2019). Los diferentes cambios del manejo gubernamental, las anomalías en el poder político, el desempleo, son algunos de los escudos en los que se amparan los delincuentes para cometer actos ilícitos como los asaltos, secuestros, trata de personas, extorsión, venta de drogas y otros.

Según Numbeo (2020), en Venezuela la criminalidad refleja un aumento en los últimos 3 años de un 91.05% con un nivel actual de inseguridad 95.07%, situación que lo convierte en uno de los países más peligrosos de América del Sur y del mundo, en el que solo se garantiza un 4.52% de seguridad para los habitantes de caminar solos durante la noche, es decir, que se los priva de su derecho a su integridad.

La seguridad en su definición, supone la exclusión de daño o peligro; se trata de una situación o estado social libre de todo riesgo o amenaza real; en este sentido Ecuador cuenta con sistemas y políticas de gestión para contrarrestar la inseguridad y mejorar así la calidad de vida de la población (Ministerio Coordinador de Seguridad Interna y Externa, 2012). Sin embargo, la presencia de la industria de la seguridad privada se convierte en una necesidad para cubrir las carencias que se presentan en sectores económicos más específicos.

En el país existe un aumento en los últimos años del 66.63% con respecto a la criminalidad e inseguridad, según los datos actuales de Numbeo (2020), con un índice de probabilidades de robo o hurto del 61.56%; situación que conlleva a que muchas instituciones contraten los servicios de seguridad y vigilancia privadas, con el fin de

garantizar seguridad a sus usuarios, implantando programas de prevención de riesgos, y técnicas que permitan fortalecer los procesos de control y seguridad que requieran.

Para las empresas de seguridad y vigilancia privada, es importa que cumpla con características básicas para garantizar protección, como proporcionar una jornada laboral eficiente que responda a la necesidad de las personas naturales o jurídicas que las contraten; que puedan responder sin contratiempos y de esta manera salvaguardar la integridad física de trabajadores, clientes y propietarios; siendo así capaces de afrontar y resolver problemas en la parte comercial e industrial.

Con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos de manera eficiente y en el mejor tiempo posible, una empresa debe contar con un manual de procedimientos que es un instrumento de apoyo en el que se detallan, de manera ordenada, los pasos a seguir para llevar acabo las actividades que debe realizarse en una función o cargo dentro de la empresa; es importante también para facilitar las labores entre los jefes y sus subordinados ayudando a obtener un mejor desempeño durante sus labores (Vivanco, 2017). Es evidente que para la industria de la seguridad y vigilancia contar con esta herramienta es primordial.

La importancia de los manuales de procedimiento es que permiten mejor organización de los elementos para la realización de las tareas. Se requiere que, dentro de los grupos de trabajo haya concordancia, apoyo, rendimiento continuo en sus actividades y el aprovechamiento de los recursos de los que la empresa dispone. Para Vivanco (2017) una de las ventajas que ofrece esta herramienta es que delimitan las funciones concretas para el personal, además que, al ser un documento de consulta permanente, sirve de apoyo para el cumplimiento de las labores y la evaluación de sus resultados.

Lo contrario ocurre cuando se da uso incorrecto del manual de procedimientos, implica la pérdida de tiempo y esfuerzo en el trabajo adicional a los costos asociados al mismo, con relación al trabajo intelectual y el tiempo utilizado en su elaboración; para evitar este escenario, se debe actuar con disciplina y cumplir correctamente los lineamientos establecidos en este instrumento. Es preciso que se presente de manera escrita, que sea claro y de fácil comprensión, y se ponga a disposición del personal.

Es indispensable que toda organización disponga de un manual de procedimientos, en el que se planteen correcta y sistemáticamente las funciones de cada uno de los departamentos y de quienes los conforman, ya que es un instrumento que guía a los trabajadores a tener una mejor comunicación, coordinación, dirección y disciplina; así mismo permite la toma decisiones por medio de una convocatoria para poder concretar

objetivos y metas que se quiere alcanzar y de esta manera se demuestra la distribución de tareas para cada trabajador que otorga la directiva.

La compañía SEGURSIGMA Cía. Ltda., es una empresa ecuatoriana, ubicada en la ciudad de Guayaquil, tiene como misión dar respuesta garantizada a los requerimientos de servicios de seguridad y vigilancia tanto para el sector público como privado, de manera oportuna y eficiente (SEGURSIGMA Cía. Ltda., 2020). Para el correcto desarrollo de sus actividades, es imperativo el diseño de un manual de procedimiento.

El presente trabajo tiene como fin elaborar uno para el área operativa en el que se detallan las actividades destinadas a realizarse por los trabajadores, en el que cada punto sea específico y claro para su desarrollo, y así se obtenga un ordenado crecimiento de la organización y, de esta manera mejorar su rendimiento, hacer más eficaces sus servicios y así, captar más clientes.

Al elaborar el manual de procedimientos, se espera que sobresalga de las expectativas de los directivos de la organización, que este garantice lineamientos y directrices que permitan un mejor control al momento de asignar y realizar tareas, de manera que en el corto plazo este instrumento, sea evaluado por los departamentos pertinentes, y sea parte de la organización y así mismo permita, en el futuro, llevar a cabo nuevas investigaciones que den solución a las necesidades de nuevos emprendimientos.

Este proyecto va dirigido a los propietarios de la empresa el Ingeniero Joffre Paúl Burgos Yambay y el Ingeniero Adrián Antonio Galarza Riera, para que se establezca su análisis y verificación de la validez del proyecto con fines de alcanzar el objetivo de mejorar la organización de la empresa. Así mismo los cuasi profesionales interesados en este tema, hagan uso de este estudio como un sustento para sus proyectos académicos; y para que los emprendedores del sector de la seguridad y vigilancia, encuentren información necesaria para llevar a cabo una excelente organización.

### **Planteamiento del problema**

¿Cómo establecer procedimientos en el área operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.?

Para la compañía de seguridad y vigilancia SEGURSIGMA Cía. Ltda., el poder mejorar los lineamientos y directrices de cada una de las tareas asignada a los trabajadores de cada uno de los departamentos que la conforma, es de suma importancia, por lo que se propone la elaboración de un manual de procedimientos para cumplir con este propósito empresarial, de manera progresiva y ordenada, el mismo que debe ser específico y claro para la comprensión y desempeño de sus colaboradores.

## **Objetivo general**

Diseñar un manual de procedimiento para el área operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Para el cumplimiento del propósito de este estudio, se plantea en primer lugar su fundamentación histórica y conceptual, e información que se ampara también en el marco legal entorno a los servicios de seguridad y vigilancia; y se desarrolla a través de un diseño metodológico en el que se utilizan técnicas para la recolección y el posterior análisis de datos. El desarrollo de la investigación se describe a continuación:

En el CAPÍTULO I se detalla la información central de este proyecto, es decir, la historia, teoría y leyes en los que se sustenta; permite conocer los antecedentes de la empresa y de dónde nace la problemática en la que se basan los objetivos de la misma. Para tener en cuenta los factores útiles para el planteamiento del problema. También describe diversos términos; y explica la posible solución del problema, en este caso de estudio, la necesidad de la elaboración de un manual de procedimientos.

En el CAPÍTULO II se encuentran las herramientas del trabajo de investigación que permiten la recolección de los datos referentes a la problemática del estudio; con detalle de manera descriptiva de las falencias que los asistentes cometen a través de la utilización de un cuestionario estructurado; y la observación directa en la empresa, donde se puede determinar cómo incide en el área operativa la inexistencia de un manual de procedimientos.

En el CAPÍTULO III se detalla la propuesta que ofrece una solución viable para el problema de este trabajo, se establecen los posibles resultados de esta en el largo plazo y cuáles son los aportes positivos para la empresa de SEGURSIGMA Cía. Ltda. Finalmente, se encuentran las conclusiones en base al estudio realizado, así como sus resultados.

# **Capítulo I**

## **Fundamento**

### **1.1 Marco Histórico**

Dar un vistazo a los antecedentes de estudios realizados sobre manuales de procedimientos, permite entender cuál es su incidencia en trabajos anteriores, y así evaluar el éxito para la investigación actual (Sepulveda, 2002).

La historia de los manuales como herramienta como un instrumento útil en la administración de las organizaciones, es relativamente reciente. Se conocen referentes de que a partir del periodo de la segunda guerra mundial existen publicaciones en las que se detalla información y directrices como memorandos, circulares, instructivos, etcétera (Rodríguez, 2012).

#### **1.1.1 Origen de los manuales de procedimiento**

Debido a la necesidad de contar con un personal capacitado en la época de la guerra, provoca que se realicen manuales detallados. que cada individuo que trabajaba en las oficinas del ejercito estaba familiarizado con manuales, indica Rodríguez (2012) que, cada trabajador estaba familiarizado con los manuales de procedimiento, este instrumento permitía resolver problemas de adiestramiento y de supervisión a larga distancia, por lo que fueron de gran utilidad.

La importancia que radica en los manuales de procedimientos y lo que los hace indispensables desde ese periodo hasta tiempos actuales, es que son una herramienta que contiene, en forma ordenada y sistemática, información sobre la historia, políticas e instrucciones de una organización que son necesarios para la mejor ejecución de las labores y es un instrumento importante para el control interno de la organización (Duhalt, 2007).

El control interno en una organización asegura su confiabilidad en cuanto a su eficiencia operativa para ejecutar las actividades en cada uno de los departamentos que la conforman; este existe de el origen de las organizaciones que tienen la necesidad de implantar orden en las labores de sus colaboradores (Ayaviri, 2010). Es fundamental para las entidades ya que este integra normas y procedimientos de forma detallada para las distintas operaciones que realiza la entidad.

Según Rodríguez (2012) en la década de los 50 los manuales empezaron a usarse en las entidades. Aunque se conoce sobre organizaciones donde se aplicaban algunas publicaciones en las que proporcionaba información e instrucciones internas operaciones, como instructivos internos. El autor menciona que, durante la década de los 60 con la

implementación de estas herramientas, dio facilidades a las empresas para llevar a cabo un control tanto del personal como de la estructura orgánica de manera clara, sencilla, directa y uniforme.

A lo largo de los años, ya para la década de los 70 se perfeccionaron los manuales haciéndolos más técnicos, claros, prácticos y sobre todo metodológicos. Rodríguez (2012) menciona que, una década más tarde se desarrollaron más estos instrumentos, y su preparación se fue adaptando para hacerlos más prácticos; y su aplicación tuvo mayor alcance en diversas áreas funcionales de las empresas.

Con la llegada de la cultura de la calidad, para la década de los 90, la elaboración de manuales administrativos de calidad en las organizaciones, aumentó y su desarrollo se multiplica con rapidez hasta la actualidad (Castillo & Prado, 2017). Es así que, en la primera década del siglo XXI, se reflejó el incremento de la necesidad de las empresas de contar con esta herramienta, ya que el control interno y orden de las actividades de cada departamento, sobre todo el área operativa, son imprescindibles para el buen manejo de tareas y por ende de la institución.

### **1.1.2 Historia de la Empresa Sigma**

En el año 2018 se da inicio a un proyecto para la creación de una empresa que proporcione servicios de seguridad y vigilancia para instituciones públicas y privadas, una vez plasmado hoy en día como la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., es administrada por el Ing. Joffre Paúl Burgos Yambay y el Ing. Adrián Antonio Galarza Riera. Cuenta con una oficina física, ubicada en la ciudad de Guayaquil SIGMA (2020).

Los socios, dieron inicio a la actividad de la compañía, gracias a su amplio conocimiento en el ámbito de seguridad e implementación de sistemas de gestión de Calidad ISO 9001 y, sistemas de control de calidad BASC (Business Alliance for Secure Commerce) que son reconocidos por sus lineamientos, usos y logros una vez implementados, de esta manera se refuerza su conocimiento de la estructura total de las empresas, y ofrece la oportunidad de aprovechar las prácticas de las empresas de seguridad han efectuado en ellas.

Sin embargo, a través de una evaluación en su gestión pudieron identificar qué es lo que necesita la empresa para tener más eficiencia y orden en las tareas designadas para cada área que la conforma, para que se establezca una buena administración y les permita tener mayor rentabilidad y establecer mejores beneficios en el largo plazo, esto les brindando así plazas laborales a la comunidad ecuatoriana.

Las siglas que conforman el nombre SIGMA de la compañía tienen origen griego y representa como “ $\Sigma$ ” que se conoce como un símbolo matemático que significa la sumatoria; SEGURSIGMA Cía. Ltda., refleja esta simbología con la suma de las buenas prácticas empresariales y de su grupo de trabajo, que es la adición de talento y especialización.

SEGURSIGMA Cía. Ltda., es una empresa que representa el progreso y de la constancia durante el tiempo en el que han llevado su actividad, actualmente cuenta con 21 colaboradores, de este grupo, siete están situados en el Distrito Pascuales, y uno en el Servicio Dental, ofreciendo confiabilidad y responsabilidad para quienes solicitan sus servicios.

### **1.1.3 Misión**

La empresa tiene como misión garantizar a sus usuarios el requerimiento de servicios de seguridad y vigilancia armada tanto para el sector público como privado generando el bienestar a quienes habitan en el lugar con un trabajo impecable, innovador y de calidad para que a su vez sea recomendado. Además, compromete a brindar a su capital humano el desarrollo profesional (SEGURSIGMA Cía. Ltda., 2020).

### **1.1.4 Visión**

La empresa tiene como visión ser una empresa destacable y líderes en el mercado nacional, con un estatus de reconocimiento a nivel nacional como internacional ofreciendo servicios de seguridad y vigilancia privada que satisfagan íntegramente las expectativas de sus clientes, basándose en altos estándares de calidad, seguridad y prevención (SEGURSIGMA Cía. Ltda., 2020).

### **1.1.5 Valores**

Los valores de SEGURSIGMA Cía. Ltda. (2020) están encaminados a la satisfacción al clientes; ofrecer un servicio de calidad y mejora continua; la compañía cuenta con recursos humanos competentes y profesionales, en un ambiente laboral respetuoso y grato, trabajo en equipo, oportunidad de demostrar las habilidades de cada integrante; proporciona a su equipo de trabajo seguros acorde a la actividad, capacitación, servicios adicionales; fundamentos necesarios para mantenerse en el mercado con constancia y desarrollo.

## **1.2 Marco teórico**

### **1.2.1 Administración**

Los autores Díaz et al. (2001) señalan que la administración es el conjunto de las elementos, funciones y acciones básicos como planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar que, realizadas correcta y oportunamente, trascienden de manera positiva en la eficiencia de la actividad que ejerce la organización.

Por otro lado, los autores Koontz & Weihrich (2004) definen a la administración como el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, asignados en grupos, los trabajadores lleven a cabo de manera eficiente el cumplimiento de los objetivos específicos

Finalmente, se plantea la definición de la administración que proporcionan los autores Hitt, Black, & Porter (2006), en la que representa el proceso de organizar y manejar los elementos agrupados que están orientados al logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional.

Cabe recalcar que para el autor este tema es muy práctico para entenderlo, pero no hay duda que estos autores nos dejan muy en claro teóricamente, que la administración es la forma de efectuar tareas mediante procesos con fines de alcanzar resultados satisfactorios que sin embargo puede generar controversia si un paso no es tomado en cuenta lo que ocasionaría tener un resultado negativo.

### **1.2.2 Funciones administrativas**

Urwick (1984) define a las funciones administrativa como las actividades asignadas al administrador, en las que se establecen siete básicas: investigación, planeación, coordinación, control, previsión, organización y comando.

Por otro lado, Reyes (2007) plantea que la administración cumple con cuatro etapas: planeación, organización, dirección y control y que, los principios administrativos son aplicables a cada una de estas.

Los autores Koontz & Weihrich (2016), respalda el concepto de las etapas de las funciones del proceso administrativo, menciona que son: planificación, organización, dirección y control y que, se les considera desde el punto de vista sistemático.



**Figura 1** Etapas de las funciones del proceso administrativo. Tomado de *Acerca de Web y Empresas*. Elaborado por, Matías Riquelme.

Estas definiciones, permiten que se interprete la posibilidad de lograr una buena administración en una empresa por medio de estas etapas, siempre que se lleven a cabo de manera ordenada, los objetivos tienen viabilidad en su consecución, y a su vez con la responsabilidad de las áreas directivas, se puede disponer de un personal eficaz que sea parte activa de estos logros.

### **1.2.3 Organización**

Existen distintos conceptos de la organización, los autores Ferrell & Adriaenséns (2004), la definen de la siguiente manera:

Consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito. (p.215)

Espinoza (2005), argumenta que la organización es la causa y la consecuencia de ejecutar operativos un conjunto de recursos, factores o elementos para el logro de un propósito en concreto.

Para el autor Guerra (2007) la organización es al mismo tiempo una definición que puede expresarse como acción y como objeto, plantea lo siguiente:

Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido. (p.31)

Con fundamentación en estas definiciones, se puede conceptualizar a la organización como la dirección y el establecimiento de directrices proporcionadas por el ente principal de la compañía, para garantizar que su grupo de trabajo logre el cumplimiento de los objetivos que esta tiene planteados.

#### **1.2.4 Manual**

Los autores Miguel & Krauss (1977) indican que un manual es un documento en el que se detalla de manera clara y ordenada las instrucciones sobre las políticas y procedimientos de una empresa, que son importantes para la ejecución del trabajo, y permite que la gestión sea óptima, dentro de los diferentes procesos de la organización, lo que permite el mejor aprovechamiento de conocimientos y recursos.

Un manual debe tener la característica de ser fácil comprender, es decir que sin importar su presentación, sea a través de un folleto, libro, librito, carpeta, etc., la información sea clara y se pueda interpretar y manejar de la mejor manera, ya que en este se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto que es dirigir eficientemente al grupo de trabajo y las tareas que realizan (Agustín, 2002).

Entonces, un manual es un documento en el que se encuentra de manera sistemática la información de las direcciones de cada elemento de la institución de acuerdo a la asignación del departamento pertinente, como las bases o procedimientos para ejecutar ciertas actividades dando como posibilidad una estructura organizacional más definida, y es necesario resaltar que este debe facilitar la comprensión de quienes lo tengan que manejar, ya que es su guía en el desempeño de su trabajo.

### 1.2.5 Tipos de manuales

Existen cinco tipos de manuales administrativos de acuerdo a su contenido: de organización; de políticas; de procedimientos y normas, que es pertinente para el tema desarrollado en este trabajo de investigación; de puestos y funciones; y de propósito múltiple.

**Manual de organización.** - es un documento normativo en el que se explica en forma general y detallada todos los aspectos relacionados con la observancia general dentro de la organización, está dirigido a quienes la conforman para ayudarlos a conocerla e identificarse con ella (Herrera, 2007).

**Manual de políticas.** - es el contiene escritas en él las políticas establecidas por una institución, aquí se describe de manera detallada los lineamientos a seguir para la toma de decisiones en pos del logro de los objetivos. Es posible elaborar manuales de políticas para funciones operacionales como la producción, ventas, finanzas, compras, entre otras (Rodríguez, 2012).

**Manual de procedimientos y normas.** - es un documento que explica de forma lógica, ordenada y detallada las actividades de una organización considerando sus atribuciones y lo que es necesario para la ejecución eficiente de cada una de ellas (D'Jesus, 2010).

**Manual de puestos y funciones.** - este contiene directrices específicas para un determinado tipo de actividad u oficio, Herrera (2007) indica que lo que se busca con este manual es orientar las acciones de los empleados que tienen funciones similares y que se utiliza especialmente en empresas que están estructuradas de manera funcional.

**Manual de propósito múltiple.** - este se utiliza cuando la cantidad de colaboradores, o la estructura de la organización es simple y no justifica la elaboración de diferentes manuales para cada actividad, por ejemplo un manual de políticas y procedimientos que incluye información de ambas categorías (Rodríguez, 2012).

### 1.2.6 Tipos de manuales de procedimientos

Se pueden identificar varios tipos de manuales de procedimientos, Pérez & Lanza (2014) plantean cuatro: de una institución u organismo; de un área, dirección, gerencia o departamento; de un proceso; y para un procedimiento único. La definición que proporciona de cada uno de ellos, es la siguiente:

**Manual de Procedimientos de una institución u organismo:** Contempla todos los procedimientos que se llevan a cabo en una institución u organismo, independientemente del número de éstos.

**Manual de Procedimientos de un área, dirección, gerencia o departamento:**

De acuerdo a la distribución organizacional de cada empresa se pueden hacer manuales de procedimientos de cada área, dirección o gerencia en particular.

**Manual de Procedimientos de un proceso:** Involucra todos los procedimientos que se tienen que seguir para complementar todo un proceso independientemente de las áreas o empresas que intervengan en él, el objetivo es tener una visión de conjunto de todo el proceso.

**Manual para procedimiento único:** Es un manual que se elabora para describir un sólo procedimiento, que por sus características o necesidades particulares es necesario manejarlo de manera independiente (p5).

**1.2.7 Objetivos de un manual de procedimientos**

La elaboración de un manual de procedimientos para una empresa se hace necesaria a medida que esta se va estructurando y su grupo de trabajo crece, y así mismo las especificaciones de las actividades que deben realizar para la consecución de los objetivos.

Uno de los objetivos que tiene un manual de procedimientos en una organización es dar a conocer a todo el personal involucrado los fines, relaciones jerárquicas, responsabilidades y políticas de la empresa. Permite evitar la duplicidad de funciones e identificar omisiones. De esta manera facilita también la inducción de los colaboradores que ingresan a la institución (Escuela Latinoamericana de Ingeniería de Calidad, 2019).

Este instrumento debe servir como medio de orientación e integración del personal y facilitar la ejecución de sus funciones, de manera que sean ordenadas y sistemáticas. Para ello debe precisar cada una de las actividades asignadas a las unidades correspondientes y, de esta manera, propiciar uniformidad en el trabajo (Perez & Lanza, 2014).

**1.2.8 Estructura de un Manual de Procedimientos**

Todos y cada uno de los manuales tienen una estructura básica, y el manual de procedimientos no es la excepción. Para su elaboración, este contempla una serie de pasos; empezando por la planeación, a continuación, las técnicas de investigación, para su posterior análisis, seguido del diseño de los procesos y finalmente, la elaboración del manual (Unidad de Apoyo para el Aprendizaje, 2017).

El manual de procedimientos debe incluir los siguiente:

**Tabla 1** Estructura del Manual de Procedimientos.

Manual de Procedimientos	
<b>Encabezado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Logo de la organización.</li><li>- Nombre de la organización.</li><li>- Lugar y Fecha de elaboración.</li><li>- Páginas.</li><li>- Código.</li></ul>
<b>Objetivo del Manual</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Los beneficios que se desean alcanzar al plantear el detalle de los procedimientos que se realizan en la organización.</li><li>- Permite explicar al usuario lo que va a encontrar en el manual, en forma general, y la importancia que tiene para la organización.</li></ul>
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Es decir, el ámbito de aplicación que tiene el manual de procedimientos.</li></ul>
<b>Generalidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Descripción escrita de los procedimientos y quienes son responsables de llevarlos a cabo.</li></ul>

*Elaborado por el Autor.*

*Fuente: Unidad de Apoyo para el Aprendizaje (2017)*

En la Tabla 1 se plantea la estructura básica de un manual de procedimientos, y su contenido, para su elaboración es necesario identificar para qué área se va a establecer y cómo lograr que esta tenga un mejor control en el desempeño de las actividades. Para lograr esto, se requiere de una investigación previa para definir las tareas que se desempeñan en el departamento y de esta manera estructurar los procedimientos, una vez que se tenga el diseño listo, este manual debe pasar por el ente encargado de sus análisis y aprobación (UAAA, 2017).

Para SEGURSIGMA Cía. Ltda., el diseño del manual de procedimientos se conforma de la siguiente manera:

**Tabla 2** Estructura del Manual de Procedimientos de SEGURSIGMA Cía. Ltda.

<b>Encabezado:</b>	<b>SEGURSIGMA CÍA. LTDA.</b>	<b>Código: SEG-OP-PRO-#</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>Objetivo del Manual:</b>		
<b>Alcance:</b>		
<b>Generalidades</b>		

*Elaborado por el Autor.*

Finalmente, en la parte inferior del manual se incluirá la fecha de implementación, la cantidad de revisiones que se han realizado, fecha de revisión, el nombre de la persona que lo elaboró y de quién aprueba, y el número de páginas; tal y como se muestra a continuación:

**Tabla 3** Pie de Página del Manual de Procedimientos de SEGURSIGMA Cía. Ltda.

<b>Fecha de Implantación:</b>	<b>Rev. No.</b>	<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Pág. No.</b>
	01		XXX	XXX	X de X

*Elaborado por el Autor.*

## **1.3 Marco Jurídico**

### **1.3.1 Constitución Política de la República del Ecuador**

Con respecto al Sistema Económico, el Capítulo 1 se refiere a los Principios Generales detallados en esta norma suprema:

**Artículo 242.-** La organización y el funcionamiento de la economía responderán a los principios de eficiencia, solidaridad, sustentabilidad y calidad, a fin de asegurar a los habitantes una existencia digna e iguales derechos y oportunidades para acceder al trabajo, a los bienes y servicios: y a la propiedad de los medios de producción.

**Artículo 244.-** Dentro del sistema de economía social de mercado al Estado le corresponderá: (...) 8. Proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad. 9. Mantener una política fiscal disciplinada; fomentar el ahorro y la inversión; incrementar y diversificar las exportaciones y cuidar que el endeudamiento público sea compatible con la capacidad de pago del país (Asamblea Nacional, República del Ecuador, 2018).

### **1.3.2 Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida**

En relación a la forma en la que los agentes económicos aportan a la sociedad, es importante mencionar:

**Eje: Economía al servicio de la sociedad.**

**Objetivo 5:** Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

La generación de trabajo y empleo es una preocupación permanente en los diálogos. En ellos se propone la dinamización del mercado laboral a través de tipologías de contratos para sectores que tienen una demanda y dinámica específica. Asimismo, se proponen incentivos para la producción que van desde el crédito para la generación de nuevos emprendimientos; el posicionamiento de sectores como el gastronómico y el turístico –con un especial énfasis en la certificación de pequeños actores comunitarios–; hasta la promoción de mecanismos de comercialización a escala nacional e internacional (Consejo Nacional de Planificación , 2017).

### **1.3.3 Ley de Compañías**

SEGURSIGMA se constituyó como una compañía de responsabilidad limitada, bajo la normativa nacional vigente y es regularizada por la Superintendencia de Compañías del Ecuador:

**Art. 20.-** Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año: a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley; b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y, c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías.

**Art. 92.-** La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar. Si no se hubiere cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de la compañía, las personas naturales o jurídicas, no podrán usar en anuncios, membretes de cartas, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o sigla que indiquen o sugieran que se trata de una compañía de responsabilidad limitada (Superintendencia de Compañías, 2014).

### **1.3.4 Ley Sobre Armas, Municiones, Explosivos Y Accesorios.**

Dentro del marco legal que ampara el funcionamiento de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., se encuentra la legislación en la que se fundamenta la tenencia de armas, tal y como se detalla en los siguientes artículos:

**Art. 1.-** La presente Ley regula la fabricación, importación, exportación, comercialización, almacenamiento y tenencia de armas de fuego, municiones, explosivos y accesorios, materias primas para la producción de explosivos y accesorios para satisfacer las necesidades de las Instituciones, Organismos

Públicos; y, en general para satisfacer las necesidades de las personas naturales o jurídicas

**Art. 3.-** Las características y calibre de las armas de fuego, municiones, explosivos y accesorios para uso de Organismos de Derecho Público o Derecho Privado con finalidad social o pública, Instituciones bancarias, empresas de seguridad privada y para uso personal o particular, no podrán ser otras que las determinadas en la presente Ley y su Reglamento. Decreto Supremo 3757 de 1980. Ley de Fabricación, Importación, Exportación, comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios. 07-nov.-1980. R.O. 311

**Art. 9.-** Las armas de fuego, municiones, explosivos y accesorios, para uso del Estado, Instituciones bancarias, empresas de seguridad privada, se adquirirán previa autorización otorgada por el Ministerio de Defensa Nacional, de acuerdo con el informe expedido por el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas. Decreto Supremo 3757 de 1980. Ley de Fabricación, Importación, Exportación, comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios. 07-nov.-1980. R.O. 311

**Art. 19.-** Ninguna persona natural o jurídica podrá, sin la autorización respectiva, tener o portar cualquier tipo de arma de fuego. Se exceptúa de esta prohibición al Personal de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Policía Militar Aduanera y demás organismos estatales cuyos miembros podrán utilizarlas en la forma que señalan las Leyes y Reglamentos de la Materia. Decreto Supremo 3757 de 1980. Ley de Fabricación, Importación, Exportación, comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios. 07-nov. -1980. R.O. 311 (Consejo Supremo de Gobierno, 2009).

### **1.3.5 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo**

En la fundamentación legal que garantiza la seguridad y salud ocupacional se encuentra la Decisión 584, herramienta que permite definir las disposiciones generales acorde al derecho del personal:

**Art. 1.-** A los fines de esta decisión, las expresiones que se indican a continuación tendrán los significados que para cada una de ellas se señalan:

a) País Miembro: Cada uno de los países que integran la Comunidad Andina;

- b) Trabajador: Toda persona que desempeña una actividad laboral por cuenta ajena remunerada, incluidos los trabajadores independientes o por cuenta propia y los trabajadores de las instituciones públicas;
- c) Salud: Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo;
- d) Medidas de prevención: Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores;
- e) Riesgo laboral: Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión;
- f) Actividades, procesos, operaciones o labores de alto riesgo: Aquellas que impliquen una probabilidad elevada de ser la causa directa de un daño a la salud del trabajador con ocasión o como consecuencia del trabajo que realiza. La relación de actividades calificadas como de alto riesgo será establecida por la legislación nacional de cada País Miembro;
- g) Lugar de trabajo: Todo sitio o área donde los trabajadores permanecen y desarrollan su trabajo o a donde tienen que acudir por razón del mismo;
- h) Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición:
- i. Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo.
  - ii. La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo, y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
  - iii. Los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores.

iv. La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales;

- 1) Equipos de protección personal: Los equipos específicos destinados a ser utilizados adecuadamente por el trabajador para que le protejan de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud en el trabajo

**Art. 4.-** En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

Para el cumplimiento de tal obligación, cada País Miembro elaborará, pondrá en práctica y revisará periódicamente su política nacional de mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Dicha política tendrá los siguientes objetivos específicos:

- a. Propiciar y apoyar una coordinación interinstitucional que permita una planificación adecuada y la racionalización de los recursos; así como de la identificación de riesgos a la salud ocupacional en cada sector económico;
- b. Identificar y actualizar los principales problemas de índole general o sectorial y elaborar las propuestas de solución acordes con los avances científicos y tecnológicos;
- c. Definir las autoridades con competencia en la prevención de riesgos laborales y delimitar sus atribuciones, con el propósito de lograr una adecuada articulación entre las mismas, evitando de este modo el conflicto de competencias;
- d. Actualizar, sistematizar y armonizar sus normas nacionales sobre seguridad y salud en el trabajo propiciando programas para la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, orientado a la creación y/o fortalecimiento de los Planes Nacionales de Normalización Técnica en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo;
- e. Elaborar un Mapa de Riesgos;
- f. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales, mediante la realización de inspecciones u otros mecanismos de evaluación periódica, organizando, entre otros,

- grupos específicos de inspección, vigilancia y control dotados de herramientas técnicas y jurídicas para su ejercicio eficaz;
- g. Establecer un sistema de vigilancia epidemiológica, así como un registro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se utilizará con fines estadísticos y para la investigación de sus causas;
  - h. Propiciar la creación de un sistema de aseguramiento de los riesgos profesionales que cubra la población trabajadora;
  - i. Propiciar programas para la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, con el propósito de contribuir a la creación de una cultura de prevención de los riesgos laborales;
  - j. Asegurar el cumplimiento de programas de formación o capacitación para los trabajadores, acordes con los riesgos prioritarios a los cuales potencialmente se expondrán, en materia de promoción y prevención de la seguridad y salud en el trabajo;
  - k. Supervisar y certificar la formación que, en materia de prevención y formación de la seguridad y salud en el trabajo, recibirán los profesionales y técnicos de carreras afines. Los gobiernos definirán y vigilarán una política en materia de formación del recurso humano adecuada para asumir las acciones de promoción de la salud y la prevención de los riesgos en el trabajo, de acuerdo con sus reales necesidades, sin disminución de la calidad de la formación ni de la prestación de los servicios. Los gobiernos impulsarán la certificación de calidad de los profesionales en la materia, la cual tendrá validez en todos los Países Miembros;
  - l. Asegurar el asesoramiento a empleadores y trabajadores en el mejor cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades en materia de salud y seguridad en el trabajo (Ministerio del Trabajo, 2004).

### **1.3.6 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor**

En el Capítulo II se encuentran los derechos del consumidor, esto como una base para garantizar la atención y prestación de servicios de calidad hacia los clientes:

**Art. 4.- Derechos Del Consumidor.** - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- 4.** Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación.
- 5.** Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.
- 8.** Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencia.  
(Congreso Nacional, 2012).

## 1.4 Marco Conceptual

**Armas:** Se definiría como una máquina termodinámica destinada a imprimir a una bala o balas una energía de movimiento que les permita desplazarse a distancia, siguiendo unas directrices preestablecidas, para ceder a un objeto determinado la fuerza suficiente y necesaria para el logro de unos efectos previstos, utilizando para ello como medio de propulsión la deflagración de la pólvora (Placier, 2016).

**Bitácora:** Permite almacenar datos y ver el registro de eventos de manera ordenada. Es una herramienta que sirve de guía para hacer mejoras en los parámetros de seguridad (Alva, 2016).

**Chaleco antibala:** Se utiliza para la protección individual contra las armas de fuego, por lo que se incorpora en el campo militar, policial y de seguridad privada. Su funcionamiento radica en atrapar el proyectil en una red de fibras resistentes, logrando que este transfiera su energía a las fibras y a todo con lo que entre en contacto. (Registro Nacional de Armas y Explosivos, 2010)

**Eficiencia:** Oliveira, 2002 define a la eficiencia como "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada".

**Punto crítico:** Es un punto, etapa u operación que necesita de un control eficaz para eliminar o disminuir un riesgo para la seguridad, este se evalúa bajo dos variables: la probabilidad de que ocurra y sus consecuencias (Seguridad Minera, 2013).

**Servicio de seguridad:** El modelo del derecho a la seguridad define a la seguridad como un derecho, una necesidad humana y una función del sistema jurídico. Hace énfasis en los delitos contra la propiedad: robo y hurto. Está íntimamente relacionado con la construcción social del miedo (Ávila, 2006).

## **Capítulo II**

### **Metodología de la Investigación**

Balestrini (2006) define al marco metodológica o metodológica de la investigación, como el planteamiento de los procedimientos lógico y técnicas operacionales que se incorporarán en el desarrollo de la investigación en el proceso de la recolección de datos; en el se detallan los métodos e instrumentos que se emplearán, así como el tipo de estudio y su diseño; con el propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos de la indagación y de ordenar la información a partir de los conceptos técnicos.

Para Santiesteban (2017), la metodología de la investigación es la ciencia que estudia la manera en la que se va a dirigir científicamente la investigación; es la vía de solución a la problemática que se plantea. Proporciona al investigador un conjunto de conceptos, métodos y leyes que le permite alcanzar su objetivo de un modo eficiente.

#### **2.1 Enfoque de la investigación**

La adopción de un punto de vista que orientará la investigación, es lo que se conoce como su enfoque (Gómez, 2009).

Dado que el objetivo que se plantea en este estudio, es diseñar un manual de procedimientos para la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., se utilizó una metodología cualitativa de investigación, debido a que no requiere información estadística o numérica. Gómez (2009) indica que este enfoque generalmente se basa en métodos de recolección de datos que no se pretenden cuantificar, como la observación y la entrevista; se fundamenta más en el razonamiento inductivo y la interpretación del investigador de los fenómenos estudiados.

De acuerdo al enfoque de esta investigación se utilizaron herramientas de recolección estructuradas, se realizaron entrevistas con un cuestionario diseñado y la observación no participativa, para la que se utilizaría una ficha modelo con el fin de plasmar la información que se viera durante la visita a las instalaciones de SEGURSIGMA Cía. Ltda.; una vez recabados los datos, se ordenaron para de esta manera facilitar su análisis.

Así también, se consideró la información recogida en los diferentes sitios oficiales, fidedignos, y confiables como libros digitales, revistas online, y otros; esto con el fin de dar una fundamentación histórica, teórica y legal a la problemática de investigación y de esa manera ofrecer una posible solución, eficaz.

## **2.2 Tipo de investigación**

Para este proyecto se aplicó el tipo de investigación descriptiva – explicativa. Santiesteban (2017) menciona que el estudio descriptivo busca especificar las características de los grupos que se someten a un análisis, permite que el investigador mida<sup>1</sup> diversos aspectos o situaciones de estos. Por otro lado, el estudio explicativo, va más allá de la descripción, su interés se centra en explicar el motivo por el que ocurre un fenómeno y en qué situaciones se da.

Considerando que el tema de investigación cuenta con fundamentación teórica suficiente, se utilizó este tipo de estudio; que permite el planteamiento de la problemática que presenta la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda. de no contar con un manual de procedimiento para el área operativa, describir cuáles son los procesos y características de las funciones que realiza su personal; así mismo, fue importante indagar para conocer cuáles son las razones que conllevan a no tener establecido los procesos en la institución.

Más allá de describir el problema y las razones por las que este se da, se proporcionó una posible solución a través del análisis de los requerimientos, procesos, situaciones y el entorno; esta corresponde al objetivo de la investigación, que busca evitar dificultades en cuanto la asignación de actividades y los escenarios en los que los colaboradores desconozcan de las tareas que les correspondan y esto traiga consigo limitaciones en la consecución de los fines empresariales de SEGURSIGMA Cía. Ltda.

## **2.3 Método de investigación**

El método corresponde al conjunto de actividades o procesos y de técnicas que se emplean de manera ordenada durante el proceso de investigación, para realizarlo en su totalidad (Calduch, 2000). En este trabajo de investigación se aplicaron diferentes métodos que permitieron su desarrollo.

### **2.3.1 Métodos teóricos**

#### **Analítico – Sintético**

Con la información recolectada y planteada en el marco teórico de este proyecto de investigación, se observó en las teorías de varios autores como Díaz, Koontz, Porter, entre otros, quienes resaltan la importancia que tiene un manual de procedimientos en una compañía, ya que permite orientar a los directivos en la asignación de tareas y a los colaboradores en la realización de cada una de ellas de manera eficiente, lo que les permite alcanzar de manera conjunta y ordenada los objetivos.

Los autores Koontz & Weihrich (2016) proporcionan teoría vital con respecto al proceso administrativo, en el que se plantean cuatro etapas de gran importancia para la empresa que lo desarrollo, estas son la planificación, la organización, la dirección y el control; esto permitió identificar las carencias que podría presentar la compañía al no contar en el corto plazo con un manual de procedimientos.

Castillo & Prado (2017) mencionan que con el paso del tiempo, los manuales de procedimiento se hacen cada vez más necesarios para la organización y desarrollo de las actividades de la empresa.

### **2.3.2 Histórico - Lógico**

Para fines de la investigación, es necesario conocer los orígenes de las variables que se someten a estudio, en este caso del manual de procedimiento y de la compañía SEGURSIGMA Cía. Ltda.; debido a que su desarrollo en el tiempo permite definir mejor de qué manera se pueden interrelacionar, y como puede, la implementación de una, mejorar la otra. El método histórico permitió analizar la evolución de los manuales a lo largo del tiempo y de qué manera su implementación se hizo también necesaria.

Los manuales de procedimientos, de acuerdo a la información del autor Rodríguez (2012), tiene gran relevancia para la administración de las compañías desde la Segunda Guerra Mundial, de esta manera se identifica lo importante que fue y que es la aplicación de un manual de procedimientos en una compañía, independientemente de su actividad económica, ya que su relevancia radica, según los datos recolectados, en que permite llevar a cabo de manera sistemática y ordenada, las actividades y tareas asignadas para cada uno de los colaboradores de un área o departamento.

La empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., ha llevado a cabo sus actividades desde el año 2018 y cuenta en la actualidad con un portafolio de clientes públicos y privados, además de contar con certificaciones que garantizan la eficiencia de sus servicios y, para hacer más eficaces sus procesos internos en el área operativa, requieren de la implementación de un manual de procedimientos.

A través del método lógico se definió la relevancia de diseñar e implementar un manual de procedimientos para la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., ya que por el tiempo que tiene dentro del mercado, y cómo se ha desarrollado durante este, es necesario que las actividades que se realizan en el área operativa, tengan un mejor orden y eficacia en su desempeño, de esa manera pueden ofrecer un mejor servicio y por ende presentar una imagen destacada frente a sus clientes y socios externos.

### 2.3.3 Inductivo - Deductivo

A partir de la información planteada durante este estudio, recolectada de las entrevistas realizadas a los principales socios de la compañía y del proceso de observación, fue posible establecer un análisis de lo imperativo de adoptar un manual de procedimientos en el área operativa de la compañía SEGURSIGMA Cía. Ltda.; la aplicación del método inductivo permitió además establecer una posible solución a esta problemática, ya que como parte de esta investigación se propone el diseño e implementación de esta herramienta de vital uso en la organización de las actividades de la empresa. Se lo aplicó al momento de analizar cada una de las respuestas de los entrevistados y de los parámetros observados, partiendo de lo particular a lo general.

El método deductivo se aplicó para el análisis de los datos que se recolectaron de fuentes documentales en sitios web, que se plasmaron en la fundamentación teórica de este trabajo de investigación, siempre considerando fuentes oficiales de información para garantizar su validez, partiendo desde lo general a lo particular.

### 2.4. Métodos Empíricos

Los autores Martínez & Rodríguez (2015) mencionan que los métodos empíricos son el resultado de las experiencias; estos permiten establecer las relaciones esenciales y características del objetivo y de la investigación, a través de herramientas prácticas relacionadas al estudio.

**Tabla 4** *Métodos empíricos aplicados*

Método Empírico	Instrumento
Observación	Ficha de Observación
Entrevista	Entrevista (Cuestionario estructurado)

*Elaborado por: El Autor.*

En la Tabla 1 se describen los métodos empíricos utilizados para el desarrollo de esta investigación y los instrumentos correspondientes a cada uno de ellos.

#### 2.4.1 Observación

Para la aplicación de esta técnica el investigador cumple una función vital, ya que debe recolectar la mayor cantidad de información a partir de los episodios que se den en el entorno del estudio; la implementación de esta se desarrolló durante la visita que se realizó a la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda. se observó el compartimiento de los colaboradores respecto a la realización de sus actividades; los resultados de este proceso se plasmaron en una ficha de observación.

Se utilizó esta técnica con el objetivo de conocer cómo se organizan tanto los colaboradores con sus tareas asignadas como los superiores al momento de delegar funciones dentro de la empresa, así también identificar la eficiencia sobre el control del tiempo que dedican a cada una de las actividades, y la actitud de los trabajadores al momento de llevarlas a cabo.

#### **2.4.2 Entrevista**

La entrevista es un instrumento que permite la comunicación directa entre el investigador y los principales involucrados en el tema de estudio. Para esta investigación, se utilizó este instrumento, a través de un cuestionario ya estructurado con un guion de preguntas abiertas que fueron dirigidas al Ing. Joffre Burgos, Ing. Diana Ayala, y al Ing. Julio Burgos.

A través del uso de esta herramienta se pudo conocer cuál es la experiencia en seguridad que tiene la empresa; qué factores consideran importantes en el desarrollo de sus actividades; qué estrategias se han podido utilizar durante el proceso de creación y lanzamiento de la compañía, tales como la capacitación y la buena comunicación, así mismo relaciones laborales y servicio al cliente, y de qué manera pueden mejorarlas con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa, considerando la necesidad de mantener una administración eficiente de recursos materiales y sobre todo humanos ya que son la parte esencial de la organización.

### **2.5 Análisis de Resultados**

#### **2.5.1 Resultados de Observación**

La técnica de observación no participativa, se realizó por tres días laborales durante una semana en el área operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., con el fin de verificar la correcta implementación de procesos y herramientas para los trabajadores, así como identificar carencias o puntos de mejora.

Para la seguridad y protección de los trabajadores, en este caso los guardias, la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., cumple con proporcionarles los elementos necesarios para que puedan ejecutar los servicios que proporcionan (armas, toletes, chalecos antibalas, etc.). El control de los procesos se redacta a través de bitácoras, se observó que estas se encuentran en orden, algo de suma importancia debido a que permite una mejor supervisión al momento de corroborar la realización de tareas por el trabajador.

Los turnos de trabajo se encuentran divididos para los guardias de seguridad, sin embargo, se observó que es importante también administrar los horarios de descanso, en pro del bienestar de los trabajadores y evitar así deficiencias físicas al momento de

realizar su labor en los puestos asignados. Esta información se encuentra detallada en la matriz de observación utilizada durante la intervención indirecta, la misma que se encuentra en la sección de los *Anexos*.

## **2.5.2 Resultados de las Entrevistas**

### **Entrevista con el Ing. Joffre Burgos**

En relación a la importancia de los factores que han favorecido el crecimiento del sector en el país, el Ing. Joffre Burgos mencionó que, dado el incremento de la delincuencia, los servicios privados de seguridad son esenciales, tanto para empresas públicas como privadas, así también con los conjuntos residenciales que solicitan mayor control en los alrededores y la presencia de guardias de seguridad que puedan mitigar cualquier situación de riesgo que pueda presentarse.

El principal socio de la compañía indicó que uno de los objetivos en el corto plazo es establecer manuales de procedimientos para cada una de las áreas y departamentos, considerando que desean certificarse en un sistema de gestión, proceso en el que se encuentran trabajando en la actualidad como una meta en el mediano plazo.

Como un valor agregado, el Ing. Burgos comentó que, su carta de presentación para sus clientes son los guardias de seguridad, ya que se suele cuestionar mucho el entrenamiento de estos, SEGURSIGMA Cía. Ltda., los capacita conforme con los requisitos solicitados por el Ministerio de Gobierno y la Policía Nacional. Esto en conjunto con la experiencia técnica que han desarrollado y su buena imagen, les ha proporcionado oportunidades de crecimiento.

La motivación para SEGURSIGMA Cía. Ltda., lograr cambiar la imagen que se tiene de las empresas de seguridad y ser un referente para futuros emprendedores en este sector, para lo que recomienda en primer lugar, la fidelidad a las ideas propias, siempre y cuando sean metas reales y alcanzables, con una buena planificación de objetivos se puede llegar al éxito. Recomienda también establecer metas financieras concretas, y conocer cuál es la capacidad económica de la organización.

Considerando factores que han limitado el éxito de la compañía, el Ing. Burgos mencionó que, no existe en Ecuador una ley que proteja adecuadamente a los proveedores de servicio y regule la competencia en el mercado; lo que se refleja en la entrada y salida de empresas del sector sin ningún control y la competencia desleal en relación a los precios de los servicios que ofrecen. Sin embargo, frente a estas situaciones la experiencia es un valioso conocimiento, ya que sea de éxito o de fracaso, ambas ayudan a mejorar las estrategias para futuros escenarios.

### **Entrevista con la Ing. Diana Ayala**

En relación a la propuesta de la implementación de un manual de procedimientos, la Ing. Ayala comentó que es primordial y que por eso se encuentra en uno de los objetivos a corto plazo de la empresa, del que se tiene una buena perspectiva porque les permitirá mejorar la organización interna, y les permitirá cumplir con los objetivos establecidos.

Las oportunidades que se han presentado para la compañía como un factor de éxito, son la eficiencia, eficacia, imagen y sobre todo la experiencia técnica de cada uno de los elementos de la institución, los mismos que sirven como recomendación y les permiten así, crecer más en el mercado. Mencionó también que, en cuanto a las características económicas, técnicas, sociales y políticas de la empresa, poseen diferentes y que todas han sido evaluadas previamente de manera estratégica.

Considerando la competencia que se presenta en el mercado, la Ing. Ayala indicó que su estrategia es cumplir a cabalidad con cada una de sus obligaciones, mostrando una imagen confiable y competitiva.

### **Entrevista con el Ing. Julio Burgos**

Una de las principales preocupaciones de SEGURSIGMA Cía. Ltda., es la capacitación de sus agentes de seguridad a los que se procura mantener constantemente capacitados para que puedan brindar un alto nivel de calidad en la ejecución del servicio. Para el Ing. Julio Burgos, la seguridad privada es muy importante para la ciudadanía, ya que ayudan mantener el orden y la vigilancia, es ahí donde radica la relevancia de un personal altamente capacitado.

El Ing. Burgos detalló las certificaciones internacionales como ISO, CAB y BASC, a la que se quieren amparar en el mediano plazo, ya que no solo les va a permitir no solo mejorar el sistema de información que poseen sino generar mayor reconocimiento en el mercado, ofreciendo servicios de calidad, eficiencia y eficacia.

Más allá de la experiencia, para el Ing. Burgos, formar una imagen sólida es un buen referente frente a clientes y también colaboradores. A pesar de ser una empresa nueva en el mercado, refleja gracias a ello, un crecimiento paulatino y constante, pues la actividad de la seguridad es una experiencia enriquecedora y de mucho aprendizaje, lo que representa una motivación para seguir en ella.

Para las nuevas empresas en el sector de la seguridad, el Ing. Burgos proporcionó algunas recomendaciones, como mantener la dedicación constante y trabajo consciente día a día para cumplir los objetivos planteados, replantear los objetivos de manera

correcta, planteándolos cada vez más reales y aterrizados a la realidad, esto a través de la experiencia propia en la organización.

## 2.6 Herramientas de Análisis

### 2.6.1 Análisis FODA

El análisis FODA permite resumir los aspectos clave del entorno externo e interno de la actividad empresarial y su capacidad estratégica, suministrando una visión global de la situación en la que se encuentra. El principal objetivo de este consiste en identificar la factibilidad de la estrategia actual de la organización, considerando los puntos fuertes y debilidades que destacan, y la capacidad de la empresa para afrontar los cambios que ocurren en su entorno, así se puede visualizar la situación real y qué estrategias se pueden planificar en el futuro.

Una vez realizado el análisis en la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., sobre las situaciones internas y externas, mediante herramientas analíticas, se procede plasmar de forma clara las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de la organización mediante un FODA; para su representación visual se hizo uso de un gráfico (Figura 2) en el que se detallan los aspectos más relevantes.

<p style="text-align: center;"><b><u>Fortalezas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión y motivación del Departamento de Recursos Humanos.</li> <li>- Personal capacitado y eficiente en el área operativa.</li> <li>- Recursos financieros adecuados.</li> <li>- Capacidad directiva.</li> <li>- Política de calidad y seguridad.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>Oportunidades</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrada a nuevos mercados y segmentos.</li> <li>- Crecimiento lento del mercado.</li> <li>- Cambios políticos y actualización de la legislación aplicable al sector.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b><u>Debilidades</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de un manual de procedimientos en el área operativa.</li> <li>- Escasez de lineamientos para la realización de tareas asignadas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>Amenazas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coyuntura económica en crisis.</li> <li>- Entrada de nuevos competidores con precios bajos.</li> <li>- Pocas barreras de entrada al sector.</li> <li>- Numerosos competidores en el sector.</li> </ul>

**Figura 2** FODA de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda. Elaborado por el autor.

Se detalla a continuación, en análisis de cada uno de los aspectos del FODA de SEGURSIGMA Cía. Ltda., que se encuentran resumidos en la Figura 2:

### **Fortalezas:**

#### **Gestión y motivación del Departamento de Recursos Humanos.**

Se pudo observar a lo largo de este análisis, que la gestión y motivación del personal es importante para la empresa, ya que son la principal causa del éxito de ésta. Es una fuente de calidad y experiencia, que cuenta con profesionales cualificados y capacitados que hacen posible que los resultados de la empresa y la satisfacción de los clientes sean excelentes.

#### **Personal capacitado y eficiente en el área operativa.**

SEGURSIGMA Cía. Ltda., cuenta con agentes altamente capacitados, con aptitudes para ofrecer servicios de vigilancia eficientes, además de contar con actitud de resiliencia frente a los cambios internos y del entorno.

#### **Recursos financieros adecuados.**

Estos son adecuados, a la cantidad de capital aportado por la empresa para su buen funcionamiento. Se gestiona con recursos financieros propios producidos por el excedente y beneficios de la actividad de SEGURSIGMA Cía. Ltda., por lo que no necesita ningún tipo de financiación externa de entidades de créditos.

#### **Capacidad directiva.**

La amplia experiencia que tienen los socios principales de la empresa, ofrece una gran capacidad para cumplir los diversos aspectos de gestión, planificación y coordinación de las diferentes actividades de la organización.

#### **Política de Calidad y Seguridad.**

Se refiere a la consecución del trabajo realizado en las distintas actividades de la empresa que siempre trata de ofrecer un servicio de calidad, buen precio y un personal competente. En ello intervienen las actividades de su gestión operativa, la gestión de su plantilla y las operaciones efectivas realizadas por sus trabajadores considerando siempre la prevención de todo tipo de riesgo en la cadena del servicio.

### **Oportunidades:**

#### **Entrada a nuevos mercados y segmentos.**

Esta entrada a nuevos segmentos del mercado puede aumentar la cuota de mercado de SEGURSIGMA Cía. Ltda., ampliando así su campo de actuación y poder incrementar su influencia sobre una mayor cantidad de clientes potenciales. Por ejemplo, ampliar su

acción en el ámbito privado como empresas que requieran custodias terrestres o fluviales, urbanizaciones y particulares.

#### **Crecimiento lento del mercado.**

El ciclo de vida del sector de seguridad se encuentra en un estado de crecimiento, esto se debe a los cambios de actitud de la sociedad, donde cada vez los servicios de seguridad de profesionales se consideran necesarios debido al incesante crecimiento de actos ilícitos.

#### **Cambios políticos y actualización de la legislación aplicable al sector.**

SEGURSIGMA Cía. Ltda., a pesar de ser una empresa nueva en el mercado, se muestra fuerte económicamente y sostenible, por lo que se espera que pueda sobrellevar los cambios que se den en el sector de seguridad. La actualización y aplicación de dichas leyes y normas será fundamental en los próximos años, por lo que es importante tener un amplio conocimiento de ellas para poderlas acoger.

#### **Debilidades:**

##### **Falta de un manual de procedimientos en el área operativa.**

Debido a las limitaciones actuales, la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., ha optado por realizar mejoras en otros campos dentro de la empresa, sin embargo, es relevante la implementación de un manual de procedimientos en el área operativa, debido a que pueden presentarse problemas de carácter interno, por errores al realizar las actividades.

##### **Escasez de lineamientos para realización de tareas asignadas.**

Ante la falta de un manual de procedimientos, se corre el riesgo de que exista duplicidad en las tareas asignadas o que estas no tengan un orden específico y por ende no haya eficiencia al momento de llevarlas a cabo, lo que puede reflejarse en un servicio de baja calidad y poca satisfacción por parte de los clientes.

#### **Amenazas:**

##### **Coyuntura económica de crisis.**

La crisis económica que sufre la economía nacional influye a la mayoría de los sectores y empresas. SEGURSIGMA Cía. Ltda., no ha tenido un impacto considerable, sin embargo, el sector seguridad sí, por lo que varias empresas se han declarado en bancarrota. Por otra parte, esta crisis puede afectar a los proveedores con los que tiene acuerdos SEGURSIGMA Cía. Ltda., ocurriendo lo mismo con los clientes que pueden prescindir de sus servicios.

### **Entrada de nuevos competidores con precios más bajos.**

Cada vez hay nuevos competidores que entran a el sector seguridad, ya que es un sector en está en un clico económico en pleno crecimiento y que ofrece muchas oportunidades, debido a que no es necesaria una gran inversión inicial para comenzar la actividad. De esta manera los nuevos competidores invierten poco capital inicialmente, ofreciendo precios más bajos, con una calidad tal vez menor a la del resto del sector.

### **Pocas barreras de entrada al sector.**

En el sector de la seguridad y vigilancia, existen pocas barreras de entradas desde un punto de vista económico, ya que no exige una financiación inicial cuantiosa, ni existen grandes costos en el momento de salir del sector. Por esta razón la entrada y salida de empresas es muy común, lo que genera un entorno de competencia inestable. Las únicas barreras de entrada existentes son la experiencia de las organizaciones que ya están establecidas en la gestión de este tipo de organizaciones y el conocimiento del mercado.

### **Numerosos competidores en el sector.**

El grado de concentración de empresas es elevado en el sector de la seguridad y, por tanto, el nivel de rivalidad es considerable y creciente. Las distintas empresas del sector, compiten con las demás en aspectos como: el precio, la calidad de sus servicios y cobertura, la efectividad de su personal, etc., buscando sobre todo minimizar los propios costes y maximizar sus beneficios.

## **2.6.2 Análisis CAPA**

Mediante el análisis CAPA se determina:

### **Corregir debilidades:**

- Establecer un manual de procedimientos en el área operativa
- Establecer documentación relevante para llevar a cabo las tareas asignadas

### **Afrontar amenazas:**

- Desarrollar un manual de procedimientos para ser eficientes y reconocidos en el sector por la ejecución del servicio
- Establecer eficiencia en los procesos para optimizar los recursos y ser competitivos en el sector

### **Potenciar fortalezas:**

- Seguir en la constante capacitación al talento humano para conservar la esencia de un personal comprometido a la ejecución de sus tareas dentro de la empresa.
- Motivarlos con su participación en la elaboración del proceso, considerando sus criterios y necesidades

**Aprovechar oportunidades:**

- Facilitar con los manuales de procedimientos la organización y ejecución del servicio para poder ingresar en nuevos mercados
- Viabilidad y trazabilidad con los manuales de procedimientos ante los cambios de la legislación aplicable al sector

## Capítulo III

### Desarrollo de la Propuesta

#### 3.1 Título de la Propuesta

Manual de procedimientos de la gestión operativa de la Compañía de Seguridad y Vigilancia SEGURSIGMA Cía. Ltda.

#### 3.2 Objetivo de la Propuesta

Establecer un flujo de procesos en prosa determinando un orden y llevando un control de manera correcta dentro del área operativa de la compañía SEGURSIGMA Cía Ltda.

Se establece este objetivo con el fin de mejorar la gestión organizacional de SEGURSIGMA Cía. Ltda., y alcanzar un mayor nivel de eficiencia y eficacia en la realización de los procesos y procedimientos del área operativa; en consecuencia, se obtendrá la optimización de su productividad.

#### 3.3 Cronograma de Actividades

**Tabla 5** Cronograma de Actividades de la Implementación del Manual de Procedimientos de SEGURSIGMA Cía. Ltda.

Fecha de Inicio:	Fecha de Finalización (Estimada):											
Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4
<b>Recopilación de información.</b>												
<b>Entrevistas a los colaboradores del Área Operativa.</b>												
<b>Elaboración de los Manuales de Procedimientos.</b>												
<b>Aplicación de gestión documental para los Manuales y sus Registros</b>												
<b>Análisis y Correcciones de las Desviaciones en la Implementación del Manual de Procedimientos</b>												

*Elaborado por el Autor*

### 3.4 Presupuesto.

**Tabla 6** Presupuesto para la Elaboración e Implementación del Manual de Procedimientos de SEGURSIGMA Cía. Ltda.

Actividades	Valores
- Capacitación del Personal del Área Operativa y Supervisores	\$ 300
- Impresiones	\$ 100
- Uso de Tics	\$ 100
- Diseño del Manual de Procesos	\$ 400
- Propiedad Intelectual	\$ 100
<b>Total</b>	<b>\$ 1.000</b>

*Elaborado por el Autor*

### 3.5 Descripción de la Propuesta

El autor propone diseñar un manual de procedimientos para la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., como una solución para el problema planteado que prevé control de tiempo y organización en el área operativa de la compañía.

### 3.6 Factibilidad de la Propuesta

La elaboración de un manual de procedimientos será factible en la medida en la que los principales socios de SEGURSIGMA Cía. Ltda., quienes son los encargados de la toma de decisiones en la compañía, sean receptivos con la propuesta que plantea el autor, y estén abiertos a su análisis y posterior implementación; considerando que se trata de una herramienta útil de control organizacional, específicamente para el área operativa de la empresa, que tiene como propósito mejorar la productividad y generar valores agregados en los servicios que ofrecen.

Es importante considerar varios ámbitos de factibilidad para el proyecto de implementar un manual de procedimientos en la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.:

**Operativo.** – El personal del área operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., se encuentra debidamente capacitado para ofrecer sus servicios y para seguir los lineamientos que se estipulan en el Manual de Procedimientos. Además de contar con las herramientas que les permiten desempeñar con eficiencia las actividades que les sean asignadas. También se considera el trabajo del departamento de Recursos Humanos que les brindará las indicaciones para empezar a utilizar esta guía de tareas de manera eficaz.

**Legal.** – Las normativas y leyes en las que se fundamenta este proyecto de investigación, permiten que la elaboración del manual de procedimientos se haga enmarcada en estas, garantizando la legitimidad de su implementación y uso.

**Técnico.** – La empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., gracias a su experiencia en mercado, conocen las fortalezas y debilidades del personal de las distintas áreas y las

oportunidades que tienen con cada una de ellas, además de contar con los recursos, conocimientos y habilidades para que, una vez implementado el manual de procedimientos, se utilice de manera efectiva para mejorar los procesos del área operativa y ser más productivos.

**Financiero.** – Tal y como se muestra en la Tabla 6 la inversión corresponde a un total de \$1000, un monto que es viable para la compañía, ya que la implementación de un manual de procedimientos garantiza que los servicios del personal, sean ofrecidos de manera ordenada, rápida y eficiente, para lograr la satisfacción de los clientes que conlleva a la generación de ingresos y de beneficios en el corto y largo plazo.

### **3.7 Propuesta**

La propuesta de este proyecto es un Manual de procedimientos para la gestión operativa de la Compañía de Seguridad y Vigilancia SEGURSIGMA Cía. Ltda.

El objetivo principal de la propuesta es establecer un flujo de procesos en prosa determinando un orden y llevando un control de manera correcta dentro del área operativa de la compañía SEGURSIGMA Cía Ltda a través de la elaboración de un manual de procedimientos; para ello se consideró parte de la información que proporcionó el Ing. Julio Burgos durante la entrevista que se le realizó, en la que se detalla el proceso del área operativa desde la planificación del servicio que se ofrece, hasta su ejecución.

El manual está diseñado en base a la siguiente estructura:


- **Identificación:** Manual de Procedimientos para la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía Ltda.
- **Imagen de la entidad:**

**Figura 3** *Logo de la empresa*



- **Nombre de la entidad:** SEGURSIGMA Cía Ltda.
- **Número de páginas:** 21
- **Versión:** 1

➤ **Encabezamiento del manual**

	<b>SEGURSIGMA CÍA. LTDA.</b>	
	<b>Manual de procedimientos de la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.</b>	Pág: 1 de 21

➤ **Índice:** Se establece el contenido del manual

➤ **Control de cambios:** Se establece el historial de los cambios realizados en el manual.

Fecha de Implantación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág. No.

➤ **Objetivo del manual:** Se establece el propósito del manual de procedimientos de la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía Ltda.

➤ **Responsables:** Jefe de Operaciones, Supervisores y Agentes de Seguridad

➤ **Áreas de aplicación:** Departamento de Operaciones

➤ **Procesos:**

**Planificación de las Operaciones.** – Hace referencia a cómo al diseño y planeación de las actividades que se implementarán en los servicios de vigilancia y seguridad. Una vez realizada, se procede a continuación con la,

**Inspección de seguridad.** – Este se realiza en las instalaciones donde se ejecutará el servicio, con un supervisor y el agente de seguridad asignado para proporcionarlo, esto con el fin de identificar los puntos críticos que requieren mayor vigilancia o son vulnerables, luego se pasa a la,

**Ejecución del Servicio.** – Es decir cómo se va a realizar el servicio en ese o esos puntos que ya se inspeccionaron previamente, de qué manera se va a ejecutar. Para ello se establecen horarios para el personal, y cada agente de seguridad es trasladado a las instalaciones donde se ofrecerá la vigilancia para que identifique cuáles son los puntos vulnerables que previamente se inspeccionaron y los conozca, así también un supervisor para que dé garantías del trabajo realizado por el elemento en mención, para ello es importante seleccionar a la persona que estará designada en el punto a través del,

**Procedimiento de Evaluación Física.** – Este es un proceso que se realiza a los guardias de seguridad, previo al conocimiento de los puntos específicos que se

custodiarán, para identificar qué colaborador cuenta con las aptitudes para ejecutarlo, para ello el agente debe contar con buen estado físico y mental, resultado que se obtiene de acuerdo a las evaluaciones que se le harán, de ahí radica la importancia de este paso. Finalmente, se procede a,

**Control de Inventarios.** – Esto corresponde a la incorporación de las herramientas para la ejecución del servicio, es decir, armamentos, medios de transporte y de comunicación como celulares y radios, de esta manera se puede garantizar el cumplimiento del agente de seguridad, en cuanto a implementos y de esa manera también se establece una forma de protección para el personal.

El manual de procedimientos será una guía para el personal del área operativa de la empresa de seguridad y vigilancia SEGURSIGMA Cía. Ltda., al incluirse en él la forma detallada en la que deben realizarse las diferentes actividades antes y en el momento de la ejecución del servicio, de manera que pueda ofrecer calidad, eficiencia y eficacia. A continuación, se detallará el contenido de cada uno de los procesos mencionados:

### **3.8 Resultados Esperados**

La empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., cuenta con personal altamente calificado y apto para la ejecución de los servicios que ofrece, y quienes están frente a ella cuentan con la experiencia necesaria para posicionarse dentro del sector de la seguridad y vigilancia privada, además de contar con los implementos necesarios para dar un servicio de calidad eficaz; por lo que la elaboración de un manual de procedimientos aporta positivamente a la mejora del orden y control de las actividades del área operativa de la compañía.

Con la implementación del manual de procedimientos propuesto, se espera que las etapas del servicio que se asignen a cada uno de los elementos, sean supervisores o agentes de seguridad, se realicen de manera sistemática y ordenada, ya que esta herramienta les servirá de guía durante su ejecución.

Teniendo en cuenta que SEGURSIGMA Cía. Ltda., tiene como meta en el mediano plazo certificarse internacionalmente, la aplicación del manual de procedimientos elaborado por el autor se convierta en un valor agregado para la empresa, ya que este instrumento es indispensable para la gestión del control interno de la organización, lo que garantiza la efectividad y calidad del servicio que se ofrece.

Se espera que el personal, pueda acogerse a este manual de procedimientos, utilizándolo sabiamente para realizar las tareas que les han sido otorgadas, así garantizan la eficiencia de sus procesos, lo que conlleva a que el cliente que reciba el servicio tenga

mayor satisfacción, dando buenas referencias de la compañía, esto consecuentemente permitirá que llegue a otros posibles consumidores y de esta manera pueda expandirse dentro del sector, posicionarse en él y por ende generar mayores ingresos y capacidad financiera, para mejorar también aspectos externos como la infraestructura por ejemplo.

## **Conclusiones**

Mediante el estudio realizado en el presente trabajo podemos concluir que, en la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda., es indispensable la implementación de un Manual de Procedimientos para el área operativa, el mismo que se espera sobresalga de las expectativas de los directivos de la organización; garantizando los debidos lineamientos y que nos permitan un mayor control al momento que se asignen las tareas.

Por tanto, éste estudio permita en un futuro llevar a cabo nuevas investigaciones que den solución a las necesidades de nuevos emprendimientos, para poder dar un buen servicio a las distintas organizaciones; siempre apegados a las leyes en los que se sustenta, ofreciendo una solución viable con posibles resultados a corto plazo, contando con un personal capacitado y confiable, garantizando bienestar a los usuarios de manera innovadora y eficaz.

Uno de los objetivos a corto plazo es establecer en el área operativa dicho manual, de esta manera poder certificarse en un sistema de gestión. La motivación para SEGURSIGMA Cía. Ltda., es lograr cambiar la imagen que en la actualidad tienen las empresas de seguridad y ser así un referente para futuros emprendedores.

## **Recomendaciones**

Dentro de las recomendaciones que podemos dar a la empresa de seguridad SEGURSIGMA Cía. Ltda., y habiendo hecho el estudio respectivo citamos las siguiente: Implementar un Manual de Procedimientos en el área operativa, el mismo que tendrá detallado todas las actividades a realizarse por los trabajadores, para mejorar la organización de la empresa.

Modernizar su sistema de información para poder certificar en un sistema de gestión.

Creación de una marca confiable, SEGURSIGMA Cía. Ltda. será el mejor referente en un futuro.

Continuar con capacitaciones constantes a sus agentes de seguridad para brindar un alto nivel de calidad en la ejecución del servicio.

Lograr certificaciones internacionales como ISO, CAB y BASC a mediano plazo para lograr el reconocimiento en el mercado.

Mantener la dedicación y trabajo constante para cumplir los objetivos planteados a través de la experiencia en la organización.

La aplicación del manual de procedimientos elaborado por el autor se convierta en un valor agregado para la empresa, ya que este instrumento es indispensable para la gestión del control interno de la organización, lo que garantiza la efectividad y calidad del servicio que se ofrece.

### Referencias Bibliográficas

- Agustín, P. R. (2002). *Administración de empresa teoría y práctica*. México: Limusa noriega editores.
- Alva, I. (8 de Agosto de 2016). *LA IMPORTANCIA DEL USO DE BITÁCORAS EN COMPONENTES CLAVE COMO ACTIVE DIRECTORY*. Obtenido de Blog Smartekh: <https://blog.smartekh.com/bitacoras-componentesclave-activedirectory>
- Asamblea Nacional, República del Ecuador. (20 de Octubre de 2018). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Constitución de la República del Ecuador: [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Ávila, K. (12 de Noviembre de 2006). *Estudio de la participación comunitaria o ciudadana como modalidad de una política criminal preventiva*. Obtenido de Derecho Penal Online: <https://derechopenalonline.com/estudio-de-la-participacion-comunitaria-o-ciudadana-como-modalidad-de-una-politica-criminal-preventiva/>
- Ayaviri, D. (2010). *Contabilidad Básica y Documentos Mercantiles*. Buenos Aires.
- Biera, M. (16 de Julio de 2019). *El “boom” de la seguridad privada en América Latina*. Obtenido de Global Affairs STRATEGIC STUDIES: <https://www.unav.edu/web/global-affairs/detalle/-/blogs/el-boom-de-la-seguridad-privada-en-america-latina>
- Calduch, R. (2000). *Métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales. Curso de doctorado*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>
- Castillo, C., & Prado, F. (20 de Junio de 2017). *Organización y Métodos. Manual de Funciones en el sector público*. Obtenido de Seminario de Graduación para optar al título de Licenciadas en Administración de Empresas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/8152/1/18296.pdf>
- Congreso Nacional. (2012). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Obtenido de Ley Orgánica de Defensa del Consumidor : <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>

- Consejo Nacional de Planificación . (22 de Septiembre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Obtenido de Consejo Nacional de Planificación : <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2017-2021.compressed.pdf>
- Consejo Supremo de Gobierno. (9 de Marzo de 2009). *Ley sobre armas, municiones, explosivos y accesorios*. Obtenido de Consejo Supremo de Gobierno: [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY\\_SOBRE\\_ARMAS\\_MUNICIONES\\_EXPLOSIVOS\\_Y\\_ACCESORIOS.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_SOBRE_ARMAS_MUNICIONES_EXPLOSIVOS_Y_ACCESORIOS.pdf)
- D'Jesus, M. (25 de Junio de 2010). *Tipos de Manuales Administrativos*. Obtenido de Gestión de Sistemas: <https://mdjesus.wordpress.com/2010/06/25/>
- Duhalt, M. (2007). *Diseño de un Manual de Procedimiento Administrativo*. Buenos Aires: La Luz.
- Escuela Latinoamericana de Ingeniería de Calidad. (Enero de 2019). *Manual de Procedimientos: Definición, Objetivos y Elaboración*. Obtenido de Ingeniería de Calidad: <https://www.ingenieriadecalidad.com/2019/01/manual-de-procedimientos.html>
- Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica (2da. edición)*. Argentina: Editorial Las Brujas.
- Guerra, A. (28 de Agosto de 2007). *Cambios, Organización y Entorno*. Obtenido de Eumed.Net: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/ags-coe/index.htm>
- Herrera, H. (20 de Febrero de 2007). *Manuales administrativos*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/manuales-administrativos/>
- Ministerio Coordinador de Seguridad Interna y Externa. (2012). *Ecuador: hacia una seguridad con enfoque integral de buen vivir*. Obtenido de Ministerio Coordinador de Seguridad Interna y Externa: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4125/1/Ministerio%20Coordinador%20Seguridad-Ecuador.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (15 de Noviembre de 2004). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECISI%C3%93N-584.-INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>
- Numbeo. (2020). *Numbeo*. Obtenido de Numbeo: <https://www.numbeo.com/crime/>

- Oliveira, R. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Perez, J., & Lanza, E. (2014). *Manuales de Procedimientos y el Control Interno: Una Necesaria Interrelación*. Obtenido de Observatorio de la Economía Latinoamericana: <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
- Placier, V. (4 de Junio de 2016). *Definición de Arma de Fuego*. Obtenido de Perito en Balística Victor M Placier: <http://peritovictorplacier.blogspot.com/2016/06/definicion-de-arma-de-fuego.html>
- Registro Nacional de Armas y Explosivos. (2010). *Chalecos Antibalas Norma REMAR*. Obtenido de Registro Nacional de Armas y Explosivos: <http://www.anmac.gob.ar/pdf/NormaRenarMA01A1.pdf>
- Rodríguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. Cuarta edición*. México: Cengage Learning Editores.
- Santiesteban, E. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Las Tunas: Editorial Universitaria.
- Seguridad Minera. (13 de Agosto de 2013). *Sistemas de gestión de seguridad y puntos críticos de control*. Obtenido de Seguridad Minera: <https://www.revistaseguridadminera.com/gestion-seguridad/sistemas-de-gestion-de-seguridad-y-puntos-criticos-de-control/>
- SEGURSIGMA Cía. Ltda. (2020). *SEGURSIGMA Cía. Ltda.* Obtenido de SIGMA, Seguridad y Vigilancia: <http://www.sigmaseguridad.com.ec/>
- Sepulveda, D. (Junio de 2002). *Elaboración del manual de operaciones del personal administrativo en la Preparatoria No. 2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León*. Obtenido de Tesis de Grado: <http://eprints.uanl.mx/5323/1/1020149022.PDF>
- Superintendencia de Compañías. (20 de Mayo de 2014). *Ley de Compañías*. Obtenido de Superintendencia de Compañías: [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf)
- Unidad de Apoyo para el Aprendizaje. (2017). *El Manual de Procedimientos*. Obtenido de Unidad de Apoyo para el Aprendizaje: [https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1232/mod\\_resource/content/2/contenido/index.html](https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1232/mod_resource/content/2/contenido/index.html)

Vivanco, M. (Agosto de 2017). *Los Manuales de Procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Obtenido de Universidad y Sociedad / Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos:  
<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

## **Anexos 1**

### **Formato de Entrevista**

1. ¿Qué factores cree usted que han favorecido el crecimiento del sector en general del país? (lo que es delincuencia)
2. ¿Qué perspectiva tiene acerca de la implementación de un manual de procesos en SEGURSIGMA Cía. Ltda.?
3. ¿Hay muchos cuestionamientos sobre el nivel de entrenamiento de los guardias privados en general ¿qué ha hecho el grupo SEGURSIGMA Cía. Ltda. en relación a esto?
4. ¿usted cree que la seguridad privada se complementa con los programas de seguridad ciudadana impulsados por instituciones públicas o cree que hay conflictos y /o tensiones?
5. ¿Cuáles son los principales factores que inhiben el éxito de la empresa?
6. ¿SEGURSIGMA Cía. Ltda. tiene un plan concreto para la modernización de su sistema de información dentro de los próximos 3 años?
7. ¿Qué oportunidades se han presentado para el crecimiento de SEGURSIGMA Cía. Ltda.?
8. ¿Cuáles son las características económicas, técnicas, sociales y políticas de la empresa?
9. ¿Cómo ve los niveles de rentabilidad de la empresa?
10. ¿Qué es lo que más les motiva para continuar?
11. Fijando la vista a largo plazo, ¿cómo recomendaría usted que hay que buscar el éxito?
12. Aceptando que todos hemos tenido algún fracaso, ¿qué es lo que ha aprendido de ellos?
13. ¿Cuál es el mayor reto al que se enfrenta la empresa?
14. ¿De qué manera se desenvuelve la empresa estratégicamente ante su competencia?
15. La empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda. actualmente como está sustentando los pagos a sus colaboradores? (cómo se mantiene).

## Anexos 2

### Ficha de Observación y Resultados

Nombre de la empresa	SEGURSIGMA Cía. Ltda.
Nombre del observador	Estefano Jossue Andrade Murillo
Puesto o cargo	Universitario
Edad del observador	22 años

**INSTRUCCIONES:** Observar la realización de actividades marcando con una (x) el cumplimiento de acuerdo a una escala establecida (si, no, tal vez)

**OBJETIVO:** Observar el área operativo de la empresa y evaluar el desempeño de los trabajadores.

No.	ASPECTOS A EVALUAR	SÍ	NO	TALVEZ	OBSERVACIONES
1	Cumple con los materiales necesarios para la seguridad (arma, tolete, chaleco, etc.)	X			
2	Cumple con sus turnos de trabajo.	X			
3	Los guardias de seguridad mantienen en orden las bitácoras	X			
4	¿Los guardias cumplen con las rondas de supervisión en los puestos de observación		X		El guardia del turno de vespertina se quedó dormido, por lo tanto, deberán administrar correctamente el horario de descanso.

### **Anexos 3**

#### **Entrevistas Realizadas**

**1. ¿Qué factores cree usted que han favorecido el crecimiento del sector en general del país? (lo que es delincuencia)**

Dentro de los factores destacamos la falta de empleo el cuál es el principal factor en nuestra sociedad, por tanto, debemos recalcar que las empresas de seguridad es la parte primordial para de una u otra manera poder frenar la misma, también podemos decir que la falta de educación hace que se incremente mucho más.

**2. ¿Qué perspectiva tiene acerca de la implementación de un manual de procesos en SEGURSIGMA Cía. Ltda.?**

Nuestra perspectiva es alcanzar la implementación a corto plazo y así lograr la certificación en el sistema de gestión.

**3. ¿Hay muchos cuestionamientos sobre el nivel de entrenamiento de los guardias privados en general ¿qué ha hecho el grupo SEGURSIGMA Cía. Ltda. en relación a esto?**

Como empresa de Seguridad nuestra carta de presentación son nuestros guardias, los mismos que estamos constantemente capacitándolos y así cumplimos de acuerdo a lo estipulado por el Ministerio de Gobierno y a su vez con la Policía Nacional.

**4. ¿usted cree que la seguridad privada se complementa con los programas de seguridad ciudadana impulsados por instituciones públicas o cree que hay conflictos y /o tensiones?**

Tanto la seguridad pública como privada tiene el mismo objetivo en común, ambas se trabajan de manera coordinada para mantener la seguridad ciudadana.

**5. ¿Cuáles son los principales factores que inhiben el éxito de la empresa?**

Nuestro país no cuenta con leyes que regulen la competencia en el mercado, llegando así a la deslealtad y poca ética explotando a los guardias haciéndolos trabajar más horas por un menor sueldo. Con esto se daña la reputación de otras empresas y la credibilidad de la misma.

**6. ¿SEGURSIGMA Cía. Ltda. tiene un plan concreto para la modernización de su sistema de información dentro de los próximos 3 años?**

Si, nuestro objetivo es a corto plazo para poder certificar un sistema de gestión.

**7. ¿Qué oportunidades se han presentado para el crecimiento de SEGURSIGMA Cía. Ltda?**

Dentro de las oportunidades tenemos la eficiencia, eficacia, imagen y sobre todo la experiencia técnica de cada uno de nuestros guardias, los mismos que nos ayudan recomendándonos y así poder crecer más en el mercado.

**8. ¿Cuáles son las características económicas, técnicas, sociales y políticas de la empresa?**

Tenemos varias, las mismas que han sido analizadas en el documento de análisis estratégico de la empresa, donde se explica y se detallan todas estas características.

**9. ¿Cómo ve los niveles de rentabilidad de la empresa?**

Los niveles de rentabilidad son muy buenos, alcanzando podríamos decir un 20% aproximado todo esto gracias al recurso humano que tenemos.

**10. ¿Qué es lo que más les motiva para continuar?**

Estamos enfocados en ser el mejor referente en el mercado para todos aquellos empresarios, con la ayuda del recurso humano se lo podrá realizar.

**11. Fijando la vista a largo plazo, ¿cómo recomendaría usted que hay que buscar el éxito?**

El éxito lo logramos con la fidelidad, sobre todo logrando la eficiencia y eficacia en nuestro recurso humano, es decir, en nuestros guardias los mismos que reflejan nuestros objetivos a corto plazo.

**12. Aceptando que todos hemos tenido algún fracaso, ¿qué es lo que ha aprendido de ellos?**

Como toda empresa estamos sujetos al fracaso y al éxito, los mismos que nos enseñan a mejorar y en un futuro lograr más el éxito en base a los objetivos.

**13. ¿Cuál es el mayor reto al que se enfrenta la empresa?**

El mayor reto para nosotros es poder ser los pioneros en el mercado, y lograr nuestro objetivo largo plazo.

**14. ¿De qué manera se desenvuelve la empresa estratégicamente ante su competencia?**

Cumpliendo a cabalidad con nuestras obligaciones, siendo una empresa confiable y así poder competir en el mercado.

**15. La empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda. actualmente como está sustentando los pagos a sus colaboradores? (cómo se mantiene).**

Nuestra empresa se sustenta por medio de los ingresos de nuestros clientes, por el servicio brindado y a su vez por el Capital Social de nuestros accionistas. Lográndolo con estrategias financieras muy sólidas.

### **Entrevista**

**1. ¿Qué factores cree usted que han favorecido el crecimiento del sector en general del país? (lo que es delincuencia)**

La seguridad privada en la actualidad es un servicio esencial tanto para el sector público como privado, esto es debido que los niveles de delincuencia en el país han aumentado de manera exponencial. Esto ha llevado a que todos los sectores incluyendo el residencial a solicitar más allá del patrullaje policial, la presencia de guardias de seguridad que puedan mitigar cualquier evento de riesgo que afecte tanto a bienes como a la vida de cualquier persona.

**2. ¿Qué perspectiva tiene acerca de la implementación de un manual de procesos en SEGURSIGMA Cía. Ltda.?**

Es uno de nuestros objetivos a corto plazo. Establecer manuales de proceso para cada departamento y área. Ya que nuestro objetivo a mediano plazo es certificar un sistema de gestión.

**3. ¿Hay muchos cuestionamientos sobre el nivel de entrenamiento de los guardias privados en general ¿qué ha hecho el grupo SEGURSIGMA Cía. Ltda., en relación a esto?**

Apegados a nuestra filosofía, nuestra carta presentación como empresa, son los guardias de seguridad, mismos que están capacitados de conformidad con los requisitos solicitados por el Ministerio de Gobierno y la Policía Nacional.

**4. ¿Usted cree que la seguridad privada se complementa con los programas de seguridad ciudadana impulsados por instituciones públicas o cree que hay conflictos y /o tensiones?**

La seguridad es un término integral, la seguridad ciudadana es parte de la misma. Simplemente para que esta funcione, todas las herramientas deben aplicarse de manera coordinada.

**5. ¿Cuáles son los principales factores que inhiben el éxito de la empresa?**

Lastimosamente y como es de conocimiento público, no existe en Ecuador una ley que proteja adecuadamente a los proveedores de servicio y regule la competencia en el mercado. Para ejemplo, un puesto de seguridad de 24 horas se cubre con 4 Guardias en turnos de 8 horas, el costo aplicable a sueldos, aportaciones al IESS, gastos administrativos, gastos operativos asciende a \$2400, sin embargo, existen competidores desleales en el mercado que cobran por el mismo servicio hasta en \$1800, afectando para poder cumplir con el servicio a los guardias de seguridad, trabajando más horas y con menos pago. Dañando la imagen de muchas empresas de seguridad y el ambiente laboral.

**6. ¿SEGURSIGMA Cía. Ltda. tiene un plan concreto para la modernización de su sistema de información dentro de los próximos 3 años?**

Como lo comenté, parte de nuestro objetivo a mediano plazo es certificar un sistema de gestión. Ya estamos trabajando en este objetivo.

**7. ¿Qué oportunidades se han presentado para el crecimiento de SEGURSIGMA Cía. Ltda.?**

Las oportunidades que hemos creado se han basado en nuestra experiencia técnica y la buena imagen que nuestra empresa ha generado entre nuestros clientes y nuestros guardias de seguridad. Ya que ellos son quienes nos recomiendan a nuevos sectores de mercado.

**8. ¿Cuáles son las características económicas, técnicas, sociales y políticas de la empresa?**

Podemos destacar que la alta dirección de la empresa en varias reuniones a lo largo de la constitución y formación de la empresa ha realizado varios análisis que han conllevado al análisis de sus estrategias tácticas a través de herramientas como DAFO, PEST y las cinco fuerzas de Michael Porter donde hemos desarrollado a plenitud las características mencionadas en la pregunta.

**9. ¿Cómo ve los niveles de rentabilidad de la empresa?**

Como todo negocio cada proyecto genera un margen distinto de rentabilidad, pero un aproximado para poder generalizar sería del 20%

**10. ¿Qué es lo que más le motiva para continuar?**

Lograr cambiar la imagen de las empresas de seguridad y ser un referente para los próximos empresarios. Lo considero un reto bastante complejo, pero realizable.

**11. Fijando la vista a largo plazo, ¿cómo recomendaría usted que hay que buscar el éxito?**

El éxito se logra siendo fiel a tus ideales. Si tienes una buena idea y crees que puede ser alcanzable, simplemente debes planificar tus metas y objetivos de corto, mediano y largo plazo. Ir cumpliendo y mejorando. Ningún camino al éxito es fácil, solo debes ser constante en tus ideales.

**12. Aceptando que todos hemos tenido algún fracaso, ¿qué es lo que ha aprendido de ellos?**

La experiencia es uno de los más valiosos conocimientos que la vida te puede dar. El éxito y el fracaso, son complementos y deben ser valorados ya que son parte de esa experiencia, ambos te enseñan a mejorar. Si lograste el éxito tendrás un nuevo objetivo conociendo que tus acciones aplicadas fueron las correctas. Si fracasaste, también tendrás un nuevo objetivo solo que te obligará a mejorar las acciones que aplicaste.

**13. ¿Cuál es el mayor reto al que se enfrenta la empresa?**

Ganar más mercado. Ese es nuestro objetivo a largo plazo. Queremos tener al menos un 5% del mercado en un plazo no mayor a 5 años.

**14. ¿De qué manera se desenvuelve la empresa estratégicamente ante su competencia?**

Con el cumplimiento de todas nuestras obligaciones, estamos creando una marca confiable. Eso nos permite competir en cada oportunidad que tengamos.

**15. La empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda. actualmente como está sustentando los pagos a sus colaboradores? (como se mantiene)**

Toda empresa debe establecer estrategias financieras sólidas y conocer su capacidad económica, jamás la capacidad operativa debe superar a la económica ya que este mercado tiene una media de retorno (cobro del servicio) de 60 días y el financiamiento bancario en nuestro país es caro. Al momento nuestra liquidez está basada en los ingresos de nuestros clientes por el servicio brindado y el capital social de nuestros accionistas.

**Entrevista**

**1. ¿Qué factores cree usted que han favorecido el crecimiento del sector en general del país? (lo que es delincuencia)**

En la actualidad los altos niveles de delincuencia han dado la oportunidad del crecimiento exponencial del sector, pues la ciudadanía ve como en la calle, sus residencias,

lugares de trabajo y entretenimiento son víctimas comunes y frecuentes de los atracos llevando a la necesidad de requerir servicios de protección y seguridad, convirtiéndose en un apoyo complementario de la fuerza policial.

**2. ¿Qué perspectiva tiene acerca de la implementación de un manual de procesos en SEGURSIGMA Cía. Ltda.?**

Una perspectiva muy buena, pues permitirá no solo llevar una organización interna de la empresa, sino que nos llevará a cumplir con direccionamiento la misión y visión establecidas y sobre todo al mejoramiento continuo en pro de nuestros colaboradores y nuestros clientes.

**3. ¿Hay muchos cuestionamientos sobre el nivel de entrenamiento de los guardias privados en general ¿qué ha hecho el grupo SEGURSIGMA Cía. Ltda. ¿En relación a esto?**

Una de nuestras principales preocupaciones son nuestros agentes de seguridad los cuales procuramos mantenerlos constantemente capacitados para que puedan brindar un alto nivel de calidad en la ejecución del servicio. Su capacitación consta hace que cumplamos con las exigencias de la normativa vigente.

**4. ¿Usted cree que la seguridad privada se complementa con los programas de seguridad ciudadana impulsados por instituciones públicas o cree que hay conflictos y /o tensiones?**

Por supuesto que sí, la seguridad forma parte de la seguridad ciudadana, nuestra presencia en las instituciones público y privadas ayudan a mantener el orden y la vigilancia en bien de la sociedad.

**5. ¿Cuáles son los principales factores que inhiben el éxito de la empresa?**

Lastimosamente la competencia desleal, la mala administración por parte de otras empresas que explotan a los agentes no cancelando sus haberes de forma adecuada y oportuna son los principales factores con los que se enfrenta la empresa pues la competencia al ofertar menores valores a los costos reales provoca que la empresa no pueda competir y por ende inhibir su crecimiento.

**6. ¿SEGURSIGMA Cía. Ltda. tiene un plan concreto para la modernización de su sistema de información dentro de los próximos 3 años?**

Tenemos un plan a mediano plazo y es poder contar con las certificaciones internacionales como ISO, CAB y BASC que no solo nos permitan mejorar nuestro

sistema de información sino poder ser reconocidas como una empresa que ejecuta sus servicios con calidad, eficacia y eficiencia.

**7. ¿Qué oportunidades se han presentado para el crecimiento de SEGURSIGMA Cía. Ltda.?**

El poder con nuestra experiencia poder ir formando una imagen solida ante nuestros clientes y colaboradores, lo que nos ha conllevado a referidos y brindar nuestros servicios a potenciales clientes.

**8. ¿Cuáles son las características económicas, técnicas, sociales y políticas de la empresa?**

Hemos procedido mediante diferentes análisis determinar estas características mencionada en la pregunta y que se encuentran en el documento de análisis estratégico de la empresa.

**9. ¿Cómo ve los niveles de rentabilidad de la empresa?**

Por el momento como somos una compañía nueva en el mercado el nivel de crecimiento es paulatino pero nuestra meta es poder llegar a un nivel de rentabilidad del 20%.

**10. ¿Qué es lo que más le motiva para continuar?**

Poder observar el crecimiento de la empresa en todos sus niveles, pues es una experiencia enriquecedora y de constante aprendizaje y es lo que más me motiva a seguir en esta aventura.

**11. Fijando la vista a largo plazo, ¿cómo recomendaría usted que hay que buscar el éxito?**

Pues con la dedicación constante y el trabajo consciente día a día buscando cumplir los objetivos planteados.

**12. Aceptando que todos hemos tenido algún fracaso, ¿qué es lo que ha aprendido de ellos?**

A replantear los objetivos de manera correcta, planteándolos cada vez más reales y aterrizados a la realidad.

**13. ¿Cuál es el mayor reto al que se enfrenta la empresa?**

Definitivamente ganar mercado y convertirse en un referente frente a la gran competencia en el ámbito de la seguridad.


**14. ¿De qué manera se desenvuelve la empresa estratégicamente ante su competencia?**

Con el cumplimiento cabal de las obligaciones y responsabilidades ante las entidades de control, nuestros colaboradores, proveedores, accionistas y lo más importante nuestros clientes.

**15. ¿La empresa SEGURRSIGMA Cía. Ltda. actualmente como está sustentando los pagos a sus colaboradores? (como se mantiene)**


Mediante estrategias solidas a nivel administrativo y financiero procurando controlar nuestros costos con el fin de maximizar nuestra rentabilidad.

**Anexos 4**  
**Manual de procedimientos de la gestión operativa de la empresa**  
**SEGURSIGMA Cía. Ltda.**

	<b>SEGURSIGMA CÍA. LTDA.</b>	
	<b>Manual de procedimientos de la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.</b>	<b>Pág: 1 de 21</b>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**DE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA**  
**EMPRESA**  
**SEGURSIGMA CÍA LTDA.**

**Versión 1**

	<b>SEGURSIGMA CÍA. LTDA.</b>	
	<b>Manual de procedimientos para la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.</b>	<b>Pág: 2 de 21</b>

## CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Implantación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág. No.



## SEGURSIGMA CÍA. LTDA.

### Manual de procedimientos para la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.

Pág: 3 de 21

#### INDICE

Planificación de las operaciones.....	4
Inspección de seguridad.....	6
Ejecución del Servicio.....	12
Procedimiento de Evaluación Física.....	15
Control de Inventario.....	18

#### OBJETIVO


Establecer responsabilidades, procedimientos y directrices para realizar la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.

#### ALCANCE

Este manual de procedimientos debe ser implementado por el departamento operaciones, quien es el encargado del proceso de la ejecución del servicio de seguridad, normando las acciones del personal involucrado para el cumplimiento del servicio con calidad de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.


#### ÁREAS RESPONSABLES

El área responsable directa es el departamento de operaciones involucrando a los supervisores y agentes de seguridad de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.

	<b>SEGURSIGMA CÍA. LTDA.</b>		<b>Código:</b> <b>SEG-OP-PRO-1.3.1</b> <b>Pág: 4 de 21</b>
<b>Manual de procedimientos de la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.</b>			
<b>Proceso: Planificación de operaciones</b>			
<b>Objetivo:</b>			
Describir las actividades de planeación que realiza operaciones para poder ejecutar de forma efectiva el servicio ofrecido al cliente.			
<b>Alcance:</b>			
Este proceso va desde la emisión de la solicitud de guardias por orden de Operaciones hasta la asignación de las actividades junto con el suministro de las dotaciones que van a utilizar para la realización de las actividades planificadas.			
<b>Generalidades:</b>			
<p>Se documenta el número de guardias y de supervisores que se encuentran asignados a clientes para mayor control en las asistencias y distribución en área del personal. Este registro será actualizado cada vez que se realicen un reajuste al contrato y el responsable de establecer, implantar y mantener el ejercicio del mismo será el Gerente de Operaciones.</p> <p>Para llevar una respectiva planificación del servicio se llevará reuniones con los supervisores, donde se discutan cualquier controversia dada durante la prestación del servicio, y proponer su respectiva solución y planificación.</p>			
<b>PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD FÍSICA</b>			
<b>N.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	
<b>1</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>	Viene de: <b>SEG-VTA-PRO-1.4.1</b> Recibe la notificación por parte de Comercialización y venta sobre la adjudicación del contrato o el contrato firmado por el cliente.	
<b>2</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>	Calculan el número de puestos de acuerdo a términos del contrato establecidos, o en caso de que se hubiere aceptado las recomendaciones presentadas al cliente en la inspección de Seguridad se procede a acatarlas.	
<b>3</b>	<b>Jefe de Operaciones General</b>	Informa a Talento Humano la necesidad de contratación de nuevo personal por medio de una llamada, para que empiece la	

		<p>respectiva gestión de todas las actividades necesarias para la contratación del personal, en caso de requerirlo.</p> <p>Solicita a Administrativo la disponibilidad de recursos para el nuevo personal que se vaya contratando, por medio de correos electrónicos</p>
<b>4</b>	<b>Administrativo</b>	<p>Informa a Operaciones la disponibilidad de recursos y conforme nazca la necesidad se vaya contratando personal. Se entrega la dotación, mediante el control de entrega de equipo de acuerdo a los puestos nuevos.</p>
<b>5</b>	<b>Operaciones</b>	<p>Verifica el buen estado y disponibilidad de los vehículos que se disponga para trasladar al personal el día del inicio de actividades en los puestos de trabajo.</p>
<b>6</b>	<b>Gerente de Operaciones</b>	<p>Les indica a los guardias de seguridad los horarios de trabajo establecidos.</p>

Fecha de Implantación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág. No.

	<b>SEGURSIGMA CÍA. LTDA.</b> <b>Manual de procedimientos de la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.</b>	<b>Código:</b> <b>SEG-OP-PRO-1.3.2</b> Pág: 6 de 21
<b>Proceso: Inspección de Seguridad</b>		
<b>Objetivos</b>		
Servir como guía en la realización de la respectiva inspección de seguridad que es entregado a los clientes como evidencia del análisis previo a la ejecución del servicio		
<b>Alcance</b>		
Este procedimiento tiene alcance en la planificación y ejecución de operaciones.		
<b>Procedimientos y Conceptos Generales</b>		
Personal operativo indirecto. - Gerente de Operaciones, Jefe de Operaciones y Supervisores  Personal operativo directo. - Agentes de seguridad.		
<b><u>1. ELABORACIÓN DEL INSPECCIÓN DE SEGURIDAD</u></b>		
En cualquiera de los casos que aquí se describen, para la elaboración de la inspección de seguridad, podremos obtener información de:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Metodología del Servicio</li> <li>- Reuniones con Gerente de Operaciones y Jefe de Operaciones.</li> <li>- El mismo cliente</li> </ul>		
Para la elaboración de la INSPECCIÓN DE SEGURIDAD pueden ser utilizados de referencia las indicaciones en las bases, los planos del lugar donde se va a ofrecer el servicio, aclaraciones hechas por el cliente o visitas realizadas.		
<b><u>2. METODOLOGIA DEL INSPECCIÓN DE SEGURIDAD</u></b>		
La definición de seguridad es: “protección de personas, bienes e información”		
En análisis de cualquier caso de seguridad y sean cuales fueren sus dimensiones o complejidad surge, inevitablemente, la necesidad de afrontar el estudio de unos factores como elementos básicos cuyo desarrollo correcto nos conducirá siempre a una solución eficiente.		
- <b>Los Factores de la Seguridad</b> En primer lugar, tenemos que identificar los factores de la seguridad. El Objeto a proteger. ¿Qué vamos a proteger? Constituye, en síntesis, la finalidad perseguida y será, por ende, el punto fundamental del estudio.		
- <b>Las Amenazas.</b> ¿De qué o de quién? Es preciso defender a esas personas, bienes e información. Lo contrario, la idea abstracta de protección, constituiría una ficción.		

El espacio y el tiempo. Responde, en definitiva, a las cuestiones ¿Dónde y cuándo? Se va a producir la amenaza, siendo generalmente previsible su itinerario y su tiempo de acción. Los medios de protección: ¿Cómo o con qué? Medios se pretenden realizar la protección de las personas, de los bienes y de la información frente a las amenazas anteriormente indicadas.

#### - **Seguridad Integral**

Es importante reconocer que la seguridad física de manera independiente es un error. Es más, con carácter general, la ausencia de uno cualquiera de ellos se traduce, normalmente, en ineficacia del sistema.

La consideración parcial o incompleta de las amenazas que afectan a un espacio, y al objeto de protección, constituye otra forma de ineficacia en la ampliación de la seguridad.

### **2.1 TRABAJO DE CAMPO**

Consiste en la recopilación ordenada y sistemática de cuanta información pueda ser necesaria para los análisis posteriores.

#### - **Información del Espacio a proteger**

Se realizará un reconocimiento exhaustivo del espacio físico y su entorno inmediato a fin de obtener un reconocimiento preciso de uno y cuantos datos sean necesarios.

#### - **Ubicación del objeto de protección**

En relación con la población del espacio físico, será preciso conocer su número, tipología, ubicaciones, horarios, y cuantos datos sobre la misma se consideren necesarios.

Será particularmente importante la determinación de las áreas públicas, controladas y reservadas, así como sus respectivos niveles de acceso.

En cuanto a los bienes y la información será necesario recabar los correspondientes inventarios, ubicaciones y valores.

#### - **Información sobre las Amenazas o Riesgos**

Es necesario conocer, con el apropiado detalle, todos los robos, inundaciones, y otros tipos de emergencias sufridos en o por el recinto.

De igual manera, será preciso recabar datos sobre climatología, población de la zona, edificaciones, topografía, vegetación, circulación y con carácter general, cuantos elementos del espacio exterior puedan resultar de interés para el estudio.

#### - **Información de los Medios de Protección existentes**

Será necesario, además, el conocimiento técnico, ubicación y estado de conservación de cuantos medios y equipos de protección, de todo tipo, existan en el edificio o recinto.

En igual forma, canalizaciones de seguridades existentes, trazado, capacidad y estado de conservación, así como tipos de sectorización o compartimentación, alumbrado y señalización de emergencia, centrales y, con carácter general, cualquier medio o documento relacionado con la seguridad del edificio y las personas, bienes o información que alberga.

### **2.3 ESTUDIO DEL OBJETO DE PROTECCIÓN**

Las personas constituyen el objeto primordial de la seguridad. Es evidente que la integridad de los seres humanos debe estar por encima de toda otra consideración.

Para su protección resulta necesario el conocimiento detallado de esa población. La primera tarea estribara en realizar una adecuada clasificación de los distintos grupos que la integran:

### **Las Personas**

Existirá, un primer grupo constituido por el personal propio del centro o edificio, con tareas y funciones derivadas de la naturaleza y finalidad del mismo.

Un segundo grupo integrado por las personas visitantes que, de modo ocasional, esporádico o periódico, acuden al inmueble.

El tercer grupo podemos considerado formado por el personal que presta servicios periódicamente, procedente de empresas exteriores.

El cuarto constituido por el equipo humano de seguridad, sea propio o contratado.

La siguiente tarea, está relacionada con la anterior, se centra en el conocimiento detallado de los grupos citados. Sin ánimo de exhaustividad cabe citar:

Determinación del número de personas que los componen, o estimación aproximada, en el caso de los visitantes.

Conocimiento preciso de las funciones, cometidos y actividades de todo tipo que desarrollan.

Ubicación y áreas de actividad de los grupos y de los diferentes subgrupos en que aquellos se articulen.

Horario general del edificio y horarios particulares correspondientes a grupos o actividades.

Limitaciones de espacio, tiempo o cualquier otro tipo, especialmente las relacionadas con las áreas públicas, controladas y reservadas.

Accesos previstos y controles existentes, tanto exteriores como interiores.

Circulación interior por el edificio.

Normas internas de todo tipo que regulen las diferentes actividades de las personas.

### **Los Bienes**

Lo constituyen los bienes o patrimonios, integrado por cuantos objetos muebles o inmuebles, de valor financiero, artístico, cultural, científico, técnico. Se encuentren en el interior del edificio.

Puede tratarse de dinero, obras de arte, joyas, muebles, piezas arqueológicas, maquinaria industrial, existencias diversas, material bélico o de un contrato; la relación será interminable. El propio edificio que alberga los bienes es, con frecuencia, parte integrante del patrimonio.

El primer aspecto que interesa en el estudio de esos bienes será su inventario. Resulta obvia la necesidad del conocimiento detallado de los mismos para llevar a cabo una eficaz protección.

El segundo lo constituye el despliegue de los bienes dentro del edificio. El conocimiento de la ubicación precisa de cada objeto de valor, y la protección física de que dispone (armarios, arcones, cajas fuertes), resultarían imprescindibles en las tareas posteriores de la inspección de seguridad.

## **2.4 ANÁLISIS DE AMENAZAS O RIESGOS**

### **- Determinación de Amenazas**

Amenaza, toda causa previsible de daño a las personas, bienes.

### **- Riesgo, probabilidad de que se produzca una amenaza.**

La determinación de las amenazas que vamos a tomar en consideración en el desarrollo de la inspección de seguridad constituye una de las tareas más delicadas.

El olvido o la ignorancia de una amenaza, que llegue posteriormente a producirse, pueden ocasionar daños irreparables. Y, por el contrario, la consideración excesivamente escrupulosa de amenazas puede elevar innecesariamente los costes de seguridad.

Para esta determinación de amenazas deberemos utilizar unos elementos de apoyos concretos:

Análisis de los antecedentes del inmueble para conocer los daños “históricos” de cualquier tipo sufridos en y por el mismo.

Estudio de la población, bienes e información a proteger, para deducir de sus características las amenazas potenciales derivadas de ello.

Análisis del edificio o espacio contenedor de ese objeto de protección que, en razón de sus condiciones y carencias, nos proporcionara amenazas concretas a considerar.

Repaso del Catálogo General de Amenazas a fin de seleccionar aquellas que puedan afectarnos realmente y no se hayan deducido de los elementos anteriores.

### **Catálogo General de Amenazas**

- Amenazas de la naturaleza: Sismos, huracanes, tifones, inundaciones, rayos, nevadas, heladas, granizo, sequías, avalanchas, desprendimientos.
- Amenazas biológicas: Bacilos, virus, bacterias, residuos, basuras, alimentos, animales vivos.
- Amenazas tecnológicas
- Químicas: combustión, corrosión, toxicidad, fármacos, drogas, explosión química.
- Físicas: mecánica, termodinámica, eléctrica, vibraciones, acústica, óptica, radiaciones no ionizantes, explosión física.
- Nucleares: mecánica, térmica, radiaciones ionizantes, explosión nuclear.
- Técnicas: diseño –proyecto, fabricación-construcción, montaje-instalación, mantenimiento-conservación.
- Amenazas derivadas de las actividades sociales
- Trabajo: Mobiliario. Herramientas, utillaje y maquinarias. Equipos de manutención, transporte y almacenamiento. Instalaciones auxiliares de fuerza y energía. Manipulación de productos y materias peligrosas. Medio ambiente laboral. Depósitos y recipientes. Condiciones de higiene y sanidad.
- Trafico: terrestre, carretera, ferrocarril, marítimo, aéreo.

- Transporte: terrestre, carretera, ferrocarril, marítimo, aéreo
- Actividades de ocio: Hogar
- Amenazas derivadas de las actividades antisociales: Intrusión, robo, hurto, atraco, agresiones atentado, secuestro, fraude, espionaje, sabotaje terrorismo, disturbios públicos.

## **2.5 ESTUDIO INTERRELACIONADO**

Finalizando el análisis precedente de los factores, edificio, objeto de protección y amenazas, procede ahora realizar el estudio interrelacionado de los mismos.

Previamente se deberá haber efectuado un agrupamiento de todas aquellas amenazas que representen formas de actuación similares, a fin de evitar duplicidad innecesaria de trabajo.

### **Determinación de Vulnerabilidades**

La identificación de vulnerabilidades es una de las tareas más importantes del desarrollo del análisis, pues en ella, determinaremos cada amenaza o grupo de amenazas, desde sus orígenes y sobre cada zona o parte del edificio donde su acción sea posible. Siempre, por supuesto, en relación con el objeto de protección susceptible de recibir el daño.

En el caso concreto de un estudio de la amenaza fuego, la búsqueda de los orígenes potenciales deberá iniciarse por aquellas instalaciones y lugares del edificio susceptibles de producir su iniciación.

Sala de calderas, cuarto de máquinas de ascensores, depósito de combustible, transformador, cuadros eléctricos, áreas de fumadores, sala de máquinas para la climatización, etc. Constituirán vulnerabilidades calificadas como origen potencial.

Si existen medianerías con otros edificios, o excesiva proximidad de ellos, será preciso analizar la posibilidad de acceso del fuego desde los mismos.

En el caso concreto de un estudio de la amenaza “previa” de intrusión, con finalidad posterior de robo, atentado o secuestro, el origen de la amenaza se hallará en el espacio exterior por lo que, normalmente, será conveniente iniciar el análisis por ese espacio exterior, buscando los lugares desde los que resulte posible el acceso al edificio, que determinaran unas primeras vulnerabilidades.

Seguidamente de procederá al estudio detallado del perímetro del edificio: cubiertas, fachadas exteriores, subsuelo, patios interiores con sus fachadas y terrazas, deberán ser minuciosamente analizados, considerando la solidez de puertas, ventanas, claraboyas, tragaluces y sus correspondientes cerramientos, así como todos los huecos existentes, tales como chimeneas, ventiladores, etc.

Este trabajo proporcionará un segundo y, normalmente, abultado grupo de vulnerabilidades, en las que será muy importante la consideración de la ubicación, dentro del beneficio, de la persona o personas objeto del atentado/secuestro o, en el caso de la amenaza de robo, ubicación de los bienes.

### **Estimación de los tiempos**

La tarea subsiguiente estribara en el cálculo de los tiempos de actuación de las diferentes amenazas, desde su iniciación hasta la consecución del daño.

Será preciso, para ello, realizar una estimación de la velocidad de progresión de la amenaza, lo que no suele resultar sencillo, especialmente en materia de fuego, así como el cálculo de la distancia a recorrer por el fenómeno agresor.

La finalidad perseguida con la estimación de estos tiempos está relacionada con la fase final del estudio; es decir, la aplicación de los medios.

Frente a estos “tiempos de acción” de las diferentes amenazas, será preciso calcular los “tiempos de reacción” de los medios humanos de seguridad. Si los primeros resultan inferiores a los segundos, será necesario emplear medios físicos para retardar la acción agresora e invertir favorablemente la inecuación.

Una segunda tarea consistirá en la determinación de los horarios de oportunidad de las diferentes amenazas. Un atentado desde el exterior con arma de fuego, contra una persona ubicada en el edificio, solo podrá realizarse durante la permanencia de ella en el inmueble. La intrusión por una fachada exterior a vía pública de intensa circulación peatonal solo es pensable a altas horas de la noche.

## **2.6 ESTUDIO DE LOS MEDIOS DE PROTECCION**

### **Determinación del empleo de los Medios de Protección**


La tarea final de aplicación de los medios de protección representa la solución del problema planteado, y constituye la base para la elaboración de los Planes de Seguridad y la implantación del Sistema Integral de Seguridad.

El principio de economía de medios deberá estar presente en todo análisis de seguridad. Será frecuente la necesidad de establecer, finalizada la determinación de los medios de protección, unas “prioridades” o un “orden de urgencia para su aplicación”, según exista una limitación indiscutible de recursos o una disponibilidad escalonada de los mismos en el tiempo.

El tratamiento de los diferentes medios de protección es labor compleja que corresponde a otras áreas de conocimiento. Si procede aquí, sin embargo, exponer la clasificación general de esos medios y las funciones básicas que desarrollan:

- Medios pasivos, o pasivos, con la finalidad de proporcionar el retardo preciso a la agresión.
- Medios Activos, cuyo objeto será producir la necesaria alarma desde el momento en que se desencadena la amenaza, y proporcionar información permanente de su progresión.
- Medios Humanos, con la función básica de reaccionar contra la acción agresora para anularla o neutralizarla.
- Medidas Organizativas, cuya finalidad será facilitar la imprescindible coordinación entre los medios citados anteriormente.

Fecha de Implantación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág. No.

	<b>SEGURSIGMA CÍA. LTDA.</b> <b>Manual de procedimientos de la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.</b>	<b>Código:</b> <b>SEG-OP-PRO-1.3.3</b> <b>Pág: 12 de 21</b>
<b>Proceso: Ejecución del Servicio</b>		
<b>Objetivo</b>		
Describir las actividades que van a realizar el personal operativo para satisfacer las necesidades del cliente.		
<b>Alcance:</b>		
Este procedimiento cubre las visitas al cliente, ejecución y evaluación del servicio brindado.		
<b>Generalidades:</b>		
<p><b>Personal operativo indirecto.</b> - Jefe de Operaciones General/ Regional y Supervisores</p> <p><b>Personal operativo directo.</b> - Agentes de seguridad.</p> <p><b>Metodología del Servicio.</b> - En este documento se especifica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obligaciones en la Prestación del Servicio de Seguridad Privada</li> <li>2. Los uniformes de trabajo</li> <li>3. Armamento, equipos y suministros varios.</li> </ol> <p>Para la elaboración de éste pueden ser utilizados de referencia las indicaciones en las bases, los planos del lugar donde se va a ofrecer el servicio, aclaraciones hechas por el cliente o visitas realizadas.</p> <p><b><u>ELABORACIÓN DE LA INSPECCIÓN DE SEGURIDAD</u></b></p> <p>En cualquiera de los casos que aquí se describen, para la elaboración de la inspección de seguridad, podremos obtener información de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Metodología del Servicio</li> <li>2. Inspección anterior de características similares</li> <li>3. Reuniones con Jefe de Operaciones General/ Regional y/o Supervisores</li> <li>4. El mismo cliente</li> </ol> <p><b><u>PRIMERA REUNION DE EJECUCION DEL SERVICIO</u></b></p> <p>Cuando se traslada mucho personal se realiza una reunión que consiste en:</p> <p>El primer día que se traslada personal a los puntos se entrega los horarios y puntos de trabajo en las oficinas de la empresa, cita en donde también los agentes de seguridad reciben las dotaciones.</p> <p>El jefe de operaciones o supervisor designado verifica que el guardia esté bien uniformado y formado.</p>		

El gerente de operaciones realiza una breve charla sobre temas de seguridad física o industrial y características propias del cliente en donde ofrecerán el servicio. Luego de la primera reunión se procede normalmente con las actividades abajo descritas.

### **NOVEDADES DURANTE EL SERVICIO**

Las novedades suscitadas en los puestos de trabajo son comunicadas por radio al Jefe de operaciones o supervisores, para que gestionen si es necesario con gerencia las acciones a tomar, mismas que busquen resolver de forma inmediata los sucesos acontecidos.


Las novedades se registran en el formato de parte de novedades y en la respectiva bitácora del agente de seguridad.

El gerente de operaciones a través de la supervisión diaria, sugerencias del cliente o las actas de reuniones de supervisores, analiza la aparición de no conformidades potenciales o efectivas y solicita a la coordinación de calidad el levantamiento de acciones correctivas o preventivas para garantizar la ejecución del servicio de vigilancia y seguridad privada.

<b>EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD FÍSICA</b>		
<b>N.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>1</b>	<b>Supervisor</b>	Transporta al agente de seguridad o personal operativo directo a los puestos de trabajo designados.
<b>2</b>	<b>Supervisor</b>	Hace registrar al encargado la asistencia de los agentes de seguridad ya ubicados en su puesto.
<b>3</b>	<b>Supervisor</b>	En el caso de operativos indirectos, se inicia el periodo de entrenamiento. A los operativos directos se les debe recordar la información recibida a través de la inducción.
<b>4</b>	<b>Supervisor</b>	Toma posesión de la bitácora e informa al agente como reportar en la misma. Indica cualquier otra recomendación al agente de seguridad.
<b>5</b>	<b>Supervisor</b>	Entrega todas las consignas al agente y éste ejecuta la guardia de acuerdo a lo establecido en la metodología del servicio.
<b>6</b>	<b>Supervisor</b>	En base a la Hoja de Ruta se supervisará a los agentes de seguridad con el registro de Reporte de novedades que realiza el supervisor a diario, comunica al jefe de operaciones, a través del comprobante de sanción, cualquier inconveniente o sugerencia que pudiera ser útil para el desarrollo del servicio. El supervisor firmará en bitácora el control de asistencia de supervisor en cada puesto de guardia al momento de realizar la supervisión, además de llevar el control de las hojas de ruta. Además, se llevará el control de la visita a los Clientes para reportar cualquier novedad en cuanto al servicio.  NOTA: En caso de ser un puesto nuevo se realizará la respectiva entrega de equipo mediante el registro Control de entrega de Equipo.
<b>7</b>	<b>Consola</b>	En base a los horarios establecidos por el jefe de operaciones controla la asistencia de los agentes de seguridad mediante el monitoreo de puestos urbanos y rurales, y notifica cualquier novedad en los puntos, por medio del Reporte de supervisión.

		Se realizan reportes durante el día cada hora y durante la noche cada media hora.
<b>8</b>	<b>Gerencia General/ Jefe de Operaciones</b>	En el desarrollo del servicio, tomando en consideración las sugerencias del cliente y/o las inspecciones del servicio por parte del encargado, así como las actas de reuniones de los supervisores, se implementará alguna variación solicitada por el cliente en la prestación del servicio. La Gerencia será la encargada de la revisión y aprobación.
<b>9</b>	<b>Agente de seguridad</b>	Una vez concluido su turno, entrega a su relevo las dotaciones, consignas del cliente y además informa las novedades que están reportadas en la bitácora. Desarrolla las actividades encomendadas de guardianía hasta que culmine el contrato con el cliente o hasta que decida no permanecer en la compañía, para tal caso operaciones se encargara de cubrir el puesto y dotar al cliente del personal necesario.

Fecha de Implantación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág. No.

	<b>SEGURSIGMA CÍA. LTDA.</b>	<b>Código:</b> <b>SEG-OP-PRO-1.3.4</b> <b>Pág: 15 de 21</b>
<b>Manual de procedimientos de la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.</b>		
<b>Proceso: Procedimiento de Evaluación Física</b>		
<b>Objetivo</b>		
Evaluar al Personal Operativo para mantenerlos en un buen estado físico.		
<b>Alcance</b>		
Mantener al personal operativo con un buen estado físico para que responda eficazmente ante cualquier eventualidad.		
<b>Generalidades</b>		
<p>Los entrenamientos físicos se realizarán semestralmente, en los cuales el personal operativo ejecutará diversas actividades de entrenamiento.</p> <p>Con estos ejercicios podemos evaluar la resistencia, velocidad y fuerza con la que cuenta el personal operativo evaluado.</p> <p>Las calificaciones de la evaluación del entrenamiento físico dependerán de los ejercicios que se realizarán el día del entrenamiento como del criterio del entrenador seleccionado para cada uno de ellos.</p> <p><b>TABLAS DE VALORACION FISICA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los presentes porcentajes se basan de acuerdo al reglamento de Educación Física de la FEDEME (Federación Deportiva Militar Ecuatoriana), y se ha tomado en cuenta los valores mínimos del mencionado reglamento.</li> </ul> <p>TABLA # 1</p> <p>En esta tabla comprende hasta los 25 años 1 mes de edad</p> <p>TABLA # 2</p> <p>En esta tabla comprende desde los 25 años 1 mes, hasta los 30 años 1 mes</p> <p>TABLA # 3</p> <p>En esta tabla comprende desde los 30 años 1 mes, hasta los 35 años 1 mes</p> <p>TABLA # 4</p> <p>En esta tabla comprende desde los 35 años 1 mes, hasta los 40 años 1 mes</p> <p>TABLA #5</p> <p>En esta tabla comprende desde los 40 años 1 mes, hasta los 45 años 1 mes</p> <p>TABLA # 6</p> <p>En esta tabla comprende desde los 45 años 1 mes, hasta los 50 años 1 mes</p>		

**TEST FISICOS:**

- Existen varias clases de test físicos para medir la capacidad física y muscular de la persona, es decir la potencia, resistencia, velocidad y fuerza muscular de las extremidades superiores, inferiores y tronco abdominal.
- Los test físicos a desarrollarse para el personal de guardias de seguridad de acuerdo a sus edades serán los siguientes.
  - Test de Cooper, Abdominales, Flexiones de Pecho, Velocidad y Examen Ergo métrico, a continuación, explicaremos cada una de ellos.

**IMPORTANTE:**

- Los cuatro test físicos se toman hasta la cuarta tabla, es decir hasta los 40 años 1 mes. A partir de esta edad (quinta tabla), se suprime el test de velocidad.
- Así mismo luego de esta (sexta tabla), es decir a partir de los 50 años 1 mes se realizan los exámenes ergo métricos

**TEST DE COOPER:**

- Esta evaluación consiste en trotar 12 minutos de carrera continua y sirve para medir la resistencia muscular, la distancia a correr es de acuerdo a la edad de la persona, ver en los formatos de las tablas de evaluación física numeradas.

**ABDOMINALES:**

- En esta evaluación hay que realizar flexiones abdominales tipo remo, y consiste en levantar simultáneamente brazos y piernas de tal manera que los codos topen las rodillas, realizando la mayor cantidad de flexiones en 1 minuto y sirve para medir la potencia del tronco abdominal, la cantidad de estas flexiones es de acuerdo a la edad de la persona, ver formatos de evaluación física.

**PECHO:**

- En esta evaluación hay que realizar flexiones de pecho tipo lagartijas, y consiste en ponerse en posición prono con los brazos abiertos completamente extendidos a la altura de los hombros y el cuerpo totalmente recto o posición tabla y de esta manera se comienza a flexionar los brazos hasta que el pecho toque el piso y vuelva a extender los brazos quedando en la posición inicial, realizando la mayor cantidad de flexiones en 1 minuto y sirve para medir la fuerza en los Deltoides (hombros) y Tríceps (brazos), la cantidad de flexiones es de acuerdo a la edad de la persona, ver formatos de evaluación física.

**VELOCIDAD:**

- Esta evaluación consiste en correr 100 metros de distancia de la máxima velocidad que, de la persona, y sirve para medir la velocidad de las extremidades inferiores de las personas, el tiempo es de acuerdo a la edad de la persona, ver formatos de evaluación física.


**EXAMEN ERGOMETRICO:**

- Es una prueba de valoración médica electro-cardiográfica, la misma que se la realiza con el fin de valorar posibles alteraciones en la actividad eléctrica del corazón durante una actividad física, las cuales no se manifiestan en reposo, por lo general se lo realiza en una bicicleta estática o en una cinta caminadora.

**CALIFICACION. - TOTAL DE PUNTOS Y PROMEDIO:**

- De acuerdo al reglamento, el total de puntos resulta de la suma de los valores de la cantidad de flexiones, distancia y tiempo que realiza el evaluado es decir de la suma de todos los test físicos.
- Por último, el promedio final resulta de la división del total de puntos, para la cantidad o número de test físicos evaluados.

Fecha de Implantación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág. No.

	<b>SEGURSIGMA CÍA. LTDA.</b>	<b>Código:</b> <b>SEG-OP-PRO-1.3.5</b> <b>Pág: 18 de 21</b>
<b>Manual de procedimientos de la gestión operativa de la empresa SEGURSIGMA Cía. Ltda.</b>		
<b>Proceso: Control de Inventarios</b>		
<b>Objetivo:</b>		
Describir las actividades que van a realizar el personal operativo para tener un control de los activos de la empresa		
<b>Alcance:</b>		
Este procedimiento cubre desde el inventario de armamento hasta el inventario de vehículos y motos que se encuentran en el taller.		
<b>Generalidades</b>		
<p>Se documenta el inventario existente en los diversos puestos. El inventario que se maneja en el departamento de operaciones, consta de los siguientes elementos:</p> <p><b>Armas:</b> Implemento de defensa entregado a los agentes de seguridad, supervisores, Jefe de operaciones, asistente de operaciones y Jefe de operaciones.</p> <p><b>Radio:</b> Medio de comunicación que se les otorgará a los agentes de seguridad y supervisores para su debida comunicación con consola.</p> <p><b>Vehículos y motos:</b> Transporte de los supervisores para llevar a los agentes a sus puestos cuando sea necesario y realizar las respectivas rondas operativas en los puestos.</p> <p>En el caso que se presente cualquier tipo de inconveniente con los elementos antes mencionados, se procederá a enviar a reparación cuando sea necesario.</p> <p>El Jefe de operaciones es la persona encarga del control de inventario. El cual se realizará mensualmente o cuando sea necesario, dependiendo del flujo de elementos en los diversos puestos.</p>		

### CONTROL DE ARMAMENTO

N.	Responsable	Actividad
1	<b>Jefe de operaciones</b>	Viene de: <b>SEG-OP-PRO-1.3.1 PLANIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES.</b> Verifica a que agente de seguridad y puesto le entregaron su respectiva arma.
2	<b>Jefe de operaciones</b>	Se procede a verificar la información presentada en el control de entrega de armas, estén acordes con los del arma y agente de seguridad.

		De acuerdo como este el estado del arma, se optará en dejarla en el puesto asignado o proceder a enviarla a mantenimiento. En este caso, se retira el arma del puesto y se registra en el Control de armamento en reparación.
3	<b>Jefe de operaciones</b>	Realizada la verificación se llenará el control de armas y Armamento en reparación de SEGURSIGMA Cía. Ltda., tomando en cuenta la ciudad y puesto que se encuentre el arma.
4	<b>Jefe de operaciones</b>	Culminado el control de inventario de armas, se procede a firmar y archivar el registro.

### CONTROL DE RADIOS.

<b>N.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	<b>Jefe de operaciones</b>	Viene de: <b>SEG-OP-PRO-1.3.1 PLANIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES.</b> Verifica a que agente de seguridad y puesto le entregaron su respectiva radio.
2	<b>Jefe de operaciones</b>	Se procede a verificar la información presentada en el registro de control de entrega de radios, estén acordes con los de la radio y agente de seguridad. De acuerdo como este el estado de la radio, se optará en dejarla en el puesto asignado o proceder a enviarla a mantenimiento.
3	<b>Jefe de operaciones</b>	Realizada la verificación se llenará el control de inventario de la radio de SEGURSIGMA Cía. Ltda., tomando en cuenta la ciudad y puesto que se encuentre el arma. En este caso, se retira el arma del puesto y se registra en el Control de radio en reparación.
4	<b>Jefe de operaciones</b>	Culminado el control de inventario de radio, se procede a firmar y archivar el registro.

### CONTROL DE VEHICULOS Y MOTOS.

N.	Responsable	Actividad
1	<b>Operaciones</b>	Viene de: <b>SEG-OP-PRO-1.3.4 EJECUCION DEL SERVICIO.</b> Verifica el correcto uso de los vehículos y motos por parte de los supervisores.
2	<b>Jefe de operaciones</b>	Se procede a verificar la información presentada en la Hoja de ruta, estén acordes con el kilometraje presentado en la misma. El supervisor informara alguna novedad sobre el estado del vehículo o moto para proceder a una revisión. Si el vehículo o moto necesita algún tipo de reparación será enviado a mantenimiento conforme notificación dada al área Administrativa.
3	<b>Operaciones</b>	Verifica que el vehículo se encuentre en perfecto estado y procede a devolverlo a sus operaciones diarias.

### CONTROL DE CELULARES

N.	Responsable	Actividad
1	<b>Jefe de operaciones</b>	Viene de: <b>SEG-OP-PRO-1.3.1 PLANIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES.</b> Verifica a que agente de seguridad y puesto le entregaron su respectivo celular para uso en las funciones asignadas.
2	<b>Administración/ Operaciones</b>	Se procede a verificar la información presentada en el control de entrega de celulares, estén acordes con los del celular y agente de seguridad. De acuerdo como este el estado del celular, se optará en dejarla en el puesto asignado o proceder a enviarla a mantenimiento. En este caso, se retira el celular del puesto y se registra en el Control de celulares en reparación.
3	<b>Administración/ Operaciones</b>	Realizada la verificación se llenará el control de celulares y celulares en reparación de SEGURSIGMA Cía. Ltda., tomando en cuenta la ciudad y puesto que se encuentre el celular.

4	<b>Administración/ Operaciones</b>	Culminado el control de inventario de celulares, se procede a firmar y archivar el registro.
5	<b>Asistente de Operaciones/ Administración</b>	Recepta y almacena el control de celulares.

Fecha de Implantación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág. No.