



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA  
EMPRESA DELTA SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA  
DE IMBABURA.  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**AUTORA**

**CABEZAS CUERO TATIANA ELIZABETH**

**DIRECTORA**

**ING. ROCÍO LEÓN**

**Ibarra, Enero del 2014**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente es un manual de procedimientos administrativos para la empresa Delta Seguridad, que presta servicio de seguridad privada, con el objeto de establecer los procedimientos para la realización de actividades dentro de la empresa, misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

Se realizó un diagnóstico situacional de la empresa para conocer el estado actual de la organización. Se aplicó las herramientas de obtención de datos, esto permitió tener una visión clara del proyecto, determinando las necesidades internas de la empresa, para optimización de todos los recursos con los que cuenta la misma.

Los beneficiarios de la aplicación de este manual, puesto que es una empresa que presta servicios, son los clientes, en segundo la junta general de accionistas y por último los colaboradores de toda la organización. Puesto que contarán con una guía documentada de fácil comprensión y acondicionada a las necesidades que se presentan en la empresa. La aplicación del manual lleva consigo el éxito, es decir el logro de los objetivos y metas trazadas.

## **SUMMARY**

This is a manual of administrative procedures for Delta Security company , providing private security service , in order to establish procedures for the implementation of activities within the company itself which is located in the city of Ibarra Province Imbabura.

A situational analysis of the company was conducted to determine the current status of the organization. Tools for data collection was applied, this allowed a clear view of the project, determining the internal needs of the company, to optimize all resources that it has.

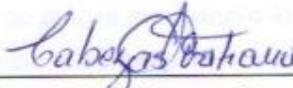
The beneficiaries of the implementation of this manual, since it is a company that provides services, customers are in the second general meeting of shareholders and ultimately the entire organization partners. Since counted with a documented comprehensive guidebook and fitted to the needs that arise in the company. The manual application brings success, ie the achievement of objectives and goals.

## UNIVERSIDAD DEL NORTE

### DECLARACIÓN

#### DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO

Yo, Tatiana Elizabeth Cabezas Cuero, portador de la cedula de ciudadanía nro. 080295535-1 declaro bajo juramento que el trabajo de grado aquí descrito es de mi total autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



**Tatiana E. Cabezas C.**

**C.C. 080295535-1**

Tatiana E. Cabezas C.

C.C. 080295535-1

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO

#### A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **Tatiana Elizabeth Cabezas Cuero**, con cédula de ciudadanía No.080295535 - 1 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: "**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA DELTA SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.**", en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

  
Tatiana E. Cabezas C.

C.C. 080295535-1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por las egresadas: Tatiana Elizabeth Cabezas Cuero, para optar por el Título de **Ingeniera Comercial**, cuyo tema es **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA DELTA SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA."**

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, 27 días del mes de enero de 2014.



Ing. Rocio León  
**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**

CECULA DE IDENTIDAD:	10025 1154
APELLIDOS Y NOMBRES	Cabezas Cuero, Tatiana Elizabeth
DIRECCIÓN:	Ibarra, Ecuador



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR**  
**DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la universidad.

Por medio del presente documento deixo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información.

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
<b>CEDULA DE IDENTIDAD:</b>	080295535-1
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Cabezas Cuero Tatiana Elizabeth
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ibarra, Sector el camal, Arturo Hidalgo 1-81 entre Quito y Latacunga
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:tatychocolate2013@hotmail.com">tatychocolate2013@hotmail.com</a>
<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0986457733

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TITULO:</b>	Manual de procedimientos administrativos para la empresa delta seguridad de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura

<b>AUTOR:</b>	Cabezas Cuero Tatiana Elizabeth
<b>FECHA:</b>	2014-01-27
<b>PROGRAMA:</b>	Pregrado
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniera Comercial
<b>ASESOR/DIRECTOR:</b>	Ingeniera Rocío León

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Tatiana Elizabeth Cabezas Cuero, portador de la cedula de ciudadanía nro. 080295535-1, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presentación es original y se la desarrolla, sin violar derechos de autor de terceros, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma u saldrá en defensa de la universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 27 días del mes de enero de 2014

LA AUTORA:

  
 Cabezas Cuero Tatiana Elizabeth  
 080295535-1

\_\_\_\_\_  
 Ing. Betty Chávez  
 Bibliotecaria

## DEDICATORIA

El presente trabajo de grado se lo dedico a Dios, por darme la oportunidad de vivir, por darme la familia que tengo, por siempre guiar mis pasos y por la gran bendición que me dio que es mi hijo.

A mis padres, por siempre apoyarme económica y moralmente, esforzándose día a día, por darnos lo mejor a mí y a mis hermanos. A mi hermana por estar siempre conmigo, como amiga y compañera.

A mi pequeño hijo que ahora es la razón de ser de mi existencia.

A todos las personas que me han brindado su apoyo y me ayudaron a cumplir mi objetivo de ser una profesional.

Tatiana Cabezas

## AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre presente en cada uno de los momentos de mi vida.

A mis padres, por estar siempre a mi lado y siempre apoyarme en cada una de mis decisiones.

A la Universidad Técnica del Norte, por acogermé y prepararme convirtiéndome en una muy buena profesional.

Tatiana Cabezas

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **OBJETIVOS GENERAL**

- Realizar un manual de procedimientos administrativos para la empresa Delta Seguridad de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Elaborar un diagnóstico situacional con el fin de obtener la información necesaria en cuanto a la situación actual de la empresa.
- Recopilar información, con la finalidad de elaborar un marco teórico que contenga todo lo referente al sistema de administración de la empresa, facilitando la investigación.
- Realizar el estudio técnico para la aplicación del manual Administrativo, enfocado al desarrollo empresarial.
- Determinar los principales impactos que tendrá el proyecto.

## **PRESENTACIÓN**

En el presente trabajo se ha desarrollado un manual de procedimientos administrativos para la empresa Delta Seguridad, ubicada en la ciudad Ibarra provincia de Imbabura, misma que está conformada por cinco capítulos, los cuales se resumen a continuación:

En el capítulo I se realizó un Diagnóstico Situacional, el cual permitió tener un conocimiento real de las condiciones actuales que tiene la ciudad de Ibarra, tomando en cuenta la optimización de recursos: humanos, económicos, tecnológicos y material.

En el capítulo II detallan las bases teóricas, permitiendo ampliar y conocer conceptos de temas referentes al manual realizado, los conceptos aquí planteados fueron obtenidos y analizados de textos de varios autores, por lo cual cada definición cuenta con su respectiva cita bibliográfica.

En el capítulo III se describe la propuesta realizada para la empresa, donde se proyecta un plan de capacitación, contratación de personal, procesos que se realizan en cada departamento para la optimización de los recursos.

En el capítulo IV se especifican los impactos que se tendrán en la posible aplicación de la propuesta en cada uno de los departamentos.

Finalmente las conclusiones, recomendaciones y bibliografía del manual realizado para la empresa Delta Seguridad.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG.</b>
Portada	i
RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
OBJETIVOS	x
Objetivo Diagnóstico	x
Objetivos Específicos	x
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
PRESENTACIÓN	xii
ÍNDICE GENERAL	xiii
ÍNDICES DE CUADROS	xvii
ÍNDICES DE GRÁFICOS	xviii
ÍNDICE DE ANEXOS	xix

### CAPÍTULO I

<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL</b>	22
ANTECEDENTES	22
OBJETIVOS	23
Objetivo Diagnóstico	23
Objetivos Específicos	23

Variables Diagnósticas	23
INDICADORES	24
ADMINISTRACIÓN ORGANIZACIONAL	24
MARCO LEGAL	22
HERRAMIENTAS DE PLANIFICACIÓN	24
CAPACITACIÓN	24
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	25
MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	26
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN	28
INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	29
EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN	29
TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	32
RESUMEN DE LA ENTREVISTA	46
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	51

## CAPÍTULO II

<b>MARCO TEÓRICO</b>	52
Diagnostico	52
Manuales	52
Concepto	53
Tipos de Manuales	53
Manuales de Organización	54
Manuales de Normas y procedimientos	54
Manuales de Puestos y Funciones	54
Manuales Administrativos	54
Concepto	55
Características	55
Organigramas	56
Fundamentación Teórica	56
Administración	56

Concepto	57
Importancia	57
Proceso Administrativo	57
Planificación	57
Organización	58
Dirección	58
Control	58
EMPRESA	62
Concepto	62
Tipos de Empresa (sociedad)	63
Sociedad Limitada	67
CLIMA ORGANIZACIONAL	68
CULTURA ORGANIZACIONAL	68
PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	69
AMBIENTE LABORAL	72
RIESGOS LABORALES	72
Concepto	72
TIPOS DE RIESGO	72
Riesgo Físico	72
Riesgo Ergonómico	73
Riesgo Psicológico	73
Riesgo Eléctricos	73
Riesgo Locativos	73
MOTIVACIÓN	73
Niveles de motivación	74
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	74
GUÍA DE FUNCIONES	76
CONTROL INTERNO	77
RECONOCIMIENTO LABORAL	77
VALORES	78

TRABAJO EN EQUIPO	80
Concepto	80
Ventajas	81
Desventajas	81
LA COMUNICACIÓN	82
Comunicación Formal	82
Comunicación Descendente	82
Comunicación Ascendente	82
Comunicación Horizontal	82
SEGURIDAD PRIVADA	83
SEGURIDAD INDUSTRIAL	84
	85
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>PROPUESTA ESTRATÉGICA</b>	86
DESARROLLO	86
MISIÓN	86
VISIÓN	86
MARCO LEGAL	86
LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	86
LEY DE ARMAS, MUNISIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS	93
VALORES CORPORATIVOS	94
Responsabilidad	94
Honestidad	94
Respeto	94
Excelencia en el servicio	94
Puntualidad	95
OBJETIVOS	95
POLÍTICA	95
PRINCIPIOS	95

Atención al cliente	95
Prestar servicio	95
ORGANIGRAMA	96
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	97
MANUAL DE FUNCIONES	107
ESTRATEGIAS	128
CADENA DE VALORES	129

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS DE IMPACTOS**

IMPACTO EMPRESARIAL	130
Financiera	130
Organizativo	131
Cultura organizacional	131
Ambiente laboral	132
IMPACTO SOCIAL	132
Atención cliente	133
Desarrollo profesional	133
Generación de empleo	133
Mejor calidad de vida	133
IMPACTO EDUCATIVO	134
Conocimiento	134
Rendimiento	134
Desarrollo personal	134
Toma de decisiones	135
CONCLUSIONES	138
RECOMENDACIONES	139
BIBLIOGRAFÍA	140
LINKOGRAFÍA	140

## ÍNDICES DE CUADROS

<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁG.</b>
CUADRONº 1.Matriz de Relación Diagnostica	26
CUADRO Nº 2. Existencia de un Manual de Funciones	32
CUADRO Nº 3. Cumplimientos de reglamentos	33
CUADRO Nº 4. Seguro de vida de los Empleados	34
CUADRO Nº 5. Proceso de contratación en la Empresa	35
CUADRO Nº 6. Programa de capacitación	36
CUADRO Nº 7. Equipos y herramientas	37
CUADRO Nº 8. Información Administrativa	38
CUADRO Nº 9. Estructura organizacional	39
CUADRO Nº 10. Normas de seguridad	40
CUADRO Nº 11.Motivación institucional	41
CUADRO Nº 12. Plan de reconocimientos para empleados	42
CUADRO Nº 13. Reconocimiento laboral del personal	43
CUADRO Nº 14. Medidas de seguridad en la empresa	44
CUADRO Nº 15. Plan de control y evaluaciones	45
CUADRO Nº 16. Matriz FODA de las encuestas	46
CUADRO Nº 17. Matriz FODA de la entrevista	48
CUADRO Nº 18. Matriz FODA de la general	49
CUADRO Nº19. Matriz de Cruces Estratégicos	50
CUADRO Nº 20. Tabla de valores de impactos	130
CUADRO Nº 21.Tabla de impacto organizacional	131
CUADRO Nº 22. Tabla de impacto social	132
CUADRO Nº 23. Tabla de impacto Educativo	133
CUADRO Nº 24. Tabla de impactos generales	134

## ÍNDICES DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁG.</b>
GRÁFICO N° 1. Existencia de un Manual de Funciones	32
GRÁFICO N° 2. Cumplimientos de reglamentos	33
GRÁFICO N° 3. Seguro de vida de los Empleados	34
GRÁFICO N° 4. Proceso de contratación en la Empresa	35
GRÁFICO N° 5. Programa de capacitación	36
GRÁFICO N° 6. Equipos y herramientas	37
GRÁFICO N° 7. Información Administrativa	38
GRÁFICO N° 8. Estructura organizacional	39
GRÁFICO N° 9. Normas de seguridad	40
GRÁFICO N° 10. Motivación institucional	41
GRÁFICO N° 11. Plan de reconocimientos para empleados	42
GRÁFICO N° 12. Reconocimiento laboral del personal	43
GRÁFICO N° 13. Medidas de seguridad en la empresa	44
GRÁFICO N° 14. Plan de control y evaluaciones	45
<b>ÍNDICES DE ANEXOS</b>	
ANEXO A. ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE	144
ANEXO B. ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES	145

## **CAPITULO I**

### **1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL**

#### **1.1. ANTECEDENTES**

Un 12 de enero del 2005 nace DELTA SEGURIDAD PRIVADA DESEGRI CÍA. LTDA., día que se inscribió en el registro mercantil en la ciudad de Ibarra, aperturando la primera oficina ubicada en la calle García Moreno y Pedro Rodríguez, siendo su primer cliente el conjunto residencial Villa Sol, inmediatamente se logra el segundo cliente, el mercado Amazonas con 8 puntos de servicio.

Terminaron el 2011 con 36 clientes, en 240 puntos de servicio, con 495 guardias de seguridad, 20 empleados administrativos, 7 sucursales y brindando servicio en todas las provincias del país excepto Galápagos, logrando así el gran objetivo “Delta Seguridad es la empresa líder del norte del país”.

Actualmente DELTA SEGURIDAD es gerenciada por el Dr. Edison Yépez, funciona en la calle Juan de Dios Navas 1-49 y Eloy Alfaro en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura. Esta empresa que presta un servicio de seguridad privada, es una organización de mucho prestigio, el cual se lo ganó través de la calidad de servicio que brinda a la población ecuatoriana, ya que tiene sucursales en todo el país.

A través de los métodos de recolección de información, se pudieron identificar varios problemas, como: realización de funciones repetitivas, no se sigue un patrón en la selección de personal, no hay un plan de capacitación, no está determinado acciones de reconocimiento. Mismos que, me lleva a la creación y aplicación del manual administrativo para la adecuada aplicación de la normativa, con el fin de mejorar el desarrollo de la empresa.

Mediante la observación se ha podido identificar la falta de un manual de procedimientos, en donde se establezca el funcionamiento y tratamiento adecuado del talento humano y los riesgos laborales que influyen en el desempeño óptimo del personal, tanto administrativo como por áreas.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. General**

Conocer la situación actual de la estructura administrativa de la empresa “DELTA SEGURIDAD” en ciudad de Ibarra provincia de Imbabura para identificar la problemática en el cumplimiento de sus actividades.

### **1.2.2. Específicos**

- ✓ Conocer y determinar la administración organizacional con que funciona la empresa.
- ✓ Analizar el marco legal y normativa aplicable para el manual de procedimientos administrativos.
- ✓ Investigar si la empresa emplea herramientas de planificación.
- ✓ Saber cuál es el plan de capacitación en la Empresa.
- ✓ Percibir si existe un plan de motivación y reconocimiento para los diferentes niveles del talento humano.

## **1.3. IDENTIFICACION DE VARIABLES**

- **Administración organizacional**
- **Marco legal**
- **Herramientas de planificación**

- **Capacitación**
- **Motivación y Reconocimiento**

#### **1.4. INDICADORES**

##### **Administración organizacional**

- Plan estratégico
- Organigramas
- Manual de procedimientos
- Manual de funciones

##### **Marco legal**

- Ordenanzas
- Regulaciones estatutarias
- Ley de vigilancia y seguridad privada
- Ley de armas, municiones, explosivos y accesorios

##### **Herramientas de planificación**

- Planificación
- Gestión de herramientas y personas
- Definición de cargas horarias
- Asignación de recursos humanos y materiales
- Ajustes de planificaciones según disponibilidad de recursos

##### **Capacitación**

- Frecuencia de las capacitaciones
- Quien capacita
- Áreas a capacitar
- Retroalimentación

##### **Motivación y Reconocimiento**

- Herramienta de trabajo
- Factores psicológicos
- Factores ambientales
- Factores físicos (salud)
- Relación adecuada y equitativa
- Reconocimiento laboral

**Cuadro Nro. 1**

**1.5. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNOSTICA**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>PUBLICO META</b>
Conocer y determinar la administración organizacional con que funciona la empresa	<b>Administración organizacional</b>	Plan estratégico		<b>Entrevista</b>	<b>Gerente</b>
		Organigramas	<b>PRIMARIA</b>		
		Manual de procedimientos	<b>SECUNDARIA</b>	<b>Datos históricos</b>	<b>Documentos</b>
		Manual de funciones			
Analizar el marco legal y normativa aplicable para el manual de procedimientos administrativos	<b>Marco legal</b>	Ordenanzas			
		Regulaciones estatutarias		<b>Entrevistas</b>	<b>Nivel directivo</b>
		Ley de vigilancia y seguridad privada	<b>PRIMARIA</b>		
		Ley de armas, municiones, explosivos y accesorios		<b>Encuestas</b>	<b>Empleados</b>

Investigar si la empresa emplea herramientas de planificación	<b>Herramientas de planificación</b>	Planificación	<b>PRIMARIA</b>	<b>Encuestas</b>	<b>Empleados</b>
		Gestión de herramientas y personas			
		Definición de cargas horarias			
		Asignación de recursos humanos y materiales			
Saber cuál es el plan de capacitación en la Empresa	<b>Capacitación</b>	Ajustes de planificaciones según disponibilidad de recursos	<b>PRIMARIA</b>	<b>Entrevista</b>	<b>Dpto. Talento Humano</b>
		Frecuencia de las capacitaciones			
		Quien capacita			
		Áreas a capacitar			
Percibir si existe un plan de motivación y reconocimiento para los diferentes niveles del talento humano.	<b>Motivación y Reconocimiento</b>	Retroalimentación	<b>PRIMARIA</b>	<b>Observación</b>	<b>Jefes departamentales</b>
		Herramienta de trabajo			
		Factores psicológicos			
		Factores ambientales			
		Factores físicos (salud)	<b>PRIMARIA</b>	<b>Encuestas</b>	<b>Empleados</b>
		Relación adecuada y equitativa			
		Reconocimiento laboral			
				<b>Encuestas</b>	<b>Talento humano</b>
				<b>Entrevista</b>	<b>Gerente</b>

**Fuente: La Autora**  
**Elaborado por: La Autora**

## **1.6. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN**

### **1.6.1. POBLACIÓN O UNIVERSO**

La población o universo involucrado en la presente investigación estarán encaminados al personal las funciones de gestión y administración.

El presente trabajo de investigación involucra a los empleados de Delta Seguridad y en especial al manejo de la misma, la cual representa

Por ser una muestra menor a 50 personas se aplicará una encuesta a los empleados de la empresa Delta Seguridad, una entrevista al gerente de la empresa.

## **1.7. INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN**

### **1.7.1. INFORMACIÓN PRIMARIA**

Con el objeto de obtener información y tener un diagnóstico definido que nos ayude al desarrollo del proyecto, se ha utilizado técnicas de recolección de información primaria como las siguientes:

#### **Encuesta**

Mediante las encuestas aplicadas a los 20 empleados de la empresa Delta Seguridad, para la cual se tuvo una acogida aceptable y una colaboración respectivamente.

#### **Entrevistas**

Para esta investigación fue conveniente efectuar una entrevista de carácter personal al Señor Edison Yépez, Gerente de Delta Seguridad, con el propósito de conocer aspectos internos de la entidad, además cruzar información con la dada por los empleados.

## **Observación**

La observación fue realizada para darse cuenta de una cantidad de problemas, teniendo un propio criterio de los inconvenientes dentro de Delta Seguridad, como: falta de una planificación, ausencia de la autoridad, etc.

A continuación se presentara un breve análisis de las herramientas aplicadas en la recolección de datos, misma que se realizó en la empresa de seguridad privada Delta Seguridad.

## 1.8. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD DELTA SEGURIDAD, CON LA FINALIDAD, DE RECOPIRAR LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

### 1. ¿Sabe usted, si los manuales existentes en la empresa son aplicados de manera adecuada.

Cuadro Nro. 2

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

Grafico Nro. 1



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

## ANÁLISIS

De acuerdo la investigación realizada, se puede identificar que la mayoría de encuestados dicen que los manuales se los cumple a cabalidad, a través del desarrollo de las actividades diarias que cumple cada empleado.

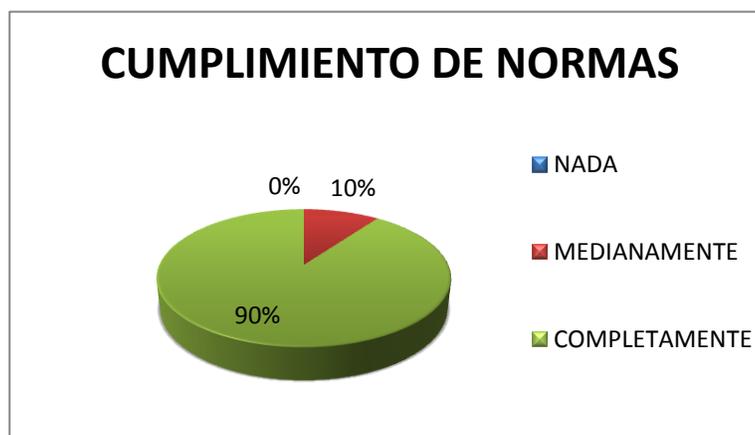
2. ¿En la empresa se cumple los reglamentos y normas de seguridad de la misma?

Cuadro Nro. 3

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NADA	0	0%
MEDIANAMENTE	2	10%
COMPLETAMENTE	18	90%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

Grafico Nro. 2



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

## ANÁLISIS

Según la información recopilada se puede manifestar que la empresa cumple con los reglamentos y normas de seguridad, ya que la mayoría coinciden en lo antes dicho y no en parte, si no, en su totalidad.

### 3. ¿Cuenta usted con un seguro de vida dentro de la institución?

**Cuadro Nro. 4**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PUBLICO	6	30%
PRIVADO	12	60%
NINGUNO	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**Grafico Nro. 3**



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

### ANÁLISIS

De acuerdo a la investigación realizada, se puede manifestar que los empleados de DELTA SEGURIDAD, cuentan con seguros de vida público y privado, en especial el personal administrativo de la empresa.

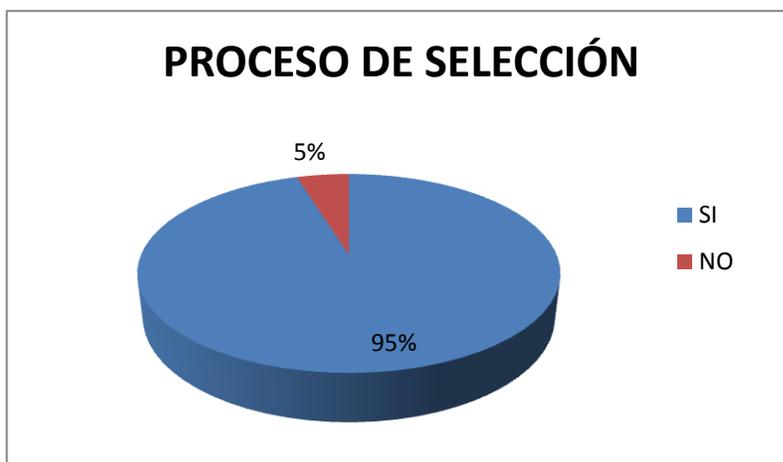
#### 4. ¿Antes de ser contratado/a, usted siguió un proceso de selección?

**Cuadro Nro. 5**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	80%
NO	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**Grafico Nro. 4**



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

### **ANÁLISIS**

Según la investigación se logró conocer que la mayoría siguió un proceso de selección antes de su contratación, pero cada una fue diferente a las otras, por tanto es obvio que no existe un formato a seguir para la selección de personal.

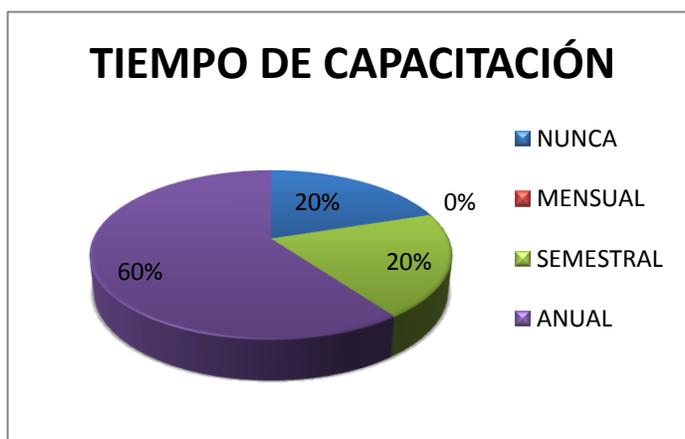
## 5. ¿cada qué tiempo se realiza las capacitaciones?

**Cuadro Nro. 6**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	4	20%
MENSUAL	0	0%
SEMESTRAL	4	20%
ANUAL	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**Grafico Nro. 5**



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

## ANÁLISIS

Se pudo constatar de acuerdo a la información recolectada que las capacitaciones para unos empleados la capacitación es anual, para otros pocos semestral y para la menor parte nunca, lo que quiere decir que al momento de capacitar al personal no se lo hace de manera equitativa y mucho menos permanente.

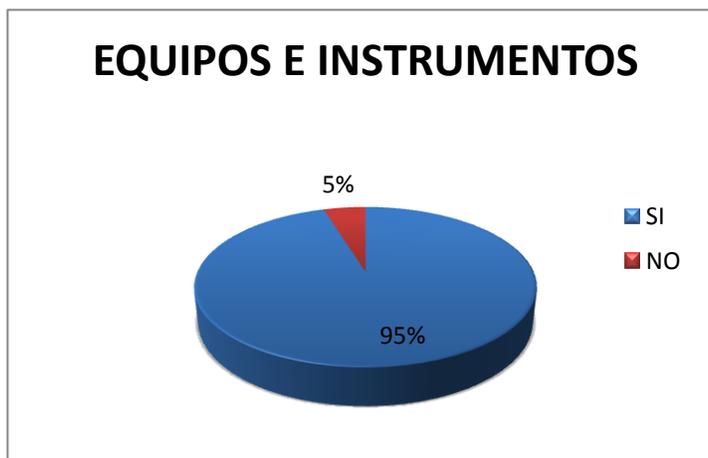
6. ¿Cuenta usted con los equipos e instrumentos necesarios, para un desarrollo óptimo de sus funciones?

Cuadro Nro. 7

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

Grafico Nro. 6



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

## ANÁLISIS

La empresa dota de las herramientas necesarias a sus empleados, para el óptimo desarrollo de cada una de sus actividades, se llegó a esto, puesto que todos los encuestados respondieron que este aspecto es muy positivo, ya que cuenta con todas las herramientas necesarias.

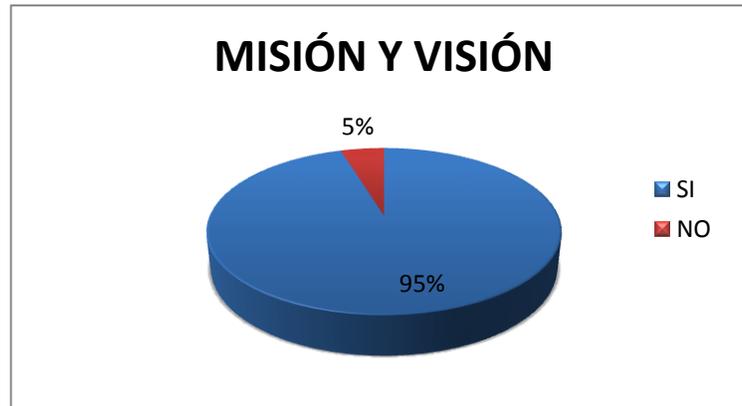
7. ¿Dentro de la empresa se difunde la misión y visión de la empresa?

Cuadro Nro. 8

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

GraficoNro. 7



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

## ANÁLISIS

La socialización de información administrativa dentro de la organización, es factible y el medio utilizado es mucho mejor, ya que a través de la visualización se puede tener en cuenta todo momento la misión y visión de la empresa, el cien por ciento de los encuestados coincidieron con dicha información.

8. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa?

Cuadro Nro. 9

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

Grafico Nro. 8



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**ANÁLISIS**

El cien por ciento de los encuestados concordaron con su respuesta, de conocer la estructura organizacional de la empresa, lo que conocen es el directivo y la parte administrativa.

9. ¿Le gustaría a usted que se difundan las normas de seguridad de manera permanente?

Cuadro Nro. 10

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

Grafico Nro. 9



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

## ANÁLISIS

Según lo investigado se pudo establecer que a los empleados de la empresa les gustaría que las normas de seguridad existentes sean socializadas permanentemente, para así tener el conocimiento necesario sobre dicho tema.

**10. ¿Existe motivación institucional, para desarrollar las estrategias empresariales?**

**Cuadro Nro. 11**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**Grafico Nro. 10**



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**ANÁLISIS**

Por lo investigado se puede expresar que todos los encuestados están de acuerdo y satisfechos con la motivación que les ofrece la empresa, como: actividades grupales, deportes, actividades sociales, etc.

## 11. ¿En la empresa existe un plan de reconocimientos para el personal?

Cuadro Nro. 12

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ECONÓMICO	10	50%
PLACAS	5	25%
MEJOR EMPLEADO	3	15%
MEJOR UNIFORMADO	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por la autora

Grafico Nro. 11



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

## ANÁLISIS

La mitad de los empleados concordaron con que los reconocimientos que reciben son económicos, y la otra mitad se dividen, en que los reconocimientos que reciben son: placas, por mejores empleados y por mejores uniformados, mismo que es muy importante para mantener la motivación en lo empleados y así cumplir los objetivos de la misma.

**12. ¿Los directivos están conscientes de las funciones que usted realiza en la empresa?**

**Cuadro Nro. 13**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	95%
NO	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**Grafico Nro. 12**



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**ANÁLISIS**

La gran mayoría coinciden en que las funciones realizadas por ellos, son reconocidas, solo uno de los encuestados dijo que no es reconocido por su labor, esto se da mucho por ser una empresa es de carácter familiar, por consiguiente saben la importancia del desempeño de las actividades por cada uno de los colaboradores.

**13. ¿Cree usted que las medidas de seguridad dentro de la institución son las adecuadas para el buen desempeño de sus actividades?**

**Cuadro Nro. 14**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	95%
NO	1	5%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**Grafico Nro. 13**



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**ANÁLISIS**

De los empleados encuestados la gran parte están de acuerdo con que si son las adecuadas y uno de ellos dijo que no, lo que significa, que no está al tanto de las normas o no le parecen las adecuadas en realidad.

**14. ¿Existe en la empresa un plan de control interno y evaluaciones continuas, que piensa respecto al tema?**

**Cuadro Nro. 15**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRIMESTRALES	8	40%
SEMESTRALES	5	25%
ANUALES	5	25%
NO HAY	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**Grafico Nro. 14**



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**ANÁLISIS**

La investigación realizada arroja la siguiente información. El control y evaluaciones se realizan de acuerdo al área, finanzas es diaria a través de un proceso de pago, es decir que así como finanzas en los demás departamentos se realiza un control cuando es necesario y las evaluaciones son apropiadas para mejorar en donde tengan falencias.

## Cuadro Nro. 16

### MATRIZ FODA DE LAS ENCUESTAS

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Aplicación de manuales existentes	Cumplimiento de normas y reglamentos
Equipamiento adecuado a su personal	Plan de reconocimientos para empleados
Comunicación permanente	
Estructura organizacional establecida	
Motivación para empleados	
Relación personalizada empleados	
Medidas de seguridad	
Control interno	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Falta proceso de selección	Incumplimiento ley (código de trabajo)
No existe capacitación permanente	
Falta conocimientos normas de seguridad	
Falta de evaluaciones	

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
Elaborado por: la autora

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**ENTREVISTA, DIRIGIDA EL GERENTE DE LA EMPRESA “DELTA SEGURIDAD”.**

**1. CUANTO TIEMPO TIENE FUNCIONANDO LA EMPRESA DELTA SEGURIDAD**

Tiene más de 9 años funcionando, prestando servicio de seguridad privada y alarmas.

**2. USTED CUMPLE CON EL PROCESO DE LA ADMINISTRACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA.**

Si en su totalidad se cumplen con los procesos existentes dentro de la organización.

**3. USTED CUENTA CON UN SEGURO DE VIDA PARA SUS EMPLEADOS DENTRO Y FUERA DE LA INSTITUCIÓN.**

La institución cuenta con seguro de vida para todos los empleados, una cobertura dentro y fuera de la empresa.

**4. LA EMPRESA DOTA A SUS EMPLEADOS INTERNOS Y EXTERNOS CON LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES**

Delta Seguridad da las herramientas necesarias para el desempeño de sus responsabilidades asignadas dentro de la empresa.

**5. SABE USTED EL LUGAR QUE OCUPA SU EMPRESA EN EL MERCADO LABORAL, CAMPO SEGURIDAD.**

Delta Seguridad se encuentra entre los primeros cinco lugares que prestan el servicio de seguridad privada y alarmas.

**6. CONOCE USTED, CUÁLES SON SUS PRINCIPALES COMPETIDORES, EN EL ÁMBITO DE SEGURIDAD PRIVADA.**

Los principales competidores de Delta Seguridad son TECOL, con una mayor experiencia y G4S que cuenta con una organización más adecuada para el tipo de empresa.

**7. LA EMPRESA CUENTA CON UN PLAN DE CONTINGENCIA EN CASO DE UN SINIESTRO.**

Delta Seguridad cuenta con un seguro contra siniestros, cuidando el patrimonio de la empresa que es la infraestructura.

**8. LA INFRAESTRUCTURA EN LA QUE FUNCIONA “DELTA SEGURIDAD” SON PROPIAS O NO.**

Si la infraestructura es una de los patrimonios más importantes de la empresa Delta Seguridad.

**9. LAS POLÍTICAS ECONÓMICAS DE ESTADO, COMO AFECTA O BENEFICIA LA EMPRESA.**

Las políticas económicas, dependiendo el área al cual estén dirigidas, por lo general afectan, porque son incrementos de tasas en pagos.

**10. COMO OBTIENEN LOS CONTRATOS DE SEGURIDAD PRIVADA PARA LAS DIFERENTES INSTITUCIONES.**

A través del portal de compras públicas, se obtienen los contratos, realizando las propuestas más benéficas para ambas partes.

**11. LA TECNOLOGÍA CON LA QUE CUENTA LA EMPRESA ES:**

La tecnología que usa Delta Seguridad en la actualidad, es moderna, misma que es usada en el servicio de alarmas y la comunicación entre guardias de seguridad.

**12. CREE USTED QUE EL CRECIMIENTO POBLACIONAL AFECTA O BENEFICIA EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA.**

Sí, porque el aumento de la población ocasiona disturbios, por tanto es necesario la seguridad y/o alarmas.

**13. SOCIALIZA USTED LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA A TODO EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA.**

De forma permanente, y por el medio más conocido y usado que es el internet (correos electrónicos).

**14. CUENTA USTED CON UN PLAN DE INNOVACIÓN, PARA LOS SERVICIOS QUE PRESTA.**

En la actualidad los servicios que se prestan son servicio de alarmas y la seguridad privada, habrá ninguna modificación e innovación.

**Cuadro Nro. 17**

**MATRIZ FODA DE LA ENTREVISTA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p>Tienen experiencia en el servicio que prestan</p> <p>Complimiento de los procesos</p> <p>Cumplimiento de la ley (código de trabajo)</p> <p>Dotación de herramientas</p> <p>Cuenta con seguros catastróficos</p> <p>Infraestructura propia</p> <p>Comunicación actualizada</p>	<p>Conoce sus mayores competidores</p> <p>Concurso de compras publicas</p> <p>Crecimiento poblacional</p>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>Falta de conocimientos sobre los riesgos</p> <p>Tecnología medianamente avanzada</p> <p>Carece de un plan innovación para la oferta de nuevos servicios</p>	<p>Políticas económicas de estado</p>

**Fuente:** Entrevista realizada al gerente de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
**Elaborado por:** LaAutora

Cuadro Nro. 18

**MATRIZ FODA GENERAL**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de información administrativa</li> <li>• Cumplimiento de los reglamentos y normas</li> <li>• Cuentan con Seguro público y privado</li> <li>• Dotación de herramientas necesarias</li> <li>• Socialización estructura organizacional</li> <li>• Infraestructura propia</li> <li>• Líderes en el mercado (experiencia)</li> <li>• Tecnología adecuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento poblacional</li> <li>• Contrataciones a través de compras publicas</li> <li>• Líderes en la seguridad privada</li> <li>• Incremento de la delincuencia</li> <li>• Creaciones de empresas</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe procedimiento de selección del TH</li> <li>• No hay capacitaciones permanentes</li> <li>• No se difunden normas de seguridad</li> <li>• Falta de innovación</li> <li>• No existe manual de funciones</li> <li>• Duplicidad de funciones</li> <li>• No aplica pruebas psicológicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias TECOL experiencia</li> <li>• G4S mejor organizada</li> <li>• Políticas económicas</li> <li>• Uso de armas (Ley de defensa)</li> </ul>

Fuente: Información Directa "DELTA SEGURIDAD"  
 Elaborado por: La Autora

**Cuadro Nro. 19**

**CRUCES ESTRATÉGICOS**

<b>FO</b>	<b>FA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediante la experiencia obtenido a través de los años se tiene la suficiente acogida al momento de pensar en la protección</li> <li>2. A través del cumplimiento de reglamentos y normas internas, se puede obtener y/o ganar los contratos del portal de Compras Publicas</li> <li>3. Las personas desempleadas buscan trabajo donde se les ofrezca un bien trato y la disponibilidad de herramientas para el buen desempeño</li> <li>4. A través de Tecnología adecuada se puede obtener Contrataciones a través de compras publicas</li> <li>5. Mediante la Infraestructura propia se crea confianza a las nuevas empresas, atrayendo su atención.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con esta fortaleza tan importante, Líderes en el mercado ante la principal Competencias TECOL experiencia, puede estar a la par frente a los clientes.</li> <li>2. Se debe mejorar la organización para así competir a la par con la competencia mejor organizada.</li> <li>3. Cuando se cumplen con las normas y políticas de seguridad se está contrarrestando el riesgo de se sancione la empresa por incumplimiento.</li> <li>4. Por medio de la propiedad, pueden obtener financiamiento y combatir las políticas económicas que afectan.</li> <li>5. Cuando se cumplen con las normas y políticas de seguridad se está contrarrestando el riesgo de se sancione la empresa por incumplimiento.</li> </ol>
<b>DO</b>	<b>DA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A través de la creación de manuales de procedimientos se puede atraer más personal a la empresa.</li> <li>2. Al crear una manual de procedimiento para selección del TH se puede aprovechar más Crecimiento poblacional</li> <li>3. Mediante la innovación en los servicios, nuevas empresas serán atraídas a la empresa</li> <li>4. A través de la creación del manual de funciones se puede determinar que es responsabilidad de quien aprovechando el medio Contrataciones a través de compras publicas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al crear una manual de procedimiento para selección del TH se puede minimizar el efecto Políticas económicas</li> <li>2. Si se difunden las normas de seguridad en forma adecuada se podrá reducir los inconvenientes de Uso de armas (Ley de defensa)</li> <li>3. A través de la elaboración del manual de funciones se podrá contrarrestar los problemas causados por la competencia G4S mejor organizada</li> <li>4. Mediante la innovación de servicios podrá estar a la par con TECOL tiene más experiencia</li> </ol>

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la empresa "DELTA SEGURIDAD"  
 Elaborado por: la autor

## **Formulación del Problema**

Luego de concluida la investigación de campo en la cual se aplicó las diferentes técnicas e instrumentos de investigación, así como el análisis de la matriz FODA podemos visualizar con mayor claridad el problema diagnóstico que está afectando a la empresa “Delta Seguridad”, que son: Inexistencia del procedimiento de selección del TH; No hay capacitaciones permanentes; No se difunden normas de seguridad; Falta de innovación; No existe manual de funciones y Duplicidad de funciones. No aplica pruebas psicológicas mencionando uno de los más importantes, es la inexistencia de un manual de procedimientos de acuerdo con la necesidad de la empresa.

También se ha podido determinar, incumplimiento de ciertas normativas, las cuales podrían mejorar el desarrollo de las actividades dentro de la empresa. Para disminuir la duplicidad de actividades.

En tal virtud el presente proyecto de un Manual de Procedimientos Administrativos, para la empresa Delta Seguridad en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, surge de la necesidad que tiene la organización, de establecer y representar los procedimientos administrativos de la misma. El de procedimientos administrativos, cuenta a mas de los procedimientos, consta también de manual de funciones, mismo que permitirá tener claro, las actividades que se realizan en cada uno de los puestos de trabajo y así evitar la duplicidad en la elaboración de las diferentes actividades. Los procedimientos establecidos permitirán un cumplimiento de las metas y objetivos enfocados a la planificación de la empresa.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

Aquí en el marco teórico está expuesto términos y conceptos que se verán a lo largo del proyecto de grado.

#### 2.1. DIAGNOSTICO

*(Andrade de Souza) Expresa: **El diagnóstico es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos.***

La definición de diagnóstico de “Un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones”.

#### 2.2. MANUALES

*(KELLOG, Graham – Diseño de Manuales – 2008) **El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo. (pág. 24)***

Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa. Es un instrumento de apoyo para organizar, distribuir actividades y definir claramente las funciones de cada puesto, asimismo, la forma en que las mismas deberán ser ejecutadas para lograr los objetivos y metas propuestas de la institución, en un período determinado.

### **2.2.3. Objetivos**

- Presentar una visión de conjunto de la organización (manual de organización).
- Precisar las funciones de cada unidad administrativa (manual de organización)
- Presentar una visión integral de cómo opera la organización (manual de procedimientos).
- Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento (manual de procedimientos).
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa (Manual de procedimientos)
- Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica (manual por función específica).

### **2.3. TIPOS DE MANUALES**

- ❖ **Manual de Organización.-** El manual de organización describe la organización formal, mencionado, para cada puesto de trabajo, los objetivos del mismo, funciones, autoridad y responsabilidad.

- ❖ **Manual de Políticas.-** El manual de políticas contiene los principios básicos que regirán el accionar de los ejecutivos en la toma de decisiones
- ❖ **Manual de procedimientos y normas.-** El manual de procedimientos y normas describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución
- ❖ **Manual del empleado.-** El manual del empleado contiene aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación. Dichos temas se refieren a objetivos de la empresa, actividades que desarrolla, planes de incentivación y programación de carrera de empleados, derechos y obligaciones, etc.

KELLOG, Graham – Diseño de Manuales - 2008 pág. 30

#### **2.4. MANUALES ADMINISTRATIVOS**

*El (Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas), 2010 **Un manual es un instrumento que compila normas y procedimientos sobre políticas, que pueden evolucionar. De manera que el manual no es de modo alguno un instrumento para establecer normas de política, sino más bien que contiene los procedimientos para la ejecución de esa política.***

El manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Ha de ser un

documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan.

En la empresa es el objetivo de elaborar un manual de funciones administrativas y financieras en vista que no existe una normativa para cada uno de los procesos a seguir para el cumplimiento de tareas, es de manera empírica y en base a la experiencia.

#### **2.4.1. Características**

- Junto al formato tradicional en papel, cada vez se utilizan más formatos electrónicos y, en particular, la presentación de distintos manuales.
- Reúnen información relevante para un usuario determinado, sobre un tema determinado.
- Además de brindar información, los manuales con frecuencia brindan instrucciones para guiar la actuación de empleados y otras personas.
- La información e instrucciones recopiladas se presentan en forma ordenada y sistemática.
- Se orientan al usuario, procurando asistirlo en la realización de su trabajo, para el caso de manuales orientados a los empleados o en su relacionamiento con la empresa.

El (Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas), 2010

#### **2.5. ORGANIGRAMAS**

*(ENRIQUE, B. 2009) El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus aéreas, en la que se muestra las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen.*

***Un organigrama permite analizar la estructura de la organización representada y cumple con un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización. (pág. 46)***

En una organización o empresa cualquiera que sea su naturaleza o campo de trabajo, requiere de lineamientos o un marco de acción n **organigrama**es un **esquema** de la **organización** de una **empresa**, entidad o de una actividad. El término también se utiliza para nombrar a la **representación gráfica** de las operaciones que se realizan en el marco de un proceso industrial o informático.

### **2.5.1. Tipos de Organigrama**

#### **1. Organigramas Verticales**

**Son los que tiene una forma de pirámide regular. Es el más utilizado en la diagramación de estructuras organizacionales. El máximo puesto jerárquico se ubica en el vértice superior de la pirámide lo que da a conocer cuál es la estructura misma de una empresa.**

**En el caso de que utiliza este tipo de organigrama, porque permito diferenciar los niveles jerárquicos existentes dentro de la organización**

#### **2. Organigramas horizontales**

**Este tipo representan los mismo elementos de los anteriores y de la misma forma, solo que comenzando el nivel máximo jerárquico en la**

izquierda y haciéndose los demás sucesivamente hacia la derecha y no importa los niveles que tenga siempre que puedan visualizarse dentro de la estructura de la empresa.

Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por línea dispuestas horizontalmente. En este organigrama se despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo, entre más alejados estén los miembros del extremo izquierdo son “más subordinados” que los anteriores.

ENRIQUE, B. 2009 pág. 52

## **2.6. ADMINISTRACIÓN**

*(CHIAVENATO Idalberto – Administración de empresas) La administración es la ciencia que planifica, organiza, dirige y controla los recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y sociales de la organización o empresa, con la finalidad de cumplir los objetivos y metas de la misma. (Pág. 18)*

La administración es la ciencia de Organización ordenada a la gestión de los servicios y a la ejecución de las leyes en una esfera política determinada, con independencia del poder legislativo y el poder judicial. Administración se puede mencionar como: la función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros", u obtener resultados a través de otros

## 2.7. PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial.

El proceso administrativo se refiere a planear y organizar la estructura de organismos u cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades, lo que permitirá conseguir los objetivos y metas propuestas.

### 2.7.1. Planificación

*(RUSENAS O. Rubén – La organización – 2007) Dice: **La planificación es una herramienta de la administración que permite determinar el curso correcto de acción que debemos seguir, para lograr la realización de los objetivos previstos. La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización.***

***Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos recursos de acción futuros. (pág. 40)***

Planificar para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos. Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse.

Predeterminar objetivos, estrategias, programas y recursos para el uso óptimo, y cumplimiento en el futuro. La tarea de planeación es exactamente: minimización de riesgos y el aprovechamiento de las oportunidades.

### **2.7.2. Organización**

*(RUSENAS O. Rubén – La organización – 2007), expresa: **Es construir la estructura ideal o tipo que necesita el ente, mediante la asignación de las funciones y responsabilidades correspondientes a aclarar y solucionar los diferentes inconvenientes que pueden presentarse existir entre los distintos sectores o individuos.***

***La organización se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe de diseñar la forma de cambiarla en grupo operativo, es decir crear la estructura departamental de la empresa. ( pág. 40)***

La organización es la función de correlación entre los componentes básicos de la empresa, las personas, tareas y los materiales para que puedan llevar a cabo el plan de acción señalado de antemano y lograr los objetivos de la empresa. Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hayan sido determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo.

### 2.7.3. Dirección

(RUSENAS O. Rubén – La organización – 2007), manifiesta: **Dirigir y coordinar es dar las directrices para lograr los rendimientos predeterminados.**

**La dirección es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La dirección incluye motivación, enfoque de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación. (pág. 41)**

Proporcionar acciones hacia los subordinados para que estos hagan posible el cumplimiento de los objetivos. Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea.

### 2.7.4. Control

(RUSENAS O. Rubén – La organización – 2009) **Controlar es unir el cumplimiento de las normas con las responsabilidades del individuo, fijando puntos estratégicos donde vigilar sus cumplimientos o rendimientos en forma esporádica, y concentrarse en los desvíos o excepciones a lo predeterminado, para evaluarlos en cuanto a magnitud**

***e importancia y, en última instancia, realizar una acción que tienda a corregir esas irregularidades". (pág. 44)***

Al control se lo define como la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de la empresa. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado.

## **2.8. EMPRESA**

***(RIBEIRO, Lair - Generar Beneficios- 2009) Empresa es "solo una conversación, un diálogo que existe y se perpetúa a través del lenguaje usado por quienes la componen. Este concepto se apoya en la afirmación de Rafael Echeverría, autor del libro "Ontología del Lenguaje", donde menciona que las organizaciones son fenómenos lingüísticos "unidades construidas a partir de conversaciones específicas que están basadas en la capacidad de los seres humanos para efectuar compromisos mutuos cuando se comunican entre sí. (Por tanto), una empresa es una red estable de conversaciones. Si se quiere comprender una empresa, se debe examinar las conversaciones que la constituyeron en el pasado y las que la constituyen en la actualidad. En ese sentido, si una empresa "cambia de localización, de producto o de personal sin cambiar de conversación, la misma empresa subsiste.***

***La empresa solo cambiará cuando cambie su estructura conversacional. (pág. 26)***

Empresa"es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos". Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa"es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social"

### **2.8.1. Tipos de Empresa (sociedad)**

#### **Sociedad Limitada**

*(GARETH R. Jones –2009), Teoría Organizacional, dice: **Esta participación no es equivalente a acción, como sí sucede en el caso de la Sociedad Anónima. En tanto, la deliberación y decisión de la misma se encuentra a cargo de una Junta General, la cual atenderá en las probables situaciones de: censuras de gestión, aprobación de las cuentas anuales, nombramiento y destitución de administradores y la modificación de los estatutos. La convocatoria de este órgano le cabe a los administradores y deberá realizarse sí o sí dentro de los primeros seis meses de cada ejercicio social, o en su defecto, cuando se lo crea necesario por algún asunto de peso.***

### **2.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

*(GARETH R. Jones –2009), Teoría Organizacional, expresa: **Una vez que un grupo de personas he establecido una organización para lograr metas colectivas, la estructura organizacional evoluciona para***

***aumentar la efectividad del control de la organización sobre las actividades necesarias para lograr dichas metas. La estructura organizacional es el sistema formal de tareas y relaciones de autoridad que controla como las personas coordinan sus acciones y utilizan los recursos para lograr los objetivos y metas de la organización. (pág. 07)***

**Estructura** organizacional es la coordinación de una serie de partes o elementos dispuestos en un cierto orden y con determinadas relaciones entre ellos. Ordenación que ha de ser relativamente duradera. La estructura de la organización es la suma total de los modos en que ésta divide su trabajo en distintas tareas y los mecanismos a través de los cuales consigue la coordinación entre ellas. Se trata de un modelo relativamente estable de la organización que no puede identificarse totalmente con ella.

## **2.10. CULTURA ORGANIZACIONAL**

***(GARETH R. Jones –2009), Teoría Organizacional Al mismo tiempo que la estructura organizacional evoluciona, también lo hace la cultura organizacional. La cultura organizacional es el conjunto de valores y normas compartidos que controla las interacciones entre los integrantes de la organización y con los proveedores, clientes y otras personas externas a la misma. La cultura de la organización está formada por las personas que la integran, por la ética de la misma, por los derechos laborales otorgados a los empleados y por el tipo de estructura que utiliza. (pág. 08)***

Es un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor. Es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, valores, los comportamientos

## 2.11. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

*(CHIAVENATO Idalberto –2009), TALENTO HUMANO, manifiesta: **El proceso de selección de personal, funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Un concepto antiguo afirma que el proceso de selección de personal consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno.** (pág. 137)*

Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección. Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar y consumen cierto tiempo. Estos factores pueden resultar irritantes, tanto para los candidatos, que desean iniciar de inmediato, como para los gerentes de los departamentos con vacantes.

## El área de TH tiene un efecto en las personas y en las organizaciones

Los procesos básicos en la gestión de personas son cinco: integrar, organizar, retener, desarrollar y evaluar, aquí se cierra el ciclo del proceso de selección.

PROCESO	OBJETIVO	ACTIVIDADES
Atracción	Quienes trabajaran en la organización	Investigación del mercado de RH Reclutamiento de personas Selección de personas
Organización	Que harán las personas en la organización	Integración de las personas Diseño de puestos Descripción y análisis de puestos Evaluación de desempeño
Retención	Como conservar a las personas que trabajan en la organización	Remuneración y retribuciones Prestaciones y servicios sociales Higiene y seguridad en el trabajo Relaciones sindicales
Desarrollo	Como preparar y desarrollar a las personas	Capacitación Desarrollo organizacional
Evaluación	Como saber lo que son y lo que hacen las personas	Banco de datos/ Sistemas de información Controles- Constancia- Productividad- Equilibrio social

Elaborado por CHIAVENATO Idalberto – Administración del Talento Humano  
– 2011 pág. 102

## 2.12. AMBIENTE LABORAL.

(GARETH R. Jones –2009), *Teoría Organizacional*, expresa: **El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador.**

***El ambiente laboral ha cobrado notoriedad mediáticamente ante los elevados índices de suicidios de empleados en France Telecom, que han llevado a la conciencia pública la importancia de tener un adecuado ambiente laboral, pero muchas empresas no sienten ni piensan lo mismo. (pág. 08)***

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo, el trato del jefe con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que se le denomina clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización. Este puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes integran la organización tanto dentro como fuera.

## 2.13. RIESGOS LABORALES

(ÁLVAREZ, F. Faizal, E.– 2012), *RIESGOS LABORALES como prevenirlos en el ambiente de trabajo*, Dice: **El riesgo laboral identifica la probabilidad de sufrir un suceso. Los riesgos se cuantifican en probabilidades de que ocurra una calamidad, los denominados factores de riesgo son aquellas variables o características que incrementan la probabilidad de sufrirlo. (pág. 39)**

El riesgo laboral, es la probabilidad que existe de sufrir un accidente dentro de la organización, este riesgo puede ser físico, psicológico, ergonómico, visual, etc. Son aquellos que se producen por el hecho o en ocasión del trabajo a través de dos manifestaciones: los accidentes y las enfermedades profesionales, cuyos efectos pueden generar situaciones de invalidez temporaria o permanente, y cuyas consecuencias pueden variar entre la curación, la huella de alguna secuela, e inclusive la posibilidad de que la víctima muera.

### . 2.13.1. Tipos de Riesgo

#### **Riesgo Físico**

*(ÁLVAREZ, F. Faizal, E2012), RIESGOS LABORALES como prevenirlos en el ambiente de trabajo, manifiesta: **Los riesgos físicos representan un intercambio brusco de energía entre el individuo y el ambiente, en una proporción mayor a la que organismo es capaz de soportar, entre los más importantes se citan: el ruido, vibración, temperatura, humedad, ventilación, presión, iluminación, radiaciones no ionizantes (infrarrojas, ultravioleta, baja frecuencia); radiaciones ionizantes, (rayos X, alfa, beta, gama).** (Pág. 41)*

<b>Factor de riesgo</b>	<b>Tipo de riesgo</b>	<b>Enfermedades</b>
<b>FÍSICOS</b>	Ruido, Vibraciones Temperaturas externas Iluminaciones Radiaciones Ionizantes (Rayos X) Radiaciones no Ionizantes (Soldadura)	Sordera profesional Hipotermia Cáncer por radiación.
<b>ERGONÓMICOS</b>	Posturas inadecuadas Sobre – esfuerzo físico Diseño del puesto de trabajo	Túnel del carpo Lumbalgia Pinchamientos discales, deformaciones Oseas
<b>PSICOLÓGICOS</b>	Trabajo monótono Trabajo bajo presión Jornada laboral extensa	Estrés laboral Malas relaciones personales Insomnio. Aumento de accidentes
<b>ELÉCTRICOS</b>	Alta tensión, Baja tensión Electricidad estática	Quemaduras
<b>LOCATIVOS</b>	Superficies de trabajo Sistemas de almacenamiento Organización del área Estructuras Instalaciones Espacio de trabajo	Olores desagradables Acumulación de basura

**Elaborado por ÁLVAREZ, F. Faizal, E. – RIESGOS LABORALES como prevenirlos en el ambiente de trabajo – 2012 pág. 42**

## **2.14. MOTIVACIÓN**

*(PALLARES Zoilo, ROMERO Diego 2007), Dice: **La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.** (pág. 101)*

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

Hoy en día es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

### **2.14.1. Niveles de motivación.**

#### **Primer nivel de motivación: Éxito Material**

En esta primera categoría están todas las cosas que excitan nuestros sentidos y nos estimulan a actuar. Muchas personas sueñan con tener el auto último modelo, la casa con vista a la playa, viajar alrededor del mundo, jubilarse a temprana edad. Hay una lista interminable de cosas que pueden ser muy estimulantes para mantenernos activos en los negocios Multinivel.

## **Segundo nivel de motivación: Reconocimiento y Respeto**

No es un secreto que las personas necesitan aliento. Por esta razón el reconocimiento sano de otras personas es otro tipo de motivación en los negocios de Multinivel. Por eso uno lucha día a día por obtener la aprobación de personas que uno respeta. Tal vez uno desea que un grupo de compañeros o en el negocio respeten tus logros. Muchas personas están motivadas al tener el respeto de un mentor, padre, maestro o jefe. Otros buscan el respeto de su cónyuge.

## **Tercer nivel de motivación: Propósito, Destino y Legado**

La recompensa material es emocionante. El reconocimiento y el respeto pueden ser estímulos aún más grandes, sin embargo la motivación más sustentable y profunda proviene del sentido de propósito. El propósito significa vivir por algo más, por dejar un legado, por marcar la diferencia.

Saber entender estos tres niveles de motivación y su aplicación nos mantendrán en el rumbo adecuado hacia conseguir nuestros objetivos en el mercadeo Multinivel, de ahí la importancia de conocerlos.

## **2.15. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

(LEÓN Sugeily – 2011), Puestos de trabajo y funciones, expresa: ***La descripción de puestos se refiere al detalle de las funciones que se deben cumplir en cierto puesto de trabajo, además de las competencias con las que debe cumplir el profesional que ocupara dicho puesto. Esto sirve para un desarrollo óptimo y oportuno de la organización evitando duplicidad de actividades y pérdida de tiempo al momento de seleccionar el perfil adecuado para el puesto. (pág. 20)***

La descripción de un puesto de trabajo delimita funciones, permite una división del trabajo acertada y asigna responsabilidades dentro de la organización. Todas las personas tienen diferentes conocimientos y aptitudes para desenvolverse en un cargo, con la descripción del puesto de trabajo el empleado seleccionado ya sabrá si puede desempeñarse o no a cabalidad y asimismo la empresa tendrá claras que funciones y por tanto qué objetivos específicos se cumplen en determinado cargo.

## **2.16. GUÍA DE FUNCIONES**

*(LEÓN Sugeily – 2011), Puestos de trabajo y funciones, Manifiesta: **Un manual de funciones es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de la empresa. (Pág. 25)***

Es el instrumento técnico que permite precisamente establecer las funciones de cada uno de los trabajadores y directivos de la empresa, en este se detallan las jerarquías existentes en los distintos departamentos de la organización.

## 2.17. CONTROL INTERNO

(CEPEDA, Gustavo – 2007), expresa: ***El Control Contable comprende tanto las normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos y de la confiabilidad de los registros contables, presupuestarios y financieros de las organizaciones. (Pág. 190)***

En consecuencia constituyen métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad.

## 2.18. RECONOCIMIENTO LABORAL

(GARCÍA G. Alyne 2008) manifiesta: ***El reconocimiento es definido como una herramienta estratégica, la cual trae consigo fuertes cambios positivos dentro de una organización. Según el último estudio de la prestigiosa consultora Gallup sobre el reconocimiento al empleado, los lugares de trabajo más eficientes y eficaces, poseen una cosa en común, una cultura de reconocimiento.***

***En la actualidad vivimos un momento donde el talento en la empresa se ha convertido en la clave para el éxito de las empresas más competitivas. (Pág. 73)***

### **Reconocimiento informal**

Se trata de un sistema que, de una forma simple, inmediata y con un bajo coste refuerza el comportamiento de los empleados. Se puede poner en práctica por cualquier directivo, con un mínimo de planificación y esfuerzo y puede, por ejemplo, consistir en una tarjeta de agradecimiento, un correo electrónico, una palmadita en la espalda o un agradecimiento público inesperado.

### **Reconocimiento formal**

Es fundamental para construir una cultura de reconocimiento y su efecto, cuando se realiza eficazmente, es muy visible en cuanto a resultados y rentabilidad. Lo utilizamos para felicitar a un empleado por sus años en la empresa, celebrar los objetivos de la organización, reconocer a la gente extraordinaria, reforzar actividades y aportaciones, afianzar conductas deseadas y demostradas, premiar un buen servicio o reconocer un trabajo bien hecho.

## **2.19. VALORES**

Los valores y la ética son importantes en el lugar de trabajo para ayudar a mantener el orden, garantizar que una empresa funcione sin problemas y siga siendo rentable. Cada empresa tiene sus valores éticos y casi inmediatamente después de contratar a un empleado, o muchas veces, durante el proceso de entrevista. Y en muchas empresas, no importa lo bien que un empleado trabaje, si no sigue los valores éticos en el lugar de trabajo, puede resultar en despido.

### **2.19.1. Dedicación**

¿Qué tan difícil que un empleado trabaje, o la cantidad de esfuerzo que pone otro, se puede recorrer un largo camino. Obviamente, las empresas quieren resultados, pero la mayoría de los empleadores prefieren a un trabajador que realice un esfuerzo honesto para el que podría ser considerado un evento “natural” en el trabajo, pero es de otra manera perjudicial. De cualquier manera, cuando un empleado firma un negocio, este está de acuerdo en realizar su mejor esfuerzo para ayudar a la empresa prospere.

### **2.19.2. Integridad**

Un aspecto importante de los valores éticos en el lugar de trabajo es la integridad, o mostrar un comportamiento honesto en todo momento. Por ejemplo, un empleado que trabaja en una caja registradora espera para recibir el dinero y depositar la cantidad correcta de dinero al final de la noche. Integridad en el mundo de los negocios también puede significar ser honesto al dar vuelta en un informe de gastos o no intentar robar una cuenta de ventas de un compañero de trabajo.

### **2.19.3. Responsabilidad**

Se espera que todos los empleados de todos los sectores actúen responsablemente en sus acciones. Eso significa aparecer cuando se han programado y a tiempo, y no tomar ventaja de tiempo previstos para las interrupciones. También significa aceptar la responsabilidad cuando las cosas van mal, la recopilación de sí mismo y trabajar hacia una resolución. Y a veces puede significar trabajar más tiempo de lo previsto para ver un proyecto hasta su finalización.

#### **2.19.4. Colaboración**

En casi todas las industrias, los valores éticos en el lugar de trabajo constan de trabajo en equipo. Eso es porque la mayoría de las empresas creen que cuando la moral es alta y todos trabajan juntos, el éxito llegará. Así que es importante que los empleados trabajen en equipo – ya sea ayudando a los compañeros de trabajo en un proyecto, la enseñanza de nuevas contrataciones nuevas tareas, o siguiendo las instrucciones de un supervisor.

#### **2.19.5. Conducta**

Conducta de los empleados es un aspecto integral de los valores éticos en el trabajo. Los empleados no sólo deben tratar a otros con respeto, exhibiendo un comportamiento adecuado en todas las facetas del trabajo. Esto incluye el uso de vestimenta apropiada, utilizando un lenguaje que se considera adecuado en la oficina y conducirse con profesionalismo. Cada empresa aplica sus propias reglas específicas sobre la conducta, y por lo general hace sumamente claro en los manuales del empleado y manuales de capacitación.

### **2.20. TRABAJO EN EQUIPO**

(PALLARES Zoilo, ROMERO Diego 2007), Dice: ***Trabajo en equipo es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas.***

***Las empresas que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad. (pág. 60)***

En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del grupo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del equipo. Estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás. La función de las normas en un grupo es regular su situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales.

#### **2.20.1. Ventajas**

- Atrae mucho la atención de los individuos y estimula el raciocinio haciéndoles comparar, relacionar, juzgar y apreciar críticamente las respuestas.
- Sirve de diagnóstico para saber el conocimiento individual sobre un tema nuevo.
- Permite ir evaluando si los objetivos se van cumpliendo.
- Propicia una relación conductor-equipo más estrecha.
- Permite al conductor conocer más a su equipo.

#### **2.20.2. Desventajas**

- **Tomar las decisiones de forma prematura.**
- Que impere el dominio de pocas personas, en particular el de un líder.

- Consumir mucho tiempo en reuniones discutiendo soluciones y acciones, retrasando su puesta en marcha.
- Que existan **presiones sobre miembros del equipo para aceptar soluciones.**
- Que impere el dominio de pocas personas.
- Responsabilidad ambigua porque queda diluida en el grupo.

## **2.21. LA COMUNICACIÓN**

*(PALLARES Zoilo, ROMERO Diego 2007), **La comunicación es el medio de transferencia de información dentro de la organización, a través de una buena comunicación se obtiene un mejor desempeño de los directivos y de los subordinados. Todos tienen conocimientos de la información necesaria, las autoridades comunican a los subordinados y estos solicitan al nivel directivo. (pág. 65)***

La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual un individuo, o uno de los departamentos de la organización se pone en contacto con otro o con un individuo. Esto nos clarifica el hecho de que la comunicación es una herramienta de trabajo importante con la cual los individuos pueden entender su papel y se pueden desempeñar de acuerdo con la organización. La comunicación tiene una intención o propósito “el propósito de enviar mensajes dentro de la organización.

### 2.21.1. TIPOS DE COMUNICACIÓN

Los mensajes siguen unos caminos dentro del espacio organizacional denominados redes de comunicación. Gran parte de estas redes son líneas formales de comunicación, en tanto que otras son líneas informales.

***La comunicación formal:*** Es aquella donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización. Por regla general, estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal.

***La comunicación descendente:*** Sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados; uno de los propósitos más comunes de estos comunicados es proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo: “quien, debe hacer que, cuando, como, donde, y por qué”.

***La comunicación ascendente:*** Es la que va del subordinado a hacia los superiores. El principal beneficio de esta comunicación es ser el canal por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados, lo cual permite tener información del clima organizacional en esos ámbitos.

***La comunicación horizontal:*** Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de los mensajes horizontales tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel.

PALLARES Zoilo, ROMERO Diego 2007 pág. 65

## **2.22. Seguridad Privada**

***Seguridad privada De esta forma, las fuerzas de seguridad del Estado se encargan de prevenir la comisión de delitos y de perseguir a los delincuentes, con la misión de entregarlos al Poder Judicial. Este organismo tiene la misión de aplicar los castigos que estipula la ley, que pueden ir desde una multa económica hasta la pena de muerte, según el país y la gravedad del delito.***

## **2.23. INVESTIGACIÓN**

***Según (Fundación Wikipedia, 2013), “La investigación es considerada una actividad humana orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico.”***

## **2.24. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.24.1. Investigación histórica**

***(Lara, 2011), en Fundamentos de Investigación, Dice: “Trata de la experiencia pasada, describe lo que era y representa una búsqueda crítica de la verdad que sustenta los acontecimientos pasados. El investigador depende de fuentes primarias y secundarias las cuales proveen la información y a las cuales el investigador deberá examinar cuidadosamente con el fin de determinar su confiabilidad por medio de una crítica interna y externa.”***

### **2.24.2. Investigación Descriptiva**

***(Lara, 2011), en Fundamentos de Investigación, Dice: “Trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: encuestas, casos exploratorios, casuales, de desarrollo, predictivos, de conjuntos, de correlación.”***

#### **2.24.3. Investigación documental**

***(Lara, 2011), en Fundamentos de Investigación, Dice: “Consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio. Las consultas documentales pueden ser de: libros, revistas, periódicos, memorias, registros, etc.”***

#### **2.24.4. Investigación de campo o investigación directa**

***(Lara, 2011), en Fundamentos de Investigación, Dice: “Es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio”***

### **2.25. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.25.1. MÉTODO INDUCTIVO**

***(Cesár, 2010), en Metodología de la Investigación, Dice: “Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (De lo particular a lo general o De una parte a un todo.)”***

## **2.25.2. MÉTODO ANALÍTICO**

*(Limón, 2009), en Historia y Evolución del pensamiento científico, Dice: “El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se*

## **2.26. SEGURIDAD INDUSTRIAL**

*La Seguridad Industrial se ocupa de dar lineamientos generales para el manejo de riesgos en la industria.*

*Las instalaciones industriales incluyen una gran variedad de operaciones de minería, transporte, generación de energía, fabricación y eliminación de desperdicios, que tienen peligros inherentes que requieren un manejo cuidadoso.*

## **2.27. MANUAL DE IMPACTOS**

*Judy L. Baker (2000). Washington D.C.: LCSPR/PRMPO; A pesar de los miles de millones de dólares que se emplean en ayuda para el desarrollo cada año, aún se conoce muy poco acerca del efecto real de los proyectos en los pobres. Hay evidencias generalizadas sobre los beneficios que el crecimiento económico, las inversiones en capital humano y el suministro de redes de seguridad tienen en los pobres.*

## **CAPITULO III**

### **3. PROPUESTA ESTRATÉGICA**

#### **3.1. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo tiene como razón esencial implementar normas, lineamientos, procedimientos a aplicarse en la empresa Delta Seguridad en la ciudad de Ibarra, este conjunto de normativas, forman parte del “Manual de procedimientos Administrativo para la empresa, el mismo que servirá para mantener la homogeneidad de la gestión administrativa y mejorar el desarrollo de las actividades que ejecutan los diferentes departamentos de la empresa, lo que contribuye a mejorar la eficacia y eficiencia y contar con una herramienta con información rápida y oportuna para la toma de decisiones .

Realizada la evaluación de los procedimientos administrativos, mediante la aplicación de varias técnicas de recolección de información se detectaron varias debilidades internas que afectan el óptimo cumplimiento del trabajo por lo que es necesario implementar un cuerpo normativo que regule las actividades y a la vez optimice los recursos de dicha empresa.

#### **DESARROLLO**

##### **1.2. MISIÓN EMPRESARIAL**

Brindar servicio de seguridad mediante vigilancia y prevención del delito a personas naturales y jurídicas a nivel nacional, con tecnología de punta y personal altamente calificado con valores éticos y morales, orientado a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, logrando una ventaja competitiva.

### **1.3. VISIÓN EMPRESARIAL**

Para el año 2015 es seguir manteniendo la fidelidad de los clientes existentes, ser empresa líder especializada en el sector de la seguridad privada y monitoreo, crear y desarrollar negocios globalizados y ampliar nuestros servicios a todo el país.

### **1.4. MARCO LEGAL**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **ORDENANZAS DE SEGURIDAD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANTONIO ANTE LA SEGURIDAD PRIVADA: CARACTERÍSTICAS**

La seguridad privada es un sector que está compuesto por una gran cantidad de actores individuales y organizacionales que crecen en forma exponencial, las cuales amplían los servicios de seguridad, vigilancia, protección, investigaciones y otros; relacionados a particulares, instituciones, empresas, instalaciones del gobierno y demás sectores que demandan sus servicios.

Según información de especialistas en este sector, la seguridad privada cubre especialmente cuatro segmentos del mercado: la vigilancia física, seguridad electrónica, transporte de fondos y alarmas residenciales. El sector también incluye múltiples servicios afines entre los que se pueden anotar los siguientes: (i) alarmas (fabricación, provisión, instalación) y monitoreo; (ii) automoción de edificios; (iii) blindaje de edificios y vehículos; (iv) circuitos cerrados de televisión; (v) comunicaciones; (vi) construcción y gestión de cárceles; (vii) consultoría y auditoría; (viii) control de accesos – productos y servicios; (ix) custodia de mercadería en tránsito; (x) diseño e ingeniería de seguridad; (xi) fabricación de insumos de vigilancia; (xii) fabricación de

insumos electrónicos; (xiii) gestión del riesgo; (xiv) identificación productos y servicios; (xv) iluminación y señalización - productos y servicios; (xvi) investigaciones; (xvii) seguridad de eventos (ferias, congresos, conferencias); (xviii) seguridad de medios de difusión (periódicos, revistas, televisión, Internet); (xix) prevención de pérdidas; (xx) protección contra incendios; (xxi) protección personal y guardaespaldas; (xxii) seguridad bancaria y financiera; (xxiii) seguridad con canes; (xxiv) seguridad contra robos y secuestros; (xxv) seguridad de espectáculos; (xxvi) seguridad de la información; (xxvii) seguridad de las comunicaciones; (xxviii) seguridad del trabajo; (xxviii) seguridad del transporte; (xxix) seguridad turística; y, (xxx) seguridad vial, entre otras (Frigo 2003).

Frente a las complejas características de la inseguridad, la "oferta" es cada vez más amplia, lo cual ha impulsado un proceso sostenido de crecimiento, abarcando de manera intensiva a sectores que requieren aplicaciones tecnológicas orientadas a la seguridad.

Internacionalmente, el crecimiento de este sector ha sido tan acelerado que muchas de las pequeñas empresas que prestan este servicio, están siendo gradualmente relegadas por las grandes multinacionales (como por ejemplo Securitas o Security and Intelligence Advicing SIA); principalmente porque la capacidad de adquirir tecnología de punta y de capacitar al personal en estrategias de seguridad especializadas, son superiores al de las empresas pequeñas.

En Ecuador, esta tendencia está apareciendo y podemos ver varias multinacionales de seguridad privada ofreciendo sus servicios en el mercado local, por lo que es posible que en el futuro las empresas nacionales de seguridad sean cada vez más relegadas.

Por otra parte, paradójicamente, ante la incapacidad estatal de hacer frente a la delincuencia, las entidades públicas se han visto en la necesidad de

contratar seguridad privada, probándose así que el Estado no tiene la capacidad de cubrir su propia demanda de seguridad. Un ejemplo de ello, es la gestión realizada por la Municipalidad de Guayaquil, la cual puso en marcha el "Plan Más Seguridad", como una contribución local y de la empresa privada, para proveer a los guayaquileños de un derecho que el Estado no garantiza. Se ha tomado normal observar guardianía privada realizando actividades de seguridad y control de accesos en los diferentes ministerios y otras instituciones e instalaciones estatales.

Así, de los sectores que mayoritariamente contratan seguridad privada, los organismos públicos son los que ocupan el primer lugar, seguidos de las grandes corporaciones, medianas y pequeñas empresas; y personas particulares.

Esto se explica, entre otras cosas, por qué las empresas de seguridad privada han superado tanto en efectivos como en capacidades, procedimiento y tecnología de punta, a los servicios que prestan los organismos estatales como la Policía. De acuerdo a lo afirmado por Pontón (2006) "el número de vigilantes registrados oficialmente en el año 2005 fue de 40.368, el cual supera considerablemente a los 36.907 policías nacionales existentes en este mismo año" (Pontón 2006)<sup>14</sup>. Según algunas estimaciones, el número de guardias ya estaría llegando a 80.000 personas. Asimismo, en 1990 la Superintendencia de Compañías tenía registrada 54 empresas (0.56 empresas por mil personas); en 1995 el número aumentó a 163; mientras en el 2000 la empresas llegaron a 328.

# LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

## CAPITULO I

### DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Art. 1.- Objeto de la Ley.- Esta Ley regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada, legalmente reconocidas. Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada, dentro del marco de libre competencia y concurrencia, a cambio de una remuneración.

Art. 2.- Modalidades.- Los servicios de vigilancia y seguridad podrán prestarse en las siguientes modalidades:

**1. Vigilancia fija.-** Es la que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o por cualquier otro medio similar, con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores en un lugar o área determinada

**2. Vigilancia móvil.-** Es la que se presta a través de puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos.

**3. Investigación privada.-** Es la indagación del estado y situación de personas naturales y jurídicas; y, bienes con estricta sujeción a lo previsto en la Constitución Política de la República y la ley.

## **CAPITULO II**

### **DE LAS COMPAÑIAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

Art. 3.- No podrán ser socios de las compañías vigilancia y seguridad privada, ni formar parte de sus órganos de gobierno y administración, las personas incurso en las siguientes prohibiciones:

- a) Quienes hayan recibido sentencia condenatoria ejecutoriada;
- b) Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, en servicio activo, sus cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad;
- c) Los funcionarios, empleados y trabajadores civiles al servicio del Ministerio de Defensa Nacional, del Ministerio de Gobierno, de la Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas y de la Superintendencia de Compañías;
- d) Quienes hayan sido socios de compañías de vigilancia y seguridad privada, cuyo permiso de funcionamiento haya sido cancelado en forma definitiva; y,
- e) Los ex-miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes.

Art. 4.- Requisitos para el personal.- El personal que preste sus servicios en esta clase de compañías, como guardias e investigadores privados, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser calificado y seleccionado previamente por la compañía empleadora, de acuerdo a su idoneidad, competencia, experiencia y conocimientos respecto de la función o actividad a desempeñar. La

contratación del personal de vigilancia se efectuará con sujeción al Reglamento de la presente Ley;

- b) Tener ciudadanía ecuatoriana;
- c) Haber completado la educación básica;
- d) Acreditar la Cédula Militar; y,
- e) Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico que serán dictados por profesionales especializados.

El personal de las compañías de seguridad y vigilancia privada será denominado como guardias o investigadores privados, según la clase de actividad que realicen; y, su calidad será acreditada con la respectiva credencial de identificación, que será otorgada por la compañía contratante.

Art. 5.- Impedimentos para la contratación de personal.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán contratar personal que se encuentre incurso en las siguientes prohibiciones:

- a) Los incapaces absolutos y relativos, determinados en el Código Civil, para las funciones de guardias e investigadores privados;
- b) Los guardias, investigadores privados y personal administrativo que hayan sido separados, de una o más compañías de vigilancia y seguridad privada, por la comisión de delitos debidamente comprobados de conformidad con la ley;
- c) Quienes hayan recibido sentencia condenatoria penal, debidamente ejecutoriada;
- d) Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, en servicio activo;
- e) Los funcionarios, empleados y trabajadores civiles al servicio del Ministerio de Defensa Nacional, del Ministerio de Gobierno, de la

Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas y de la Superintendencia de Compañías; y,

- f) Los ex-miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes.

Art. 6.- Los representantes legales y administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada serán los responsables del proceso de calificación y selección del personal que labore bajo sus órdenes y dependencia, estando obligados a capacitarlo mediante cursos y seminarios dictados por profesionales especializados. En el caso de que estas compañías creen establecimientos de formación para tal efecto, deberán contar con la asesoría y supervisión periódica de la Policía Nacional.

Art. 7.- Constitución.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada se constituirán, bajo la especie de compañía de responsabilidad limitada, de acuerdo a la Ley de Compañías y la presente Ley.

Art. 8.- Objeto Social.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada tendrán por objeto social la prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes; depósito, custodia y transporte de valores; investigación; seguridad en medios de transporte privado de personas naturales y jurídicas y bienes; instalación, mantenimiento y reparación de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad; y, el uso y monitoreo de centrales para recepción, verificación y transmisión de señales de alarma. En consecuencia, a más de las actividades señaladas en su objeto social, las compañías de vigilancia y seguridad privada solamente podrán realizar las que sean conexas y relacionadas al mismo.

Art. 9.- Razón Social.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán registrar como razón social o denominación, aquellas propias de las instituciones del Estado y las referidas a la Fuerza Pública.

Art. 10.- Registro Mercantil.- Las escrituras de constitución de las compañías de vigilancia y seguridad privada se inscribirán en un libro especial que, para dicho efecto, abrirá el Registro Mercantil.

Art. 11.- Registro de funcionamientos- Las compañías de vigilancia y seguridad privada legalmente constituidas e inscritas en el Registro Mercantil, se deberán inscribir en los registros especiales que, para el efecto, abrirán separadamente el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y la Comandancia General de Policía Nacional, previa notificación de la Superintendencia de Compañías.

Art. 12.- Permiso de operación.- Registrada la compañía en la forma establecida en los artículos anteriores, le corresponde al Ministerio de Gobierno, otorgar el correspondiente permiso de operación.

El permiso de operación será concedido en un término no mayor a quince días, contado a partir de la fecha de presentación de los siguientes documentos:

- a) Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía debidamente registrada e inscrita en la forma prevista en esta Ley;
- b) Nombramiento del representante legal de la compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil; y,
- c) Reglamento Interno de la Compañía, aprobado por la Dirección General del Trabajo.

Art. 13.- Sujeción al Código del Trabajo.- El personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada, en sus relaciones laborales, estará sujeto a las disposiciones del Código del Trabajo.

### **CAPITULO III**

#### **AUTORIZACION, REGISTRO, UTILIZACION Y ALMACENAMIENTO DE ARMAMENTO**

Art. 14.- De la autorización y registro para tener y portar armas.- De conformidad con lo previsto en la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, registrará y extenderá los permisos para tener y portar armas, determinando las características, calibre y más especificaciones técnicas de las armas de fuego, que podrán ser utilizadas por las compañías de vigilancia y seguridad privada. La dotación del armamento se autorizará en estricta proporción a la capacidad de cobertura de dichas compañías.

Art. 15.- Reportes periódicos.- Los representantes legales de las compañías de vigilancia y seguridad privada, entregarán periódicamente la siguiente información:

- a) Un reporte anual acerca del armamento disponible, con la determinación de sus características y estado de funcionamiento, que será entregado al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas; y,
- b) Un reporte semestral acerca de los socios y del personal que se encuentre prestando sus servicios, así como de las separaciones producidas con sus respectivas causas, que será entregado a la Comandancia General de la Policía Nacional.

Art. 16.- Utilización, almacenamiento y registro de armas y equipos.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada utilizarán su armamento y equipo autorizado, de uso exclusivo para el personal de vigilancia y seguridad, en los lugares y horas de prestación de servicios establecidos en los respectivos contratos.

El almacenamiento del armamento y equipo autorizado se sujetará a las disposiciones de la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.

## **CAPITULO IV**

### **DEL CONTROL DE LAS COMPAÑÍAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

Art. 17.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada estarán sujetas al control y vigilancia del Ministerio de Gobierno y Policía, conjuntamente con la Superintendencia de Compañías de conformidad con la Ley de Compañías.

Art. 18.- La Superintendencia de Compañías notificará, en forma inmediata, la disolución de las compañías de vigilancia y seguridad privada al Ministerio de Gobierno y Policía para los fines legales pertinentes.

Art. 19.- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones autorizará a las compañías de vigilancia y seguridad privada la utilización de equipos y frecuencias de radiocomunicación; y, la Superintendencia de Telecomunicaciones realizará el control técnico de los mismos. La concesión

de frecuencias se efectuará siempre y cuando no interfieran con las de la Fuerza Pública, de conformidad con lo establecido en la Ley Especial de Telecomunicaciones.

## **CAPITULO V**

### **DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

Art. 20.- Sin perjuicio de lo previsto en el Código Penal, la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios y otras leyes, los representantes legales y/o administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada, que incumplan las disposiciones de esta Ley incurrirán en infracciones de carácter administrativo.

Art. 21.- Toda persona podrá denunciar ante el Ministerio de Gobierno y Policía la violación a las disposiciones de la presente Ley.

Art. 22.- Organismo competente para el juzgamiento de las infracciones.- El Ministerio de Gobierno y Policía es el organismo competente para conocer y resolver acerca de la imposición de sanciones por las infracciones administrativas previstas en esta Ley.

Art. 23.- Sanciones.- Sin perjuicio de las acciones civiles o penales que hubiere lugar, las infracciones administrativas serán sancionadas con:

- a) Amonestación escrita;
- b) Multa de doscientos a seiscientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica;

- c) Suspensión temporal de quince a treinta días del permiso de operación; y,
  - d) Cancelación definitiva del permiso de operación y, multa de cuatrocientos a mil doscientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica.
1. Estas sanciones serán aplicadas de acuerdo a la gravedad de la infracción cometida.

Art. 24.- Procedimiento.- El Ministerio de Gobierno y Policía notificará a los representantes legales de las compañías presuntamente responsables de una o más infracciones para que, dentro del término improrrogable de quince días, presenten los justificativos y pruebas de descargo que sean del caso. Dentro de ese lapso se llevarán a cabo todas las investigaciones y diligencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos. Concluido el término antes señalado, el Ministerio de Gobierno y Policía dictará la resolución correspondiente dentro del término de ocho días.

De las resoluciones que el Ministerio de Gobierno y Policía dicte al amparo de esta disposición se podrá recurrir ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

Si el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, de conformidad con lo previsto en la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, llegare a suspender o cancelar los permisos de las compañías de vigilancia y seguridad privada para tener y portar armas, comunicará dicha resolución al Ministerio de Gobierno y Policía, que procederá en forma inmediata a suspender el correspondiente permiso de operación hasta que la compañía subsane la causa que dio lugar a la sanción y así lo ratifique el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

Art. 25.- Responsabilidad Civil y Solidaridad Patronal.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada serán civilmente responsables por daños a terceros, que provengan de los actos u omisiones del personal que se encuentre a su servicio. Serán también solidariamente responsables respecto de las personas que presten sus servicios a su favor en los términos del numeral 11 del artículo 35 de la Constitución Política de la República.

**LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS.  
FABRICACION, IMPORTACION, EXPORTACION, COMERCIALIZACION Y  
TENENCIA.**

**MINISTERIO FISCAL GENERAL DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR.  
EL CONSEJO SUPREMO DE GOBIERNO**

**CAPITULO II**

**Importación, Exportación, Comercialización y Fabricación de Armas,  
Municiones, Explosivos y Accesorios**

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.

Las armas de uso civil o particular autorizadas por esta Ley o su Reglamento, se adquirirán previo permiso otorgado por el Jefe del Estado Mayor del Comando Conjunto, de acuerdo con el informe del Jefe del IV Departamento de este Instituto.

Art. 12.- Los traspasos de armas de uso particular, podrán realizarse únicamente con la autorización de las Autoridades facultadas para conceder permisos para portar armas y previo el canje por dichas autoridades del permiso de posesión otorgado.

Art. 18.- Toda arma de fuego, munición, explosivo y accesorio o materia prima cuya importación, introducción al País o tenencia no estuviese facultada por esta Ley, será confiscada o decomisada y remitida al IV Departamento del Estado Mayor del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

## **CAPITULO VI**

### **De las Sanciones y Juzgamiento**

Art. 30.- Las armas de fuego, municiones, explosivos, insumos y accesorios introducidos al País en violación de las normas establecidas en esta Ley y su Reglamento, se considerarán contrabando y serán decomisadas. Las autoridades de Aduana enviarán las especies capturadas al IV Departamento del Comando Conjunto, a los Comandos de Brigada, a los Comandos de Zona Naval o Aérea, según el caso, para que sean remitidas, a su vez, al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

#### **1.5. VALORES DE LA ORGANIZACIÓN**

**Responsabilidad.-** El personal debe cumplir de manera oportuna las actividades propias, en los diferentes procesos, a fin de conseguir la eficacia y eficiencia.

**Honestidad.-** Mediante la transparencia del talento humano, se obtendrá siempre con la verdad para ganar la confianza de los subordinados.

**Respeto.-** Valorando los intereses y necesidades de los clientes internos y externos de la empresa para conservar su fidelidad.

**Excelencia en el Servicio.-** Se realizara todas las acciones orientadas a la satisfacción del cliente interno.

**Puntualidad.-** Se deben esforzar para estar a tiempo en el lugar adecuado y cumplir con las obligaciones encomendadas de esta manera optimizar recursos.

#### **1.6. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

- **Incrementar un servicio de seguridad que brinde tranquilidad a los clientes mediante personal capacitado y métodos eficientes.**
- **Elevar el nivel de competencias y compromiso de todo el personal.**
- **Generar confianza en los servicios prestados.**

#### **1.7. POLÍTICA DEL MANUAL**

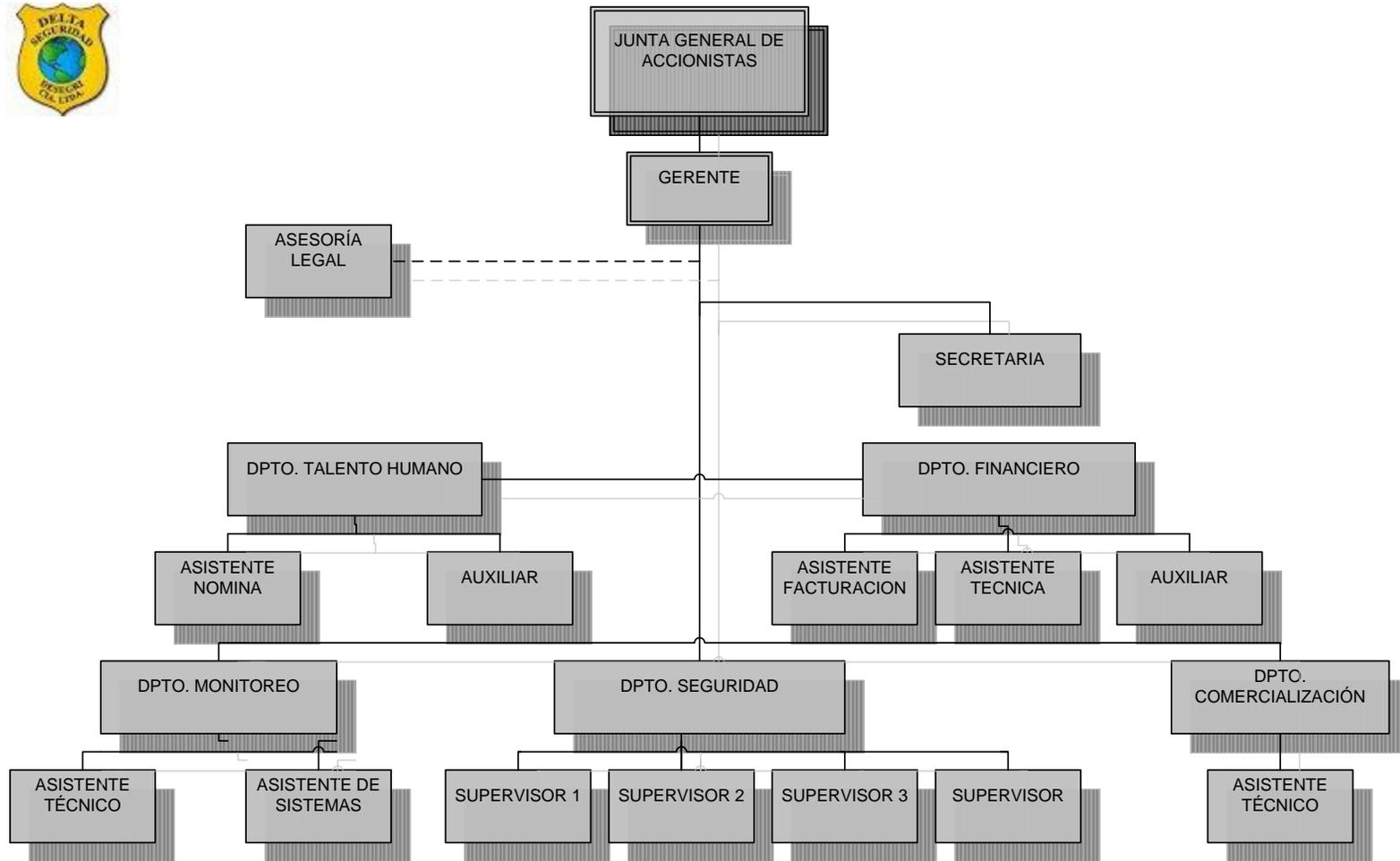
**La elaboración y aplicación del manual de procedimientos administrativos, en la empresa Delta Seguridad, con la finalidad de ubicarse cerca de la excelencia organizacional y líder en la prestación de sus servicios.**

#### **1.8. PRINCIPIO DE LA ORGANIZACIÓN**

- Proteger y brindar seguridad a los clientes
- Atención excelente al cliente
- Reacción rápido a los imprevistos
- Trabajamos en equipo para maximizar el crecimiento
- Agregamos valor a nuestros servicios para generar con los clientes una relación rentable de largo plazo.
- Nos orientamos al resultado sustentable para permanecer siempre vigentes



### 1.9. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



La estructura organizacional aquí representada, considero que es la más adecuada para la empresa Delta Seguridad, ya que cuenta con, una distribución ordenada y jerárquicamente estructurada, generando los niveles respectivos; N. directivo, N. ejecutivo, N. de apoyo y N. operativo.

**1.10. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS “DELTA SEGURIDAD”**

**PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL**

**Objetivo**

Determinar el proceso más importante de planificación, para la elaboración del presupuesto anual de la empresa

**Alcance**

Aplica a inicios del año laboral hasta el cumplimiento del plan presupuestado



Flujograma	Descripción	Tiempo
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[PROGRAMACION PRESUPUESTARIA FISICA Y FINANCIERA]     A --&gt; B[ELABORACION DE PROFORMA DE PRESUPUESTO INGRESOS Y EGRESOS]     B --&gt; C[INFORME DE LA PROFORMA A LA COMISION DE ECONOMIA Y FINANZAS]     C --&gt; D{APRUEBA PRESUPUESTO}     D -- SI --&gt; E([PROCESO DE EJECUCION DEL PRESUPUESTO ANUAL])     E --&gt; FIN([FIN])     D -- NO --&gt; F[REVISAR Y AJUSTAR OBSERVACIONES]     F --&gt; D                     </pre>	<p>Cada jefe departamental realiza un borrador del presupuesto</p> <p>El departamento financiero se encarga de unificar el presupuesto general anual</p> <p>Se aprueba y se ejecuta</p> <p>Se hace revisiones</p>	<p>5 horas</p> <p>2 días</p> <p>3 horas</p> <p>2 horas</p>

**La formulación y aprobación, pienso que es uno de los procedimientos más importantes, por ser la planificación anual de la empresa.**

## PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES

### Objetivo

Ayudar a establecer el procedimiento de Delta Seguridad para la adquisición de bienes.

### Alcance

Aplica desde la emisión del Formato de Pedido hasta el ingreso de los bienes al inventario.



Flujograma	Descripción	Tiempo
	<p>Demanda de productos y servicio para la empresa</p> <p>realiza un documento de petición</p> <p>el gerente aprueba la compra se publica necesidad se compra</p> <p>verificación de la compra</p>	<p>30 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>2 horas</p> <p>20 minutos</p> <p>1 hora</p> <p>4 horas</p>

**El procedimiento de la adquisición de bienes varía de acuerdo a las necesidades de compra y a la empresa a la cual se compra.**

## PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE SERVICIOS

### Objetivo

Complementar las necesidades de Delta Seguridad para la adquisición de servicios

### Alcance

Aplica desde la emisión del Formato de Pedido hasta el uso u conformidad del servicio.



Flujograma	Descripción	Tiempo
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; PROCESO_ADQUISICION([PROCESO DE ADQUISICIÓN DE SERVICIOS])     PROCESO_ADQUISICION --&gt; VERIFICA[VERIFICA LA CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y SUSCRIBE ACTA DE RECEPCIÓN]     PROVEEDOR[PROVEEDOR] --&gt; ACTA_ENTREGA[ACTA DE ENTREGA DE RECEPCION]     ACTA_ENTREGA --&gt; VERIFICA     ACTA_RECEPCION_FIRMADA[ACTA DE RECEPCIÓN FIRMADA] --&gt; VERIFICA     VERIFICA --&gt; APLICA[APLICA O PONE EN FUNCIONAMIENTO LOS SERVICIOS ADQUIRIDOS]     APLICA --&gt; PROCESO_PAGOS([PROCESO DE PAGOS Y CONTABILIDAD])     PROCESO_PAGOS --&gt; FIN([FIN])         </pre>	<p>Necesidad de uso de un servicio</p> <p>Solicitud de aprobación</p> <p>Aplicación del servicio</p> <p>Aceptación del uso del servicio</p> <p>Proceso en el cual se factura, para el pago</p>	<p>30 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>30 a 60 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>30 minutos</p>

**El procedimiento de la adquisición de servicio depende de la empresa que lo preste, por ejemplo: agua potable y alcantarillado, telefonía e internet y energía eléctrica, etc.**

## PROCEDIMIENTO: VIÁTICOS Y PASAJES

### Objetivo

Establecer el proceso para el pago de viáticos y pasajes en cada oportunidad que sea necesario.

### Alcance



Aplica a partir de la solicitud de viajes, hasta la comprobación por facturas.

Flujograma	Descripción	Tiempo
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; SOLICITUD_LICENCIA[SOLICITUD DE LICENCIA CON REMUNERACION]     DIRECCION[DIRECCION DE DELTA] --&gt; SOLICITUD_LICENCIA     SOLICITUD_LICENCIA --&gt; SOLICITUD[SOLICITUD]     SOLICITUD_LICENCIA --&gt; ANALIZA_LICENCIA[ANALIZAR Y AUTORIZAR LICENCIA]     ANALIZA_LICENCIA --&gt; AUTORIZACION[AUTORIZACION]     ANALIZA_LICENCIA --&gt; ELABORA_INFORME[ELABORACION INFORME DE LICENCIA CON REMUNERACION]     ELABORA_INFORME --&gt; SOLICITUD_INFORME[SOLICITUD]     ELABORA_INFORME --&gt; ANALIZA_VIATICOS[ANALIZAR Y AUTORIZAR VIATICOS]     ELABORA_INFORME --&gt; ANALIZA_PASAJES[ANALIZAR Y AUTORIZAR PASAJES]     ANALIZA_PASAJES --&gt; PASAJE[PASAJE]     ANALIZA_VIATICOS --&gt; PROCESO_PAGOS[PROCESO DE PAGOS Y CONTABILIDAD]     ANALIZA_PASAJES --&gt; PROCESO_PAGOS     PROCESO_PAGOS --&gt; FIN([FIN])         </pre>	Se realiza solicitud de remuneración	30 minutos
	Se autoriza la licencia	2 horas
	Se elabora el informe de la licencia	30 minutos
	Se analiza la licencia	20 minutos
	Se desembolsa el gasto	30 minutos

**El procedimiento de viáticos es uno de los que se maneja con cuidado, ya que se trata del desembolso de dinero, para gestiones externas.**

## PROCEDIMIENTO: PAGO DE REMUNERACIONES

### Objetivo

Manifiestar el proceso para la ejecución de los pagos de remuneraciones y que no existan preferencias, siempre cumplir con los procedimientos.

### Alcance

Aplica a partir del cumplimiento del mes de trabajo de acuerdo a los contratos, finalizando con la confirmación de depósitos



Flujograma	Descripción	Tiempo
	<p>Elaboración de los roles de los empleados</p> <p>Control y verificación de los registros</p> <p>Legalizar los roles</p> <p>Realizar asientos contables</p> <p>Archivar tres copias</p>	<p>2 días</p> <p>4 horas</p> <p>2 horas</p> <p>30 minutos</p> <p>20 minutos</p>

Los procedimientos por lo general son largos y repetitivos, el presente trata de ser lo más claro posible, además de ser comprensible.

## PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

### Objetivo

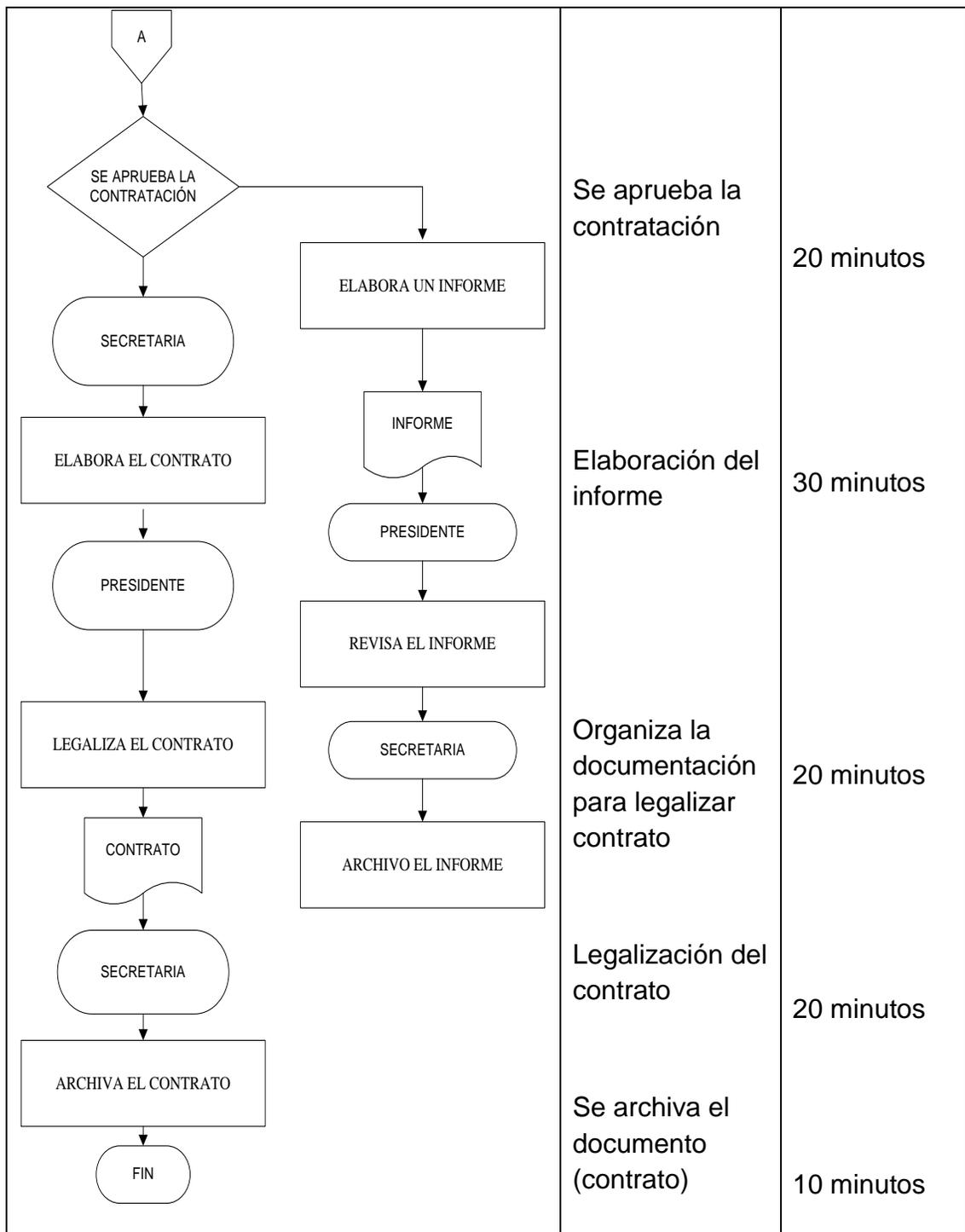
Definir el Procedimiento de Contratación del personal de Delta Seguridad, para obtener mejores resultados, al momento de su aplicación.

### Alcance

Aplica a partir de que se exista la vacante hasta la firma del contrato



Flujograma	Descripción	Tiempo
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; SECRETARIA([SECRETARIA])     SECRETARIA --&gt; ELABORA[ELABORA CONVOCATORIAS]     ELABORA --&gt; BOLETINES[BOLETINES]     BOLETINES --&gt; RECIBE[RECIBE A LOS CANDIDATOS CON SUS RESPECTIVAS HOJAS DE VIDA]                     </pre>	<p>Cuando existe la vacante, se elabora una convocatoria</p> <p>Se realiza publicaciones externas</p>	<p>20 minutos</p> <p>2 días</p>
<pre> graph TD     COMISION([COMISION]) --&gt; ENTREVISTA[ENTREVISTA A LOS CANDIDATOS]     ENTREVISTA --&gt; ELIGE[ELIGE LOS DOS MEJORES PUNTUADOS]     ELIGE --&gt; ENVIA[ENVÍA LOS DOCUMENTOS PARA LA APROBACIÓN]                     </pre>	<p>Evalúa los candidatos, pasan los dos mejores</p>	<p>8 horas</p>
<pre> graph TD     CURRICULO[CURRICULO] --&gt; COMISION2([COMISION])     COMISION2 --&gt; A{{A}}                     </pre>		<p>2 horas</p>



**Existen procedimientos que no se los pueden reducir, en el caso de la contratación es necesario que sea un poco extendido.**

## PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

### Objetivo

Establecer el proceso de capacitación para el personal de Delta Seguridad, así tener presente los pasos a seguir a cada momento.

### Alcance

Aplica desde que surge la necesidad de capacitar hasta la evaluación individual.



Flujograma	Descripción	Tiempo
	<p>Se detecta la necesidad de capacitar al personal</p> <p>Realiza oficio de aprobación para capacitar</p> <p>Verifica el presupuesto</p> <p>Se justifica mediante un informe</p> <p>Se busca al capacitador y se entrega materiales</p> <p>Se realiza la capacitación</p> <p>Se evalúa y se entrega certificado</p>	<p>3 días</p> <p>12 horas</p> <p>30 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>3 a 4 días</p>

**El procedimiento de capacitación, se lo debe aplicar por lo mínimo dos veces al año.**

## PROCEDIMIENTO: CAJA CHICA

### Objetivo

Establecer un proceso más adecuado para el manejo de la caja chica de la empresa

### Alcance

Aplica a partir de la solicitud hasta la justificación documentado de los gastos



Flujograma	Descripción	Tiempo
	Solicitud de la necesidad de efectivo	5 minutos
	Se espera autorización	30 minutos
	Gerente aprueba, autoriza a finanzas a realizar el desembolso	4 horas
	Recibe los fondos	
	Administra los fondos Realiza documentos de salida y entradas para respaldos	20 minutos

La caja chica dentro de la organización, es muy importante, ya que es el único efectivo que se maneja dentro de la empresa.

**PROCEDIMIENTO: CONSIGNA (Asignación de horario)**

**Objetivo**

Establecer los pasos a seguir en cada uno de los puestos de trabajo, obteniendo un adecuado orden.

**Alcance**



Emisión de horarios hasta la solución de problemas en caso de haberlos

Flujograma	Descripción	Tiempo
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[EMITE DOCUMENTOS CON LOS HORARIOS A CADA SUPERVISOR]     A --&gt; B[ASISTENCIA AL PUESTO DE TRABAJO]     B --&gt; C[REPORTE CADA 30 MINUTOS A LA CENTRAL]     C --&gt; D[CUANDO SE PRODUCE LA NOVEDAD]     D --&gt; E[REPORTA A L JEFE DE OPERACIONAS]     E --&gt; F{ENVÍA APOYO}     F -- NO --&gt; G[JEFE DE LOGISTICA]     F -- SI --&gt; H[SOLUCIONAN NOVEDAD]     H --&gt; I[ENTREGA REPORTE]     I --&gt; J([FIN])     A -.-&gt; A1[DOCUMENTO DE HORARIO]     I -.-&gt; I1[DOCUMENTO INFORME]         </pre>	<p>Se envía al supervisor los horarios de los puestos</p> <p>El guardia asiste a su puesto de trabajo, se reporta cada 30 minutos</p> <p>Cuando existe novedad se reporta al jefe de operación y al jefe logística</p>	<p>5 horas</p> <p>8 horas</p> <p>5 minutos</p> <p>5 minutos</p>

<b>1.11. MANUAL DE FUNCIONES PARA DELTA SEGURIDAD</b>	
<b>GERENCIA GENERAL</b>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	<b>GERENTE</b>
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Realizar de manera responsable la planificación, gestión, dirección y ejecución de actividades de la empresa para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas para la compañía.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	 <pre> graph TD     A[JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS] --- B[GERENCIA] </pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
<b>5. SUPERVISA A:</b>	500 EMPLEADOS Y TRABAJADORES
<b>6. BACKUP:</b>	NO APLICA
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	JEFES DEPARTAMENTALES
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	RECEPCIONISTA
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar el desarrollo de las actividades de la Empresa con la finalidad de cumplir con los objetivos en cumplimiento de las políticas adoptadas por la Junta Directiva.</li> <li>2. Controlar que los procesos y procedimientos se cumplan.</li> <li>3. Aplicar estrategias para el mejoramiento y crecimiento de la Empresa.</li> <li>4. Dirigir, coordinar, supervisar y dictar normas para el eficiente desarrollo de las actividades de la Entidad</li> <li>5. Presentar a la Junta Directiva los planes que se requieran para desarrollar los programas de la Entidad en cumplimiento de las políticas adoptadas.</li> <li>6. Someter a la aprobación de la Junta Directiva, el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos de cada vigencia fiscal, así como los</li> </ol>	

<p>estados financieros periódicos de la Entidad, en las fechas señaladas en los reglamentos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Someter a la aprobación de la Junta Directiva los proyectos del presupuesto de inversión y las operaciones comprendidas dentro de su objeto social, que así lo requieran.</li> <li>8. Celebrar todas las operaciones comprendidas en el objeto de la Entidad.</li> <li>9. Representar a la Entidad en negocios judiciales y extrajudiciales y ejercer las acciones a que haya lugar, en defensa de los intereses institucionales.</li> <li>10. Nombrar, dar posesión y remover a los empleados de la Empresa. Celebrar los contratos con los trabajadores</li> <li>11. Representar a la Empresa como persona jurídica y autorizar con su firma los actos y contratos en que ella tenga que intervenir.</li> <li>12. Velar por el correcto uso e inversión de los recursos de la Empresa</li> <li>13. Adoptar los reglamentos, manuales de funciones y dictar normas y procedimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades de la Empresa.</li> <li>14. Ordenar los gastos, reconocer y disponer los pagos de la Empresa.</li> <li>15. Presentar a la Junta Directiva informes de gestión anual.</li> <li>16. Demás funciones que le señale o delegue la Junta General de accionistas.</li> </ol>	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> Toma de decisiones, Liderazgo, Planificación estratégica	
<b>Comporta mentales:</b> Amable, Tolerante, Estricto, Ejemplar y Liderazgo	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Título universitario: Administración de Empresas
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 4 años en Administrar Empresas
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet
• <b>Conocimientos adicionales</b>	Inglés intermedio

Elaborado por: La Autora

## ASESORÍA LEGAL

### MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO



<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	ASESOR LEGAL
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	De acuerdo a la asignación el Asesor Legal, es la persona responsable de la parte legal a todo la relacionado con la empresa como, procedimientos de la organización. Deberá elaborar los documentos como representante legal de la empresa.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	<pre>graph TD;   A[ASESORÍA LEGAL] -.-&gt; B[GERENCIA];</pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	GERENTE GENERAL
<b>5. SUPERVISA A:</b>	NO APLICA
<b>6. BACKUP:</b>	NO APLICA
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	GERENTE
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	JEFES DEPARTAMENTALES
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar documentos relacionados con la parte legal de la empresa de acuerdo a la asignación establecida en el Programa respectivo y coordinar con los dueños de proceso su ejecución.</li><li>2. Elaborar la lista de verificación del marco legal.</li><li>3. Ejecutar audiencias en caso que sea requerido de acuerdo al plan establecido.</li><li>4. Realizar la descripción de las no conformidades levantadas en función de los criterios de los empleados, bajo parámetros establecidos y la evidencia encontrada.</li><li>5. Elaborar el Informes de sus actividades y entregarlo a los Dueños de proceso, a la Gerencia General.</li><li>6. Revisar los planes de cierre de las solicitudes de acción correctiva, acción preventiva y mejora.</li></ol>

7. Verificar la eficacia de los planes de cierre de las solicitudes de acción correctiva, acción preventiva y mejora.	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> Revisión de funciones, Registrar hallazgos, Guardar doc. respaldo	
<b>Comporta mentales:</b> Ético, Comprometido, Responsable, Honesto, Independiente	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Título universitario:Leyes - Auditoria Certificado de Auditor Interno con base en la Norma ISO 9001
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia 4 añosen ejecución de Auditorías Internas
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

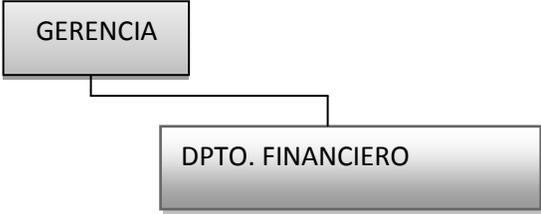
Elaborado por: La Autora

# SECRETARIA



## MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO

<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	SECRETARIA GENERAL
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Atender al público en General y dar cualquier información que este requiera, así como también llevar un control de la valija que ingresa y sale de la Empresa.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	<pre>graph TD; GERENCIA[GERENCIA] --- SECRETARIA[SECRETARÍA G.];</pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	GERENTE
<b>5. SUPERVISA A:</b>	NO APLICA
<b>6. BACKUP:</b>	AUXILIAR DE SEGURIDAD
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	CLIENTES
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	JEFES DEPARTAMENTALES
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atender las llamadas telefónicas del conmutador.</li><li>2. Realizar las labores de recepción y atención al público.</li><li>3. Manejar la Caja Chica de la Empresa.</li><li>4. Elaborar comunicaciones (oficios, memos y toda lo que requiera la gerencia)</li><li>5. Llevar el archivo de Gerencia</li><li>6. Receptar y enviar la valija</li><li>7. Archivar y controlar los Gastos Fijos</li><li>8. Llevar la agenda del Gerente</li><li>9. Llevar las actas de reuniones de Gerencia.</li><li>10. Mantener el aseo del área de Gerencia.</li><li>11. Adquirir, distribuir los suministros de oficina.</li></ol>	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> Manejo de Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet	
<b>Comporta mentales:</b> Amable, Tolerante, Carismática, Ordenada y Desenvuelta	

PERFIL	
• <b>Preparación Académica:</b>	Título universitario: Secretariado o a fines
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 1 año como secretaria o recepcionista
• <b>Conocimientos adicionales</b>	Inglés intermedio
Elaborado por: La Autora	
<b>JEFE DEL DPTO. FINANCIERO</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO</b>	
	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	JEFE DE FINANZAS
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Tiene como objetivo el manejo de la situación financiera y económica de la Empresa, presentación de balances anuales, mantener al día todos los registros contables.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	
<b>4. REPORTA A:</b>	GERENTE GENERAL
<b>5. SUPERVISA A:</b>	NO APLICA
<b>6. BACKUP:</b>	NO APLICA
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	GERENTE
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	JEFES DEPARTAMENTALES
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar los roles mensuales de pago de todo el personal, previa revisión de informes de Jefe de Seguridad y Recursos Humanos.</li> <li>2. Realizar mensualmente las declaraciones y pagos al SRI de IVA e Impuesto a la Renta.</li> <li>3. Realizar el anexo de retención en la fuente bajo relación de dependencia.</li> <li>4. Cuadrar roles de pagos con transferencias realizadas.</li> <li>5. Registrar las transferencias bancarias.</li> </ol>	

6. Revisar y autorizar facturas de venta y documentos adjuntos. 7. Controlar la gestión de recuperación de cartera. 8. Revisar y autorizar los pagos a los proveedores, y empleados previa elaboración de cheques. 9. Controlar activos fijos e inventarios. 10. Elaborar la conciliación bancaria mensualmente. 11. Mantener al día la Contabilidad. 12. Elaborar los Balances Anuales y registrar en la Superintendencia de Compañías. 13. Mantener limpia su área de trabajo 14. Demás funciones que su Jefe Inmediato le asigne.	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> Sistemas de contables, Normas de contabilidad	
<b>Comporta mentales:</b> Ético, Comprometido, Responsable, Honesto y Capaz	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Título universitario: contador(a) C.P.A.
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 2 años
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

Elaborado por: La Autora

<b>AUXILIAR DEL DPTO. FINANCIERO</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	AUXILIAR DE FINANZAS
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Apoyar en los procesos de su área, realizar la facturación a los clientes y manejar los archivos del departamento.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	<pre> graph TD     A[DPTO. FINANCIERO] --&gt; B[Auxiliar facturación y pagos]     A --&gt; C[Auxiliar retenciones y viáticos]           </pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	JEFE FINANZAS
<b>5. SUPERVISA A:</b>	NO APLICA
<b>6. BACKUP:</b>	AUXILIAR 2
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	JEFE FINANZAS Y AUXILIAR 2
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	RECEPCIONISTA
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la facturación mensual a los clientes en coordinación con la Gerencia General.</li> <li>2. Enviar al sitio las facturas anexadas con los documentos de respaldo solicitados por los clientes.</li> <li>3. Verificar que las facturas llegaron al lugar de destino y solicitar retenciones respectivas.</li> <li>4. Atención al cliente para resolver problemas en la facturación.</li> <li>5. Enviar la documentación correspondiente para la facturación de clientes en la ciudad de Quito.</li> <li>6. Revisar y cuadrar valores facturados en la sucursal de Quito.</li> <li>7. Ingresar al sistema contable las facturas realizadas en la sucursal de Quito.</li> <li>8. Revisión diaria de los movimientos bancarios.</li> <li>9. Verificar transferencias y realizar depósitos de pagos de los clientes facturados.</li> <li>10. Registrar transferencias y depósitos en el sistema contable para futuros reportes de cuentas por cobrar.</li> <li>11. Realizar reportes de cuentas por cobrar.</li> <li>12. Cobrar las cuentas pendientes a los clientes.</li> <li>13. Controlar el registro de los inventarios de uniformes y equipamiento.</li> <li>14. Realización mensual de inventario físico de bodegas de uniformes y equipamiento.</li> <li>15. Mantener el archivo físico de facturas, roles, retenciones, planillas del IESS.</li> <li>16. Mantener la limpieza de su área de trabajo.</li> <li>17. Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.</li> </ol>	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> Normas de declaraciones, Sistemas contables	

<b>Comporta mentales:</b> Ágil, Rápida, Cuidadosa, Responsable y Honesta	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Título universitario: contabilidad o a fines
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 1 año
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

Elaborado por: La Autora

<b>JEFE TALENTO HUMANO</b>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	JEFE DE TALENTO HUMANO
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Tiene como objetivo la administración del Departamento de Talento Humano y sus procesos de Reclutamiento, Ingreso, Control, Capacitación y Desvinculación de Personal, así como también la finalidad delogerar de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	<pre> graph TD     GERENCIA[GERENCIA] --- DPTO_TALENTO_HUMANO[DPTO. TALENTO HUMANO] </pre>
<b>4.REPORTA A:</b>	GERENTE
<b>5. SUPERVISA A:</b>	PERSONAL OPERATIVO Y AD.
<b>6. BACKUP:</b>	ASISTENTE TÉCNICA TH
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	GERENTE, JEFES DPTO.
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	DEMÁS EMPLEADOS
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar la selección, el reclutamiento y contratación de nuevo personal en base a la ley</li> <li>2. Revisar y autorizar la apertura de cuentas bancarias al nuevo personal.</li> <li>3. Controlar la asistencia y permisos del personal administrativo y operativo.</li> <li>4. Enviar el control de asistencia de personal Administrativo mediante FORMULARIO al departamento de finanzas para la elaboración de los roles.</li> <li>5. Elaborar Informe Anual de Necesidades de Capacitación en base al Código de trabajo de cada departamento.</li> <li>6. Elaborar el Plan Anual de Capacitación Formulario.</li> <li>7. Revisar, autorizar, registrar y coordinar las Vacaciones para el pago o salida de las mismas de acuerdo a los intereses de la Empresa.</li> <li>8. Elaborar en coordinación con el Asesor Jurídico de la Empresa las cartas de notificación por terminación de contratos del personal en formato FRH-04 y entregar a la Gerencia para su firma.</li> <li>9. Coordinar el envío de las notificaciones por terminación de contrato a la Inspectoría y al Departamento respectivo.</li> <li>10. Comunicar sobre la renuncia de un trabajador al área correspondiente.</li> </ol>	

11. Receptar las citaciones de la Inspectoría de Trabajo, Demandas Judiciales; comunicar a Gerencia y realizar el trámite correspondiente en coordinación con el asesor jurídico de la Empresa si el caso lo amerita. 12. Recabar los documentos necesarios para atender los trámites de desvinculación. 13. Revisar y autorizar los informes mensuales de Operaciones 14. Revisar y autorizar la nomina para los seguros de vida. 15. Revisar el acta de finiquito ya elaborada (mediante sistema del M.R.L.) previo a la preparación del cheque y firma del Gerente. 16. Revisión y firma de todos los cheques. 17. Evaluación del desempeño. 18. Mantener la limpieza de su área de trabajo. 19. Demás funciones que su jefe inmediato le asigne	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> Normas de declaraciones contables, Contabilidad básica, Paquetes de Word, Excel, Internet  <b>Comporta mentales:</b> Responsable, Amable, Honesta, Paciente, Respetuosa	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Título universitario: Administración de Empresas
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 2 años
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

Elaborado por: La Autora

<b>ASISTENTE DE TALENTO HUMANO</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Tiene como objetivo el apoyo en todos los procesos del Departamento de Talento Humano y en especial la desvinculación del personal pasivo de la Empresa.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	 <pre> graph TD     A[DPTO. TALENTO HUMANO] --- B[Asistente Nomina]           </pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	JEFE DE TALENTO HUMANO
<b>5. SUPERVISA A:</b>	AUXILIAR
<b>6. BACKUP:</b>	AUXILIAR
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	TODO EL PERSONAL
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	GERENTE
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar la salida del personal desvinculado en el sistema del IESS. Y en Sistema de Talento Humano.</li> <li>2. Receptar del Departamento de Operaciones el Acta de Recepción de Entrega de insignias y uniformes.</li> <li>3. Elaborar Acta de Finiquito mediante el sistema del M.R.L. y entregar a Finanzas para la realización de cheque y firma de gerencia.</li> <li>4. Tramitar la certificación de cheques para pago de Acta de Finiquito.</li> <li>5. Recabar información y elaborar documentación para atender los procesos de demandas en coordinación con el Jefe de RR.HH.</li> <li>6. Tramitar todo requerimiento en la Inspectoría de trabajo.</li> <li>7. Coordinar toda la logística para capacitaciones en base a FTH-03.</li> <li>8. Llevar un registro de los participantes a las capacitaciones.</li> <li>9. Solicitar o elaborar (según el caso) los certificados de las capacitaciones.</li> <li>10. Archivar los certificados de los participantes en cada una de las carpetas.</li> <li>11. Elaborar informes mensuales, semestrales y anuales para el COSP</li> <li>12. Llevar un archivo de Personal Problemático.</li> <li>13. Pasivo en físico y magnético.</li> <li>14. Mantener la limpieza de su área de trabajo</li> <li>15. Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.</li> </ol>	

<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> Registrar, Atender inquietudes de trabajadores	
<b>Comporta mentales:</b> Responsable, Amable, Honesta, Paciente, Respetuosa	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Título universitario: Talento Humano
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 1 año
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet
• <b>Conocimientos adicionales</b>	Inglés intermedio

Elaborado por: La Autora

**AUXILIAR DE TALENTO HUMANO**  
**MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO**



<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	AUXILIAR DE TALENTO HUMANO
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Tiene como objetivo el apoyo en todos los procesos del Departamento de Talento Humano y en especial la vinculación del personal.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	<pre> graph TD     A[DPTO. TALENTO HUMANO] --- B[Auxiliar sistema]             </pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	JEFE DE TALENTO HUMANO
<b>5. SUPERVISA A:</b>	NO APLICA
<b>6. BACKUP:</b>	AUXILIAR NÓMINA
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	JEFE DEL DPTO. Y AUXILIAR DE NOMINA
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	JEFES DE DPTO. Y RECEPCIONISTA
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocar al personal por el medio más apropiado con las competencias establecidos para cubrir una nueva vacante.</li> <li>2. Receptar y verificar las carpetas de los aspirantes para cargos administrativos.</li> <li>3. Receptar y verificar los requisitos de las carpetas del personal operativo contratado por el Departamento de Operaciones.</li> <li>4. Preparar los contratos para el nuevo personal en coordinación con el Jefe de Talento Humano.</li> <li>5. Afiliar al nuevo personal al IESS mediante la página web correspondiente.</li> <li>6. Ingresar al nuevo personal al Sistema de Talento Humano y en caso de ser personal administrativo en el Sistema FireSoft.</li> <li>7. Solicitar la apertura de cuentas al personal nuevo en el banco correspondiente previo la autorización del Jefe de Talento Humano y Gerente.</li> <li>8. Elaborar informes mensuales, semestrales y anuales.</li> <li>9. Elaborar la nómina mensual para seguros de vida del personal.</li> <li>10. Manejar el archivo de personal activo.</li> <li>11. Mantener la limpieza de su área de trabajo</li> <li>12. Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.</li> </ol>	

<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> Registrar, Atender inquietudes de trabajadores	
<b>Comporta mentales:</b> Responsable, Amable, Honesta, Paciente, Respetuosa	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Título universitario: Administración de Empresas
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 1 año
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

Elaborado por: La Autora

**PROCESO DE MONITOREO**  
**MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO**



<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	JEFE DE MONITOREO
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Mantener el control de la central de monitoreo y de los centralistas, coordinar las contingencias que se puedan suscitar.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	<pre> graph TD     A[GERENCIA] --- B[DPTO. MONITOREO]             </pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	JEFE DE OPERACIONES
<b>5. SUPERVISA A:</b>	AUXILIAR TÉCNICO, DE SISTEMA
<b>6. BACKUP:</b>	AUXILIAR
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	JEFES DE DPTO. Y AUXILIAR
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	RECEPCIONISTA
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar informe diario de supervisor y centralistas de monitoreo</li> <li>2. Supervisar las áreas donde exista monitoreo electrónico en Cayambe y Pimampiro.</li> <li>3. Realizar informes semanales de monitoreo,</li> <li>4. Mantener el archivo de datos actualizado de todos los clientes de monitoreo.</li> <li>5. Reportar a finanzas todas las órdenes de trabajo para la facturación al cliente.</li> <li>6. Elaborar solicitud de compras de materiales y remitir al Jefe de Operaciones.</li> <li>7. Coordinar con comercialización en caso de incremento de clientes de monitoreo.</li> <li>8. Mantener limpia su área de trabajo.</li> <li>9. Demás funciones que su Jefe inmediato le asigne.</li> </ol>	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> Conocer el uso del sistema de la empresa, Actualizarse en los sistemas	
<b>Comportamentales:</b> Amable, Honesta, Amigable, Sociable.	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Título universitario: Ing. Sistemas
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 1 año
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

Elaborado por: La Autora

**AUXILIAR DE MONITOREO**  
**MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO**



<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	CENTRALISTA DE MONITOREO
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Mantenerse alerta a las señales emitidas por la central de monitoreo y coordinar el auxilio inmediato en caso de contingencias.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	<pre> graph TD     A[DPTO. MONITOREO] --- B[Auxiliar sistema]             </pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	JEFE DE MONITOREO
<b>5. SUPERVISA A:</b>	NO APLICA
<b>6. BACKUP:</b>	RECEPCIONISTA
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	AUXILIARES, JEFES DE DPTO
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	GERENTE, RECEPCIONISTA
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener al día todos los datos del clientes en el Sistema de Monitoreo.</li> <li>2. Solicitar a los clientes los Códigos de Apertura o Emergencia de acuerdo al caso.</li> <li>3. Verificar y reconocer los diferentes tipos de Alarma que se activan en el Sistema de Monitoreo.</li> <li>4. Realizar las pruebas respectivas de funcionamiento del sistema conjuntamente con el Técnico.</li> <li>5. Actuar de acuerdo al Instructivo de Procedimientos del Centralista según los diferentes tipos de alarma que se activen en el sistema. Como son: En Caso de Apertura, Cierre, Robo, Pánico o Incendio.</li> <li>6. Llamar al cliente en caso de encontrar alguna novedad en aperturas y cierres.</li> <li>7. Informar al supervisor si hubiera sospecha de alguna contingencia.</li> <li>8. Coordinar la notificación de algún siniestro a la policía o bombero.</li> <li>9. Mantener comunicación constante con el supervisor que atendiera cualquier llamado de alerta de la central.</li> <li>10. Reportar a la central de radio la hora de relevos de centralistas y cada momento que se lo disponga.</li> <li>11. Registrar en la bitácora de la central los relevo y cualquier novedad existente.</li> <li>12. Entregar el informe diario de Novedades al Jefe de Operaciones.</li> <li>13. Mantener la limpieza de su área de trabajo</li> <li>14. Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.</li> </ol>	

<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> perfecto uso del sistema de la empresa	
<b>Comporta mentales:</b> Ágil, Responsable, Atento, Capacidad de Retención	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Egresado (a) o estudiante de Sistemas
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 1 año
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

Elaborado por: La Autora

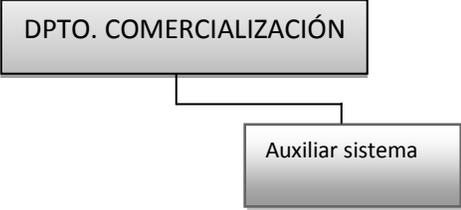
**PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN**  
**MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO**



<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	JEFE DE COMERCIALIZACIÓN
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Lograr que los procesos de Comercialización se cumplan de acuerdo a lo establecido.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	<pre> graph TD     A[GERENCIA] --- B[DPTO. COMERCIALIZACIÓN]         </pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	GERENTE GENERAL
<b>5. SUPERVISA A:</b>	ASISTENTE COMERCIALIZACIÓN
<b>6. BACKUP:</b>	ASISTENTE COMERCIALIZACIÓN
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	GERENTE Y ASISTENTE COMERCIALIZACIÓN
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	DEMÁS DEPARTAMENTOS
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar el plan anual de comercialización</li> <li>2. Revisar y priorizar las invitaciones de la página web. Compras públicas.gob.ec.</li> <li>3. Realizar las preguntas y revisar respuestas del sistema de compras públicas.</li> <li>4. Elaborar Índice de contenido de formularios requeridos en el sistema de Compras Públicas.</li> <li>5. Realizar la convalidación de errores.</li> <li>6. Informar sobre la fecha y hora de Puja a la Gerencia</li> <li>7. Realizar la puja electrónica con valores aprobados por la Gerencia.</li> <li>8. Elaborar y entregar el informe de adjudicación FCO-01 en caso de ganar el contrato.</li> <li>9. Elaborar contratos de acuerdo a FCO-03.</li> <li>10. Coordinar la ejecución de las actividades de promoción y publicidad del servicio.</li> <li>11. Mantener la limpieza de su área de trabajo.</li> <li>12. Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.</li> </ol>	
<b>COMPETENCIAS</b>	

<b>Técnicas:</b> Comunicar novedades, Pendiente de las alarmas	
<b>Comportamientos mentales:</b> Responsable, Atento, Rápida reacción, Ordenado, Comunicativo	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Título universitario: Contabilidad/Marketing o a fines
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 2 años
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

Elaborado por: La Autora

<b>PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	 AUXILIAR DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Apoyar en los procesos de su área en especial a los procesos de Comercialización en el sector privado y atender los requerimientos de los clientes.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	 <pre>           graph TD             A[DPTO. COMERCIALIZACIÓN] --- B[Auxiliar sistema]           </pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	JEFE DE COMERCIALIZACIÓN
<b>5. SUPERVISA A:</b>	NO APLICA
<b>6. BACKUP:</b>	SECRETARIA G
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	JEFE DE COMERCIALIZACIÓN
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	DEMÁS DEPARTAMENTOS
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recolectar información y alimentar la base de datos de clientes potenciales.</li> <li>2. Realizar visitas a clientes y entregar proformas.</li> <li>3. Solicitar estudios de vulnerabilidad al departamento de Operaciones en caso de requerirlo.</li> <li>4. Llenar con el cliente la solicitud de servicio y entregar al Jefe de Comercialización</li> <li>5. Legalizar el contrato de prestación de servicios.</li> <li>6. Mantener un registro actualizado de las ventas realizadas.</li> <li>7. Llevar un registro de atención al cliente.</li> <li>8. Realizar encuestas a los clientes.</li> <li>9. Canalizar las sugerencias de los clientes a los departamentos respectivos.</li> <li>10. Llevar un control de las sugerencias y los correctivos aplicados.</li> <li>11. Realizar el control de Calidad del Servicio con el cliente una vez por mes.</li> <li>12. Mantener limpia su área de trabajo</li> </ol>	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> Revisar el portal de compras públicas, Comunicar novedades <b>Comportamentales:</b> Responsable, Atento, Rápida reacción, Ordenado,	

Comunicativo	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Título universitario: Marketing
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia no indispensable
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

Elaborado por: La Autora

## JEFE DE SEGURIDAD



### MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO

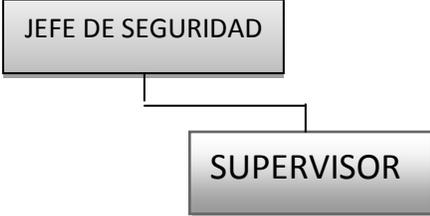
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	JEFE DE SEGURIDAD
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Mantener controlado al personal de Guardias a su cargo y reportar a su superior cualquier novedad.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	<pre>graph TD; GERENCIA --&gt; DPTO_SEGURIDAD[DPTO. SEGURIDAD]</pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	GERENTE
<b>5. SUPERVISA A:</b>	SUPERVISORES
<b>6. BACKUP:</b>	JEFE DE GRUPO (S. Ibarra)
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	GERENTE Y JEFES DEPARTAMENTALES
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	DEMÁS DEPARTAMENTOS
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar los horarios de trabajo y hacer cumplir las consignas de cada puesto.</li><li>2. Apoyar al proceso de reclutamiento de personal de guardias.</li><li>3. Realizar la inducción del nuevo personal cuando el supervisor no lo pueda realizar.</li><li>4. Realizar los relevos de los puestos asignados en coordinación con su jefe inmediato.</li><li>5. Realizar supervisiones continuas y sorpresivas de los puestos a su cargo.</li><li>6. Dar apoyo inmediato cuando se lo requiera a cualquier punto.</li><li>7. Notificar las novedades de los puestos vía telefónica, mail (el medio más idóneo) y posteriormente enviar por escrito, a su jefe inmediatamente y al cliente de ser necesario y dar soluciones a las mismas.</li><li>8. En caso de siniestro realizar la respectiva denuncia si el supervisor Uno no lo pudiera realizar.</li><li>9. Apoyar en la entrega de facturas a los clientes.</li><li>10. Mantener limpia su área de trabajo.</li><li>11. Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.</li></ol>	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> Calificar el personal de seguridad, Verificar contratación	
<b>Comporta mentales:</b> Responsable, Atento, Rápida reacción, Honesto, Comprometido	

<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Ex, Militar o Ex Policía (técnicas de seguridad y disciplina)
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 1 año en vigilancia y seguridad
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

Elaborado por: La Autora

<b>JEFE DE GRUPO</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	JEFE DE GRUPO
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Dar apoyo a los procesos del departamento de Operaciones en todas las funciones administrativas.
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	 <pre> graph TD     A[DPTO. SEGURIDAD] --- B[JEFE DE GRUPO]           </pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	JEFE DE SEGURIDAD
<b>5. SUPERVISA A:</b>	SUPERVISORES
<b>6. BACKUP:</b>	JEFE DE GRUPO
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	JEFES DE SEGURIDAD
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	SECRETARIA Y DEMÁS DPTOS
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Receptar todas las carpetas del personal nuevo con los requisitos completos y remitir a Talento Humano</li> <li>2. Registrar en el sistema Firesoft, el ingreso de nuevo personal.</li> <li>3. Remitir información de Ingresos y salidas de personal al Departamento de Talento Humano.</li> <li>4. Tramitar los permisos de armas, sucursales y agencias.</li> <li>5. Mantener al día los inventarios de la bodega de equipamiento en el sistema Firesoft</li> <li>6. Mantener limpia su área de trabajo.</li> <li>7. Demás funciones que su jefe inmediato le asigne</li> </ol>	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Técnicas:</b> Hacer que se cumplan los horarios, Ubicar sustitutos  <b>Comporta mentales:</b> Responsable, Honesto, Líder, Cuidadoso, Comunicativo	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	SUPERIOR, Medidas de seguridad
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 2 años en Vigilancia
• <b>Sistemas y Paquetes informáticos:</b>	➤ Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

Elaborado por: La Autora

<b>SUPERVISOR</b> 	
<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	SUPERVISOR
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Controlar al personal de Guardias del área asignada en cualquier ciudad del país
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	 <pre> graph TD     A[JEFE DE SEGURIDAD] --- B[SUPERVISOR] </pre>
<b>4. REPORTA A:</b>	JEFE DE SEGURIDAD
<b>5. SUPERVISA A:</b>	GUARDIAS
<b>6. BACKUP:</b>	NO APLICA
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	GUARDIAS Y JEFE DE SEGURIDAD
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	JEFE TALENTO HUMANO
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar los estudios de vulnerabilidad de los puestos asignados.</li> <li>2. Elaborar las consignas de cada puesto.</li> <li>3. Apoyar al proceso de reclutamiento de personal Operativo.</li> <li>4. Realizar la inducción del nuevo personal.</li> <li>5. Realizar los relevos de los puestos en coordinación con su jefe inmediato.</li> <li>6. Realizar supervisiones continuas y sorpresivas de los puestos a su cargo.</li> <li>7. Dar apoyo inmediato cuando se lo requiera a cualquier punto.</li> <li>8. Notificar las novedades de los puestos vía telefónica, mail (el medio más idóneo) y posteriormente enviar por escrito, a su jefe inmediatamente y al cliente de ser necesario y dar soluciones a las mismas.</li> <li>9. En caso de siniestro realizar la respectiva denuncia.</li> <li>10. Presentar informes diarios de novedades.</li> <li>11. Presentar los informes mensuales.</li> <li>12. Realizar visitas semanales al cliente o cuando este lo requiera.</li> <li>13. Apoyar en la entrega de facturas a los clientes.</li> <li>14. Mantener limpia su área de trabajo.</li> <li>15. Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.</li> </ol>	

<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Comporta mentales:</b> Responsable, Atento, Rápida reacción, Respetuoso, Comunicativo	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Ex, Militar o Ex Policía (técnicas de seguridad y disciplina)
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 2 años
• <b>Conocimientos adicionales</b>	Licencia de conducción

Elaborado por: La Autora

## CONSERJE



### MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO

<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	CONSERJE
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Tiene como objetivo mantener la limpieza y orden de todas las áreas donde funciona la Matriz, así como también el mantenimiento de los jardines y manejo de desechos
<b>3. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:</b>	El conserje no aparece en el organigrama, pero tiene una relación directa con el jefe del departamento del talento humano e indirecto con el resto del personal, ya que presta su servicios a todo el personal
<b>4. REPORTA A:</b>	JEFE DE TALENTO HUMANO
<b>5. SUPERVISA A:</b>	NO APLICA
<b>6. BACKUP:</b>	NO APLICA
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	TODOS LOS DEPARTAMENTOS
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	GUARDIAS
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mantener el aseo de las áreas asignadas.</li><li>2. Realizar mantenimiento de las instalaciones donde funciona la matriz</li><li>3. Mantener en buenas condiciones los jardines.</li><li>4. Enviar y retirar la valija de las Courier indicadas por la recepcionista.</li><li>5. Realizar labores de mensajería cuando se necesite.</li><li>6. Todas las demás funciones que su Jefe inmediato le asigne.</li></ol>	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Comporta mentales:</b> Responsable, Atento, Amigable, Ordenado, Sociable	
<b>PERFIL</b>	
• <b>Preparación Académica:</b>	Bachillerato culminado
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia no indispensables

Elaborado por: La Autora

<b>SALUD E HIGIENE OCUPACIONAL</b>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	Médico Ocupacional
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Esta posición es responsable por brindar asistencia médica de calidad a Colaboradores. Coordinar programas de salud ocupacional para prevenir y/o corregir problemas asociados con los quehaceres ocupacionales del personal de “Delta Seguridad Privada Cía. Ltda.”. Participa en el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y Brigadas de Primeros Auxilios
<b>4.REPORTA A:</b>	GERENCIA GENERAL
<b>5. SUPERVISA A:</b>	TODO EL PERSONAL
<b>6. BACKUP:</b>	NO APLICA
<b>7. RELACIÓN DIRECTA:</b>	TODO EL PERSONAL
<b>8. RELACIÓN INDIRECTA:</b>	PROFESIONALES
<b>9. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brinda atención médica de consulta externa y atención en emergencias al personal de “Delta Seguridad Privada Cía. Ltda.”</li> <li>2. Lleva un archivo con las historias médicas del personal activo y pasivo.</li> <li>3. Participa en la coordinación de chequeos pre-ocupacionales y ocupacionales.</li> <li>4. Realización de curaciones, suturas y procedimientos de menor y mediana complejidad.</li> <li>5. Lleva un registro de pacientes atendidos (Socios – Colaboradores), accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y trabajadores con discapacidad.</li> <li>6. Lleva el control de medicinas y suministros y mantiene el stock.</li> <li>7. Responsable de que todos los equipos y suministros del área se encuentren operativos y en óptimas condiciones.</li> <li>8. Elabora cada mes el Informe Médico con un resumen de los casos atendidos (Socios – Colaboradores), y las enfermedades recurrentes por sexo y edad, el mismo que será entregado al Jefe de Talento Humano y Gerencia.</li> <li>9. Realiza una evaluación final al trabajador que dejare de laborar en la empresa, para descartar reclamos futuros en cuanto a enfermedades profesionales o</li> </ol>	

accidentes de trabajo sufridos.

10. Diseña, coordina y ejecuta Programas de Medicina Ocupacional Preventiva para el personal conjuntamente con Talento Humano, en vacunación, desparasitación, epidemias, referentes a protección auditiva, visual y lumbar.
11. Informa y capacita al personal sobre primeros auxilios y atención de urgencia en el caso de producirse un accidente de trabajo.
12. Participa en el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, de acuerdo al reglamento, colaborar con el mismo en el análisis de puestos de trabajo, identificar riesgos, brindar asesoramiento en la adquisición de equipos de protección personal.
13. Participa en el análisis de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, a fin de implementar programas de prevención.
14. Apoya los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
15. Manejo y coordinación de las evacuaciones de su área en caso necesario.
16. Coordina y participa activamente en los programas de educación de salud para socios y el personal, de acuerdo a las necesidades.
17. Expide certificados médicos al personal.
18. Realiza reportes mensuales sobre las actividades realizadas.
19. Manejo de datos estadísticos.
20. El Médico de Dispensario mantendrá confidencialidad en los Diagnósticos de los pacientes que acudan al dispensario.

#### **COMPETENCIAS**

**Técnicas:** Diagnostico, Veracidad, Comunicativo, Explicito

**Comportamentales:** Profesional, Ético, Responsable

#### **PERFIL**

• <b>Preparación Académica:</b>	Título universitario: medicina general
• <b>Experiencia :</b>	Experiencia de 4 años Sistemas de Seguridad Ocupacional
• <b>Conocimientos adicionales</b>	Inglés intermedio

Elaborado por: La Autora

## ESTRATEGIAS

- a) Establecer una relación profesional con el cliente. En todo momento y a pesar de situaciones difíciles o inusuales quienes conforman Delta Seguridad, deben mostrar un comportamiento profesional, es decir, brindar un trato cortés y eficiente. Un servicio de calidad debe proporcionarse a los clientes en cualquier oportunidad que se presente, puesto que si llega a ocasionarse una experiencia desagradable con una persona de la empresa es muy poco probable que el cliente regrese.
- b) Identificar y priorizar las necesidades, para esto se necesita que los miembros de la empresa cuenten con buenas modales y abre todo sean amables, sin caer en la imprudencia para conocer las necesidades de los usuarios.
- c) El personal que proporciona información sobre los servicios que presta Delta Seguridad, debe estar bien informado, puesto que se debe ofertar lo estrictamente real, más no engañar a los clientes; por ejemplo asesorar a los clientes respecto a costos de los servicios, modalidad para acceder a los servicios, cobertura, entre otros.
- d) Tomando en cuenta que Delta Seguridad es una institución con fines de lucro, pensado para el público, debe fijar los costos de los servicios con precios accesibles.
- e) Los servicios que ofrece dicha empresa deben proporcionarse oportunamente, luego de obtener los convenios.
- f) Una vez que el cliente ha decidido utilizar los servicios, deben asegurarse de que el cliente haya quedado satisfecho, o en otro caso prestarle atención después del acuerdo, si el caso lo requiere.

## CADENA DE VALORES DE LA EMPRESA DELTA SEGURIDAD

<b>Infraestructura de la empresa</b>			
<b>Administración de los recursos humanos</b>			
Proceso de selección de personal			
Proceso de capacitación			
Proceso de pago y remuneración			
<b>Desarrollo tecnológico</b>			
<b>Adquisición (compras)</b>			
Compra de herramientas de trabajo			
Compra de material de oficina			
<b>Logística</b>  Dotación de herramientas	<b>Operaciones/ Seguridad</b>  Coordinación horas  Cobertura de puestos	<b>Comercialización</b>  Sistema de compras publicas  Proceso para marketing	<b>Monitoreo</b>  Atención a las alarmas  Reporte permanente situación

Elaborado por: La Autora

## CAPITULO IV

### 5. IMPACTOS

Cuadro Nro.20

#### VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DEL IMPACTO

Valoración Cualitativa	Valoración Cuantitativa
Impacto muy alto negativo	-4
Impacto alto negativo	-3
Impacto medio negativo	-2
Impacto bajo negativo	-1
No hay impacto	0
Impacto bajo positivo	1
Impacto medio positivo	2
Impacto alto positivo	3
Impacto muy alto positivo	4

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: La Autora

Para el cálculo de la valoración de los impactos se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{nivel de impacto} = \frac{\Sigma \text{nivel de impacto}}{\text{nro. de impactos}}$$

#### 5.1. Impacto Empresarial

El impacto a nivel organizacional, será el mejor, puesto que, a través de la aplicación de este manual, el desempeño de cada uno de los que integran la parte administrativa mejorara, además el clima organizacional será el adecuado para todo el personal, por cuanto el beneficio en el desarrollo de la empresa será muy visible.

**Cuadro Nro. 21**

**Impacto Empresarial**

<b>Indicadores</b>	<b>-4</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>Total</b>
Financiera							X		3
Organizativo							X		3
Cultura organizacional						X			2
Ambiente laboral						X			2
<b>Total</b>									<b>10</b>

**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** La Autora

$$nivel\ de\ impacto = \frac{\Sigma nivel\ de\ impacto}{nro.\ de\ impactos}$$

$$nivel\ de\ impacto = \frac{10}{4}$$

$$nivel\ de\ impacto = 2,5$$

A través de la aplicación de este manual, se obtendrá una utilidad mayor, puesto que el propósito de este plan es la optimización de los recursos con los que cuenta la empresa y así el rendimiento de los empleados en la realización de sus actividades será mucho mejor y sobre todo no repetitivo.

Mediante la realización de este proyecto, a nivel organizacional se obtendrá de utilidad una mayor cantidad de utilidad, mediante la optimización de todos los recursos de la empresa.

A través de este manual, donde se determina que actividades se realiza y quien las realiza, se manifiesta que el efecto que este ocasiona es positivo y muy benéfico para la organización.

La aplicación de este manual mejorara medianamente la cultura organizacional, por ello el impacto que ocasiona no es muy alto, pero es significativo para el buen desempeño de las actividades y desarrollo empresarial.

Este permitirá el mejoramiento del ambiente entre los empleados de la empresa y el administrativo, por un trato adecuado al que se especifica en las políticas de la organización.

## 5.2. Impacto Social

Mediante la aplicación de este manual, el impacto social que tendrá será aceptable, por motivos de que el ambiente organizacional permitirá mayor responsabilidad en la atención de clientes internos (guardias), como los externos (particulares) y el buen desempeño en cada una de las actividades a realizar.

### Cuadro Nro. 22

#### Impacto Social

Indicadores	-4	-3	-2	-1	1	2	3	4	Total
Atención cliente							X		3
Desarrollo profesional						X			2
Generación de empleo						X			2
Mejor calidad de vida							X		3
Total									10

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: La Autora

$$\text{nivel de impacto} = \frac{\Sigma \text{nivel de impacto}}{\text{nro. de impactos}}$$

$$\text{nivel de impacto} = \frac{10}{4}$$

$$\text{nivel de impacto} = 2,5$$

La aplicación de este manual a nivel social, el primer beneficio que tendría es que la atención que tendrán será de calidad y más afectuosa.

El manual permitirá que el personal este muy bien capacitado, obteniendo desarrollo profesional

La empresa, se revertirá en la continuidad de la generación de empleo, que motivará a los trabajadores al mejorar su nivel de vida. Además al desarrollar la empresa sus actividades, apoyada en su entorno se ejercerá un efecto multiplicador al contribuir con el sustento de un gran número de familias, de las personas vinculadas con la provisión de bienes y servicios a la empresa, aportando positivamente a mejorar el nivel socio-cultural del país.

A través de la aplicación de este manual las personas podrán tener un mejor estilo de vida, mediante la obtención fija de sus ingresos, aportando también a la economía del país y su crecimiento.

### **5.3. Impacto Educativo**

Todo cambio requiere la adquisición de nuevas destrezas y conocimientos de las personas con las cuales se va a trabajar. Por lo tanto el proyecto va a generar necesidades de capacitación general y de capacitación específica. Estos procesos mejoran el nivel educativo de todas las personas a las cuales está dirigido este proyecto.

### Cuadro Nro. 23

#### Impacto Educativo

Indicadores	-4	-3	-2	-1	1	2	3	4	total
Conocimiento							X		3
Rendimiento						X			2
Desarrollo personal					x				1
Toma de decisiones							X		3
Total									9

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: La Autora

$$nivel\ de\ impacto = \frac{\Sigma nivel\ de\ impacto}{nro.\ de\ impactos}$$

$$nivel\ de\ impacto = \frac{9}{4}$$

$$nivel\ de\ impacto = 2,25$$

Con la aplicación de este manual se lograra que lo empleados desempeñen de mejor manera cada una de sus actividades, puesto que mediante el plan de capacitación se optimizara el desempeño de cada uno de los empleados y así cumplir con los objetivos de la organización.

Por medio de la aplicación de este manual, el rendimiento de cada uno de los subordinados mejorara y será optimo porque a través del mismo existirá una optimización de los recursos disponibles. Al personal se le brinda todo lo

necesario para su rendimiento óptimo, pero si bien es cierto depende de las personas si cumple o no con ello.

Mediante el plan de capacitación permanente, incluido en el manual, el personal de Delta Seguridad adquirirá muchos conocimientos de acuerdo a la labor que desempeña permitiéndole sentirse mejor capacitado para ese trabajo o postularse para uno mejor, creciendo como persona y en lo profesional.

La falta de empleo en el país a motivado a estudiantes, profesionales y personas desempleadas que han aprovechado oportunidades de crear empresas que le genere ingresos para cubrir las necesidades propias y de sus familias haciendo propio de un grupo de personas de similares características, aplicar sus conocimientos y que en el transcurso del tiempo su esfuerzo se verá reflejado en un crecimiento a nivel personal y en el mejoramiento de la calidad de vida.

### Cuadro Nro. 24

#### MATRIZ GENERAL DE IMPACTOS

IMPACTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
IMPACTO ORGANIZACIONAL							X	3
IMPACTO SOCIAL							X	3
IMPACTO EDUCATIVO						x		2
Total								8

Elaborado por: La Autora

## **Factibilidad de la Propuesta**

Para la propuesta se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos que van a influir en el desarrollo del presente proyecto en los consecutivos entornos:

### **Político.-**

Delta Seguridad de la ciudad de Ibarra está regida y cumple con todas las leyes establecidas por el gobierno nacional, así como las normativas que exige el ministerio del Interior para el funcionamiento de las Compañías de Seguridad y Vigilancia Privadas en el Ecuador.

### **Socio-Cultural.-**

En el entorno socio cultural la Compañía de Seguridad está orientado a cumplir con todas Las expectativas de los clientes dentro de un margen que no interfiera con las costumbres y los valores de cada individuo.

### **Tecnológica.-**

La Compañía Delta Seguridad cuenta con el equipo técnico necesario para poder aplicar y desarrollarlos procesos administrativos con el Manual de Operaciones a implementarse.

Herramienta operativa que esté acorde con las expectativas para el desarrollo y cumplimiento de la misma, considerando que se cuenta con los recursos necesarios para su ejecución.

### **Organizacional.-**

Delta Seguridad está regida por una estructura funcional que permite desenvolverse en un ambiente óptimo que facilite las relaciones entre el personal, el cual permitirá un mayor y eficiente desempeño laboral consintiendo el cumplimiento de los objetivos esperados.

## **Equidad de género**

La Compañía no tiene ningún tipo de distinción social sino por el contrario intenta satisfacer las expectativas y necesidades de las personas en general.

## Conclusiones

- Delta Seguridad tiene mucha experiencia, en los servicios prestados en la ciudad de Ibarra puesto que, ya tiene más de ocho años brindándole seguridad a instituciones importantes y de mucho prestigio dentro y fuera de la ciudad.
- Una de las oportunidades más importantes que tiene Delta Seguridad, es que los contratos de trabajo los obtienen a través del portal de compras públicas, donde se exponen las propuestas y gana el que realice el mejor convenio beneficiando así a ambas parte, gracias a que la empresa cuenta con sus documentos en norma y al personal capaz.
- En la compañía no se ha realizado Procesos y elaboración de herramientas de ejecución como un Manual de Procedimientos, razón por la cual, el rendimiento y productividad no está en el nivel anhelado;
- Las normas para las empresas de seguridad, siempre tendrán un impacto negativo para la organización, puesto que ocasionan inversión adicional de los recursos: tiempo, financiero, humano. Por esto pienso que la ley de defensa es la amenaza más influyente para Delta Seguridad.
- La empresa mantiene una comunicación de forma verbal, se puede evidenciar claramente la carencia de políticas, normas y procedimientos ;
- En la empresa no se ha efectuado Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal, razón por la cual, el rendimiento y productividad no está en el nivel Esperado;
- La elaboración del manual aquí presentado, surge de la necesidad que tiene la empresa Delta Seguridad, de establecer y representar los procedimientos administrativos de la misma.

- El manual de procedimientos administrativos, cuenta a más de los procedimientos, consta también del manual de funciones, mismo que permitirá tener claro, las actividades que se realizan en cada uno de los puestos de trabajo y así evitar la duplicidad en la elaboración de las actividades.
- Los procedimientos establecidos, permitirán un cumplimiento de las metas y objetivos enfocados a la planificación de la empresa, por tanto este nos permite saber en qué porcentaje se cumple lo planificado.

## RECOMENDACIONES

- La empresa Delta Seguridad, debe aprovechar al máximo tener los años de experiencia prestando los servicios de vigilancia privada y alarmas, ya que esto le permite ser reconocida y escogida entre otras por el servicio satisfactorio que brinda a la comunidad.
- El portal de compras públicas, normativa de estado, es una oportunidad para todas las empresas e instituciones que prestan servicios y venden productos, pero en especial para las empresas como Delta Seguridad, misma que tiene el propósito de expansión, para ser reconocida a nivel nacional.
- Se sugiere a la empresa aquí mencionada, la aplicación del manual de procedimientos antes expuesto, ya que este le permitirá el mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa y sobre todo la organización adecuada que la misma necesita.
- En vista que las normas y leyes de estado en una influencia directa, que no se la puede controlar de forma interna, lo más adecuado es tomar lo positivo que esta pueda aportar al desarrollo empresarial.
- La administración debe establecer un proceso de comunicación dentro de la empresa, de cierto modo que siempre quede constancia de la información que allí es publicada.
- Elegir mediante el uso de técnicas válidas y confiables al candidato mejor calificado para desempeñar las tareas, funciones y responsabilidades del puesto a cubrir, dentro de la organización;
- Se recomienda la aplicación inmediata del Manual de procedimientos para la empresa Delta Seguridad y así aprovechar los beneficios que tendrá de su aplicación o puesta en marcha.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ, F. Faizal, E. – RIESGOS LABORALES como prevenirlos en el ambiente
- CHIAVENATO Idalberto – Administración de empresas
- CHIAVENATO Idalberto – TALENTO HUMANO – 2009
- El (Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas), 2010
- CHIAVENATO Idalberto – Administración del Talento Humano – 2011
- GARETH R. Jones – Teoría Organizacional – 2009
- KELLOG, Graham – Diseño de Manuales - 2008
- LEÓN Sugeily – Puestos de trabajo y funciones – 2011
- PALLARES Zoilo, ROMERO Diego 2007
- RIBEIRO, Lair - Generar Beneficios – 2009
- RUSENAS O. Rubén – La organización – 2009
- Andrade de Souza*
- (Lara, 2011), en Fundamentos de Investigación*
- Judy L. Baker (2000). Washington D.C.: LCSPR/PRMPO
- GUZMAN NAPURI, Christian - *Tratado de la Administración Pública y el Procedimiento Administrativo*. Lima: Ediciones Caballero Bustamante, 2011

### LINCOGRAFÍA

- GARCÍA G. Alyne 2008
- ENRIQUE, B. 2009
- CEPEDA, Gustavo – 2007
- <http://www.taringa.net/posts/info/9484341/Seguridad-Privada-Todo-lo-que-necesitas-saber.html>

[worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTPOVERTY/EXTISPMA/0pagePK:148956~piPK:](http://worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTPOVERTY/EXTISPMA/0pagePK:148956~piPK:)

[http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad\\_en\\_la\\_industria](http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_en_la_industria)

# **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**ENTREVISTA, PARA EL GERENTE DE LA EMPRESA “DELTA  
SEGURIDAD”.**

1. CUANTO TIEMPO TIENE FUNCIONANDO ESTA EMPRESA.
2. USTED CUMPLE CON EL PROCESO DE LA ADMINISTRACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA.
3. USTED CUENTA CON UN SEGURO DE VIDA PARA SUS EMPLEADOS DENTRO Y FUERA DE LA INSTITUCIÓN.
4. LA EMPRESA DOTA A SUS EMPLEADOS INTERNOS Y EXTERNOS CON LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES.
5. SABE USTED EL LUGAR QUE OCUPA SU EMPRESA EN EL MERCADO LABORAL, CAMPO SEGURIDAD.
6. CONOCE USTED, CUÁLES SON SUS PRINCIPALES COMPETIDORES, EN EL ÁMBITO DE SEGURIDAD PRIVADA.
7. LA EMPRESA CUENTA CON UN PLAN DE CONTINGENCIA EN CASO DE UN SINIESTRO.
8. LA INFRAESTRUCTURA EN LA QUE FUNCIONA “DELTA SEGURIDAD” SON PROPIAS O NO.
9. LAS POLÍTICAS ECONÓMICAS DE ESTADO, COMO AFECTA O BENEFICIA LA EMPRESA.
10. COMO OBTIENEN LOS CONTRATOS DE SEGURIDAD PRIVADA PARA LAS DIFERENTES INSTITUCIONES.
11. LA TECNOLOGÍA CON LA QUE CUENTA LA EMPRESA ES:
12. CREE USTED QUE EL CRECIMIENTO POBLACIONAL AFECTA O BENEFICIA EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA.
13. SOCIALIZA USTED LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA A TODO EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA.
14. CUENTA USTED CON UN PLAN DE INNOVACIÓN, PARA LOS SERVICIOS QUE PRESTA.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**ENCUESTA, PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA DELTA  
SEGURIDAD.**

**DATOS TÉCNICOS:**

**CARGO:**.....  
**TRABAJO**.....

**AÑOS DE**

**EDAD**.....

**GENERO F..... M.....**

LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO OBJETIVO, RECOPIRAR LA SUFICIENTE INFORMACIÓN PARA CONOCER LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA POR PARTE DE LOS EMPLEADOS. RESPONDA DE MANERA BREVE Y CLARA.

**1. Sabe usted si existen manuales de procedimientos y si son aplicados dentro de la empresa.**

SI

NO

EXPLIQUE

SU

RESPUESTA.....

.....

.....

**2. En la empresa cumple los reglamentos y normas de seguridad de la misma.**

Nada

Medianamente

Completamente

**3. Cuenta usted con un seguro de vida dentro de la institución.**

PUBLICO.....

PRIVADO.....

CUAL.....

**4. Antes de ser contratado/a, usted siguió un proceso de selección**

SI

NO

CUAL

FUE.....  
.....  
.....

**5. Cada que tiempo se las manda a un programa de capacitación**

NUNCA.....

MENSUAL.....

TRIMESTRAL.....

SEMESTRAL.....

**6. Cuenta usted con los equipos e instrumentos necesarios, para un desarrollo óptimo de sus funciones.**

SI

NO

CUALES.....

**7. Dentro de la empresa se difunde la misión y visión de la empresa.**

SI

NO

QUE

MEDIO.....

**8. Conoce usted la estructura organizacional de la empresa.**

SI

NO

**9. Le gustaría a usted que se difundieran las normas de seguridad de manera permanente.**

SI

NO

**10. Existe motivación institucional, para desarrollar las estrategias empresariales.**

SI

NO

DE QUE TIPO

.....  
.....

**11. En la empresa existe un plan de reconocimientos para el personal.**

CUALES

.....

**12. Los directivos están conscientes de las funciones que usted realiza en la empresa.**

SI

NO

EXPLÍQUELO

.....  
.....  
.....

**13. Cree usted que las medidas de seguridad dentro de la institución son las adecuadas para el buen desempeño de sus actividades.**

SI

NO

PORQUE.....  
.....  
.....

**14. Existe en la empresa un plan de control interno y evaluaciones continuas, que piensa respecto al tema.**

TRIMESTRALES.....

SEMESTRALES.....

ANUALES.....

.....  
.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**