



FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS AGROPECUARIAS

“MEJORAMIENTO DEL PROCESO OPERATIVO EN LA EMPRESA
ECUASECURITY”

Proyecto de trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos para optar por el Título de Tecnólogo de Producción y Seguridad Industrial.

Profesor Guía

Richard Cabrera, ING.

Autor

Adriana Jacqueline Cabrera Almache

Año

2016

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

Richard Cabrera Armijos
Ing. Agroindustrial y Alimentos
C.I. 1720281086

DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos del autor vigentes”

Adriana Jacqueline Cabrera Almache

C.I 1722635180

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por todo lo que me ha dado, a mis padres por ser el motivo de lucha y perseverancia en una etapa muy linda de mi vida en especial a una persona que tuvo que partir pero su recuerdo siempre permanece en cada momento de mi vida me ayudo a descubrir que las cosas con mucho esmero tienen su recompensa.

RESUMEN

El identificar los procesos y tiempos en una empresa es importante para brindar un servicio de calidad, el proyecto de titulación emplea una alternativa para disminuir los tiempos y optimar la productividad en área operativa, Ecuasecurity implementará los manuales de procedimientos que permitirá incrementar al máximo su eficiencia y competitividad para lograr que se desarrolle la creatividad y responsabilidad de todo el personal para cumplir con los objetivos empresariales.

Consta de cinco capítulos que han sido divididos de acuerdo a cada proceso;

Capítulo 1, se detallan los datos generales de la empresa donde resalta aspectos como; Misión, Visión Valores Corporativos y estructura organizacional.

Capítulo 2, se mencionan todos los conceptos que sirve de guía a la empresa para desarrollar mecanismos de mejora continua constante.

Capítulo 3, Nos menciona la situación actual es decir la identificación de funciones, procesos y subprocesos con sus respectivos tiempos.

Capítulo 4, Se presenta los Manuales de procedimientos e Instructivo de capacitación el cual tiene como finalidad establecer de manera secuencial y detallada los procedimientos que se ejecutan en Ecuasecurity.

Capítulo 5, Se detallan las conclusiones y recomendaciones que han surgido en la investigación.

ABSTRACT

Identifying processes and times in a company it is important to provide quality service, the titling project employs an alternative to reduce time and optimize productivity in operational area, Ecuasecurity implement the procedures manuals that will allow to maximize efficiency and competitiveness to ensure that creativity and responsibility of all staff to meet business goals to develop.

It consists of five chapters have been divided according to each process;

Chapter 1, general data of the company which highlights aspects as detailed; Mission, Vision and Corporate Values and organizational structure.

Chapter 2, all concepts that guides the company to develop mechanisms for ongoing continuous improvement mentioned.

Chapter 3, we mentioned the current situation ie identifying functions, processes and threads with their respective times.

Chapter 4, Instruction manuals procedures and training which aims to establish sequentially and detailed procedures running on Ecuasecurity is presented.

Chapter 5, conclusions and recommendations that have emerged in the investigation are detailed.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
1.1 Formulación del problema.....	2
1.2 Objetivo General	2
1.3 Objetivos Específicos	2
1.4 Alcance	2
1.5. Datos generales de la Empresa	2
1.5.1 Misión	2
1.5.2 Visión	3
1.5.3 Valores Corporativos	3
1.5.4 Organigrama de la empresa	3
1.5.5 FODA.....	4
1.5.6 Productos.....	4
1.5.7 Competencia Directa	5
1.5.8 Ventajas competitivas	5
1.5.9 Clientes.....	5
1.5.10 Cadena de Valor	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1 DEFINICIONES.....	7
2.1.1 Procesos.....	7
2.1.2 Estandarización	7
2.1.3 Identificación y Trazabilidad.....	7
2.1.4 Ambiente de trabajo.....	7
2.1.5 Productividad	8
2.1.6 Mejora continua	8
2.1.7 Liderazgo	8
2.1.8 Enfoque al cliente	8
2.1.9 Trabajo en equipo	8
2.1.10 Desarrollo organizacional	9

2.1.11 Manual de funciones.....	9
2.1.12 Puestos de trabajo.....	9
2.1.13 Métodos de análisis de puestos.....	9
2.1.14 Elementos de un proceso	10
2.1.15 Desarrollo y mejora de los procesos.....	10
2.1.16 Diagrama de Flujo.....	10
2.1.17 Ventajas Diagrama de Flujo.....	10
2.1.18 Recomendación para el uso de Diagramas de Flujo	11
2.1.19 Manual de procesos.....	11
2.1.20 Cabecera del procedimiento	11
2.1.21 Objeto	12
2.1.22 Alcance	12
2.1.23 Desarrollo	12
2.1.24 Responsable del proceso	12
2.1.25 Indicadores de Gestión	12
3. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO.....	13
3.1 Descripción del proceso.....	13
3.2 Análisis disminución económica.....	13
3.3 Análisis de tiempos en los procesos	15
3.3.1 Contratos Fijos Seguridad Física	16
3.3.2 Contratos de Servicios Eventuales	17
3.3.3 Contratos Monitoreo y Cámaras de Seguridad.....	18
3.4 Tiempos de ejecución en los procesos	20
3.4.1 Ejecución tiempos Servicios de Seguridad Física	20
3.4.2 Ejecución tiempos Contratos Eventuales.....	23
3.4.3 Ejecución tiempos Servicio de monitoreo y cámaras de seguridad ..	26
3.5 Clasificación Frecuencia Servicios.....	28
3.6 Resumen de tiempos	29
3.7 Tabla de hallazgos en el proceso.....	29
4. PROPUESTAS DE MEJORA EN EL PROCESO	30
4.1 Problemas que afectan en el área operativa.....	30
4.2 Manual de Procedimientos implementado en Ecuasecurity.....	30

4.2.1 Seguridad Física	31
4.2.2 Contratos Eventuales.....	35
4.2.3 Monitoreo y Cámaras de Seguridad	39
4.3 Comparación de tiempos	43
4.3.1 Seguridad Física	43
4.3.2 Monitoreo y Cámaras de Seguridad	46
4.4 Resultados Tabla de Hallazgos.....	49
4.5 Instructivo de Capacitación	50
4.6 Resultados Instructivo de Capacitación	54
4.7 Manuales de Caracterización	55
4.7.1 Seguridad Física	55
4.7.2 Contratos Eventuales.....	56
4.7.3 Monitoreo y Cámaras de Seguridad	57
4.8 Resultados Manuales de Caracterización	58
4.9 Indicadores de Medición	59
4.9.1 Indicador de Eficiencia.....	59
4.9.2 Indicador de productividad.....	59
4.9.3 Indicador de calidad.....	60
4.10 Resultados Indicadores de Medición	61
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
5.1 Conclusiones.....	62
5.2 Recomendaciones	63
REFERENCIAS	64

INTRODUCCIÓN

Ecuasecurity es una Organización Empresarial dedicada a brindar seguridad física, vigilancia privada y video monitoreo a nivel nacional, dirigido a todo tipo de empresas y personas que deseen contar con un servicio de seguridad.

La empresa tiene 10 años en el mercado y cuenta con personal altamente calificado, brindando un trabajo con honestidad y eficiencia buscando la excelencia en servicio, fomentando desarrollo y nuevas fuentes de trabajo en el Ecuador.

Actualmente el área operativa funciona con parámetros y procedimientos empíricos, es necesario evaluar la capacidad actual y determinar mecanismos de mejora para requerimientos futuros con la finalidad de adaptarse a todo tipo de cambio.

El proyecto permitirá identificar y analizar los problemas que surgen en el área Operativa con la finalidad de tomar acciones correctivas para mejorar los procesos y garantizar el incremento de la participación en el mercado.

CAPÍTULO I

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1 Formulación del problema

Ecuasecurity no cuenta con una estandarización en los procesos, la falta de análisis de tiempos y funciones del área operativa ha ocasionado disminución de clientes lo que reduce el nivel de desempeño del personal afectando de manera directa al cliente.

1.2 Objetivo General

Mejorar el proceso operativo mediante un manual de procedimientos que permitan incrementar la calidad de servicio.

1.3 Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de los procesos operativos.
- Determinar herramientas necesarias en el proceso.
- Seleccionar e implementar las mejoras identificadas.

1.4 Alcance

El proyecto definirá los procesos en el Área Operativa, buscando así el mejoramiento de la imagen corporativa de la empresa así como el incremento de la participación en el mercado.

1.5. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.5.1 Misión

Brindar servicios de seguridad física e integral de alta calidad con un recurso humano capacitado y comprometido en su labor, utilizando procesos innovadores, para satisfacer los requerimientos de los clientes.

1.5.2. Visión

En el 2018 Ecuasecurity expandirá sus servicios a nivel nacional lo que proporcionará su posicionamiento de marca, garantizando con ello el crecimiento en ventas, lo que permitirá promover el desarrollo de servicios y procesos competitivos.

1.5.3. Valores Corporativos

- Honestidad
- Rectitud
- Decencia

1.5.4 Organigrama de la empresa

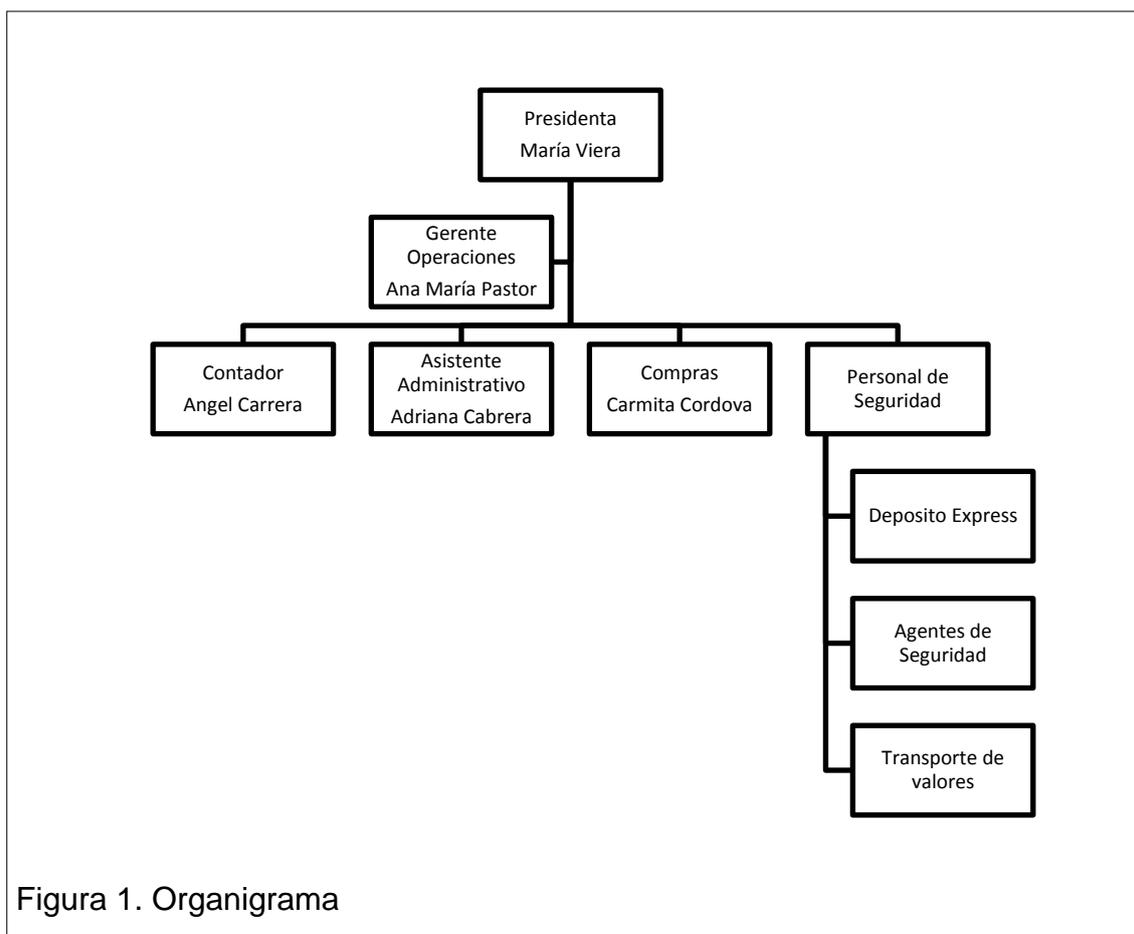


Figura 1. Organigrama

1.5.5. FODA

Tabla 1. FODA

ANALISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Gama amplia de productos	Falta de procesos en el área operativa
Espacio físico grande	Falta de capacitación al personal
Estabilidad en el mercado	Falta de conocimiento de funciones en el área operativa
	Rotación del personal
ANALISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Incremento de inseguridad	Competencia
Mano de obra calificada	Cambios normativos en la ley.
Recursos financieros	

1.5.6 Productos

- Monitoreo.
- Alarma.
- CCTV.
- Supervisión.
- Capacitación al personal operativo.
- Investigaciones.
- Operaciones de inteligencia.
- Elemento de seguridad uniformado y armado.
- Supervisión las 24 horas.
- Comunicación total con la empresa.
- Respuesta inmediata en caso de emergencia.
- Transporte de valores.

- Banca Express.
- Estudios de Seguridad Personal.
- Estudios de Seguridad Integral.

1.5.7 Competencia Directa

El sector de la Seguridad es amplio donde los competidores directos de Ecuasecurity son las siguientes empresas:

- Securitas.
- Grupo Laar.
- 593 Seguridad.
- Plus Seguridad.
- G4S.

1.5.8 Ventajas competitivas

Ecuasecurity brinda servicios adicionales como valor agregado para generar fidelidad en sus clientes, por tal razón dentro de su portafolio de productos siempre se realiza descuentos y precios accesibles al cliente.

1.5.9 Clientes

Ecuasecurity brinda servicios en algunos lugares de suma importancia a continuación se detalla el portafolio de clientes.

- Farmaenlace Cia. Ltda. (30 puestos de trabajo).
- Colegio San Gabriel (4 puestos de trabajo).
- El Edificio Casa Nova (4 puestos de trabajo).
- Mansión 1 (2 puestos de trabajo).
- Edificio Brugnoli (2 puestos de trabajo).
- Edificio Casa Nova (2 puestos de trabajo)

- Edificio Maderna (3 puestos de trabajo)
- Edificio Udyat (3 puestos de trabajo)
- Edificio Daniela del Pinar (2 puestos de trabajo)

1.5.10 Cadena de Valor

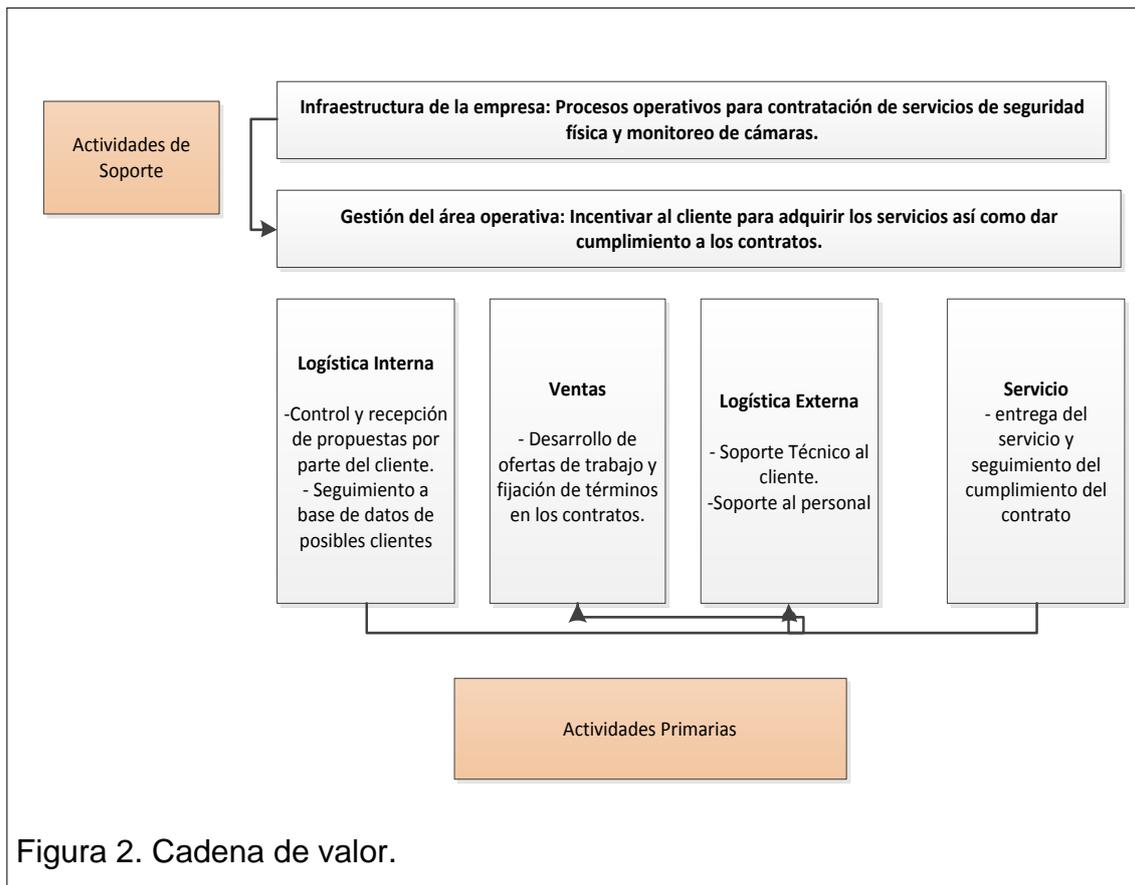


Figura 2. Cadena de valor.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 DEFINICIONES

2.1.1 Procesos

(Gutiérrez, 2010, p.64) “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

2.1.2 Estandarización

(Gutiérrez, 2010, p.42)

“Se denomina estandarización al proceso de unificación de características en un producto, servicio, procedimiento, etc. Este implica en muchas ocasiones la redacción de normas de índole prescriptiva que deben seguirse con la finalidad de conseguir resultados”.

2.1.3. Identificación y Trazabilidad

(Gutiérrez, 2010, p.83).

“La empresa debe identificar el estado del producto con respecto a las obligaciones de seguimiento y de comprobación a través en todo el proceso. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la compañía tiene que controlar la identificación única del producto y manejar registros de manera óptima”.

2.1.4. Ambiente de trabajo

(Gutiérrez, 2010, p.83) “La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto”

2.1.5. Productividad

(Gutiérrez, 2010, p.94).

“Cantidad de bienes y servicios generados en función de los recursos utilizados dentro de una producción o ejecución de ciertas tareas dentro de un área asignada.

2.1.6. Mejora continúa

(Gutiérrez, 2010, p.72) “Optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio fomentando la satisfacción de los clientes y de otras personas interesadas”.

2.1.7. Liderazgo

(Gutiérrez, 2010, p.63) “Capacidad de conseguir resultados sostenibles a largo tiempo, se define la unidad de propósito y rumbo de la empresa para alcanzar el éxito”.

2.1.8 Enfoque al cliente

(Gutiérrez, 2010, p.62)

“Las organizaciones se deben al cliente, por lo que son el primer elemento en el que se debe basar su gestión, establecer comunicación con ellos y evaluar su satisfacción”.

2.1.9 Trabajo en equipo

(Gutiérrez, 2010, p.116) “Las personas unen ideas y esfuerzos para resolver problemas y procesos se parte de una unidad de propósito y la gente aporta sus conocimientos y sus acciones”.

2.1.10 Desarrollo Organizacional

(Mendoza, 2010, p.56).

“Es un esfuerzo libre y continuo de la gerencia que abarca a todos los recursos con énfasis en el recurso humano a fin de hacer creíble, sostenible y funcional a la organización en el tiempo. Fortalece los procesos”.

2.1.11 Manual de funciones

(Mendoza, 2010, p.74).

“Herramienta de trabajo que contiene el conjunto de reglas y trabajos que desarrolla cada funcionario en sus actividades diarias y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos”.

2.1.12 Puestos de trabajo

(Mendoza, 2010, p.79). “Trabajo realizado en virtud de un contrato formal o de hecho, individual o colectivo, por el que se recibe una remuneración o salario”.

2.1.13 Métodos de análisis de puestos

(Mendoza, 2010, p.88).

Para el análisis de puestos requiere de los siguientes puntos:

- Entrevista.
- Se realiza para obtener datos del empleado y buscar los perfiles de acuerdo al cargo.
- Cuestionario.

- Preguntas abiertas y cerradas con la finalidad de obtener información necesaria para conocer al candidato.
- Evaluación.
- Método para buscar perfiles y aptitudes del personal.

2.1.14 Elementos de un proceso

(Mendoza, 2010, p.121).

Entradas.- Recursos de la situación externa.

Procesos de transformación.- Las actividades de trabajo que transforman los procesos en salidas.

Salidas.- Los productos y servicios generados por un proceso.

2.1.15 Desarrollo y mejora de los procesos

(Mendoza, 2010, p.125).

- a) Identificación de los procesos.
- b) Elaboración del mapa de proceso de identidad.
- c) Análisis de los procesos.
- d) Propuesta de mejora.
- e) Propuesta de indicadores para medir el desempeño del proceso. mejorado y buscar soluciones como retroalimentación.

2.1.16 Diagrama de Flujo

(Gutiérrez, 2010, p.199)

“Consiste en representar gráficamente hechos, circunstancias, movimientos o relaciones de todo tipo por medio de símbolos, expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o partes de este, estableciendo su secuencia cronológica”.

2.1.17 Ventajas diagrama flujo

(Gutiérrez, 2010, p.201)

- a) Identificar las ocasiones de cambio en el proceso y desarrollar mejoras a corto y largo plazo.
- b) Favorecen la comprensión del proceso reemplaza varias páginas de texto.
- c) Involucra al personal de la organización en la resolución de problemas para reducir resistencia a cambios futuros dentro de la empresa.

2.1.18 Recomendación para el uso de Diagramas de Flujo

(Gutiérrez, 2010, p.207)

- a) La redacción con frases breves y sencillas.
- b) Evitar usar siglas anotando el nombre de las módulos administrativos.
- c) El símbolo de documento tiene que poseer el nombre original de la forma que se utilice.
- d) Debe realizarse de forma ordenada y con orden específico.
- e) Evitar un número elevado de palabras para que no genere confusión.

2.1.19 Manual de procesos

(Gutiérrez, 2010, p.238)

“Instrumento que permite a las distintas áreas organizacionales de manera efectiva, sencilla y práctica, aplicar los diferentes procedimientos, con información consistente y suficiente para facilitar la relación con los beneficiarios”.

2.1.20 Cabecera del procedimiento

(Gutiérrez, 2010, p.239)

“Información general identificativa de documento (logotipo de la organización)

Los formatos de registro se codifican según la recopilación del procedimiento o instrucción que los generan”.

2.1.21 Objeto

(Gutiérrez, 2010, p.239). “Descripción de la razón de ser del proceso, indica de forma resumida que persigue el proceso, el motivo de su existencia”.

2.1.22 Alcance

(Gutiérrez, 2010, p.240). “Es el alcance es el ámbito funcional que abarca el proceso”.

2.1.23 Desarrollo

(Gutiérrez, 2010, p.240)

“Secuencia de actividades que constituyen el proceso. Se representa gráficamente mediante un diagrama de flujo en el que las flechas indican la secuencia de actividades y el flujo de información”.

2.1.24 Responsable del proceso

(Gutiérrez, 2010, p.241)

“Persona que vela por el cumplimiento de todos los requisitos del mismo. Realiza un seguimiento de los indicadores del proceso, verificando su eficacia y eficiencia así como el logro de objetivos”.

2.1.25 Indicadores de Gestión

(FERRARO, 1998, p.120).

“Estadística simple o compuesta que manifiesta algún rasgo importante dentro de un sistema u organización, se considera como medidas que aportan elementos esenciales para promover la mejora continua de los procesos dentro de la organización”.

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO

3.1 Descripción del proceso

Ecuasecurity es una empresa de seguridad que brinda 3 tipos de Servicios; Contratos de Seguridad Física cubiertos por agentes de seguridad, Monitoreo y Cámaras dirigida por un operador las 24 horas de manera virtual, y Contratos Eventuales que se generan de manera inesperada por parte del cliente, en una investigación realizada en la empresa se pudo analizar falencias que han ocasionado pérdidas económicas y disminución de clientes de acuerdo a información propia del personal de la empresa.

Es importante mencionar que dentro de la investigación se han observado algunos problemas como los siguientes:

- Falta de rapidez en las respuestas hacia el cliente.
- La organización en las funciones al personal no es equitativo.
- Información incompleta al personal acerca de sus funciones y falta de capacitación.

Los factores mencionados han sido causantes de la inconformidad por parte del cliente y falta de productividad en el área operativa.

El objetivo del proyecto es mejorar los tiempos de respuesta hacia el cliente para evitar problemas como: finalización de contratos por servicios, y finalización de contratos del personal, mediante manuales de procedimientos se mejorará los tiempos de respuesta y capacitación de manera óptima al personal para evitar una mala imagen corporativa y mejorar la calidad de servicio.

3.2 Análisis disminución económica

Mediante un estudio en el departamento financiero los datos obtenidos en el Balance del año 2015 en el segundo semestre se puede observar una disminución de ingresos en Ecuasecurity, las razones son muy dispersas,

destacándose, la escasa información al personal , la disminución del poder adquisitivo de los clientes y por consiguiente la disminución involuntaria en contratos y la falta de capacitación al personal.

Se anexa el cuadro de clientes clasificado por tipo de servicio en el año 2015.

Tabla 2. Tipos de servicio

Mes	Año 2015		
Mes	Servicios		
Mes	Contratos Seguridad Física	Contratos Cámaras y Monitoreo	Contratos Eventuales
Enero	13	138	2
Febrero	13	138	1
Marzo	13	138	1
Abril	13	138	1
Mayo	13	138	1
Junio	13	138	1
Julio	13	138	1
Agosto	13	136	3
Septiembre	11	128	5
Octubre	11	128	4
Noviembre	10	130	2
Diciembre	10	130	1
Disminución de clientes	3	8	Sin novedad

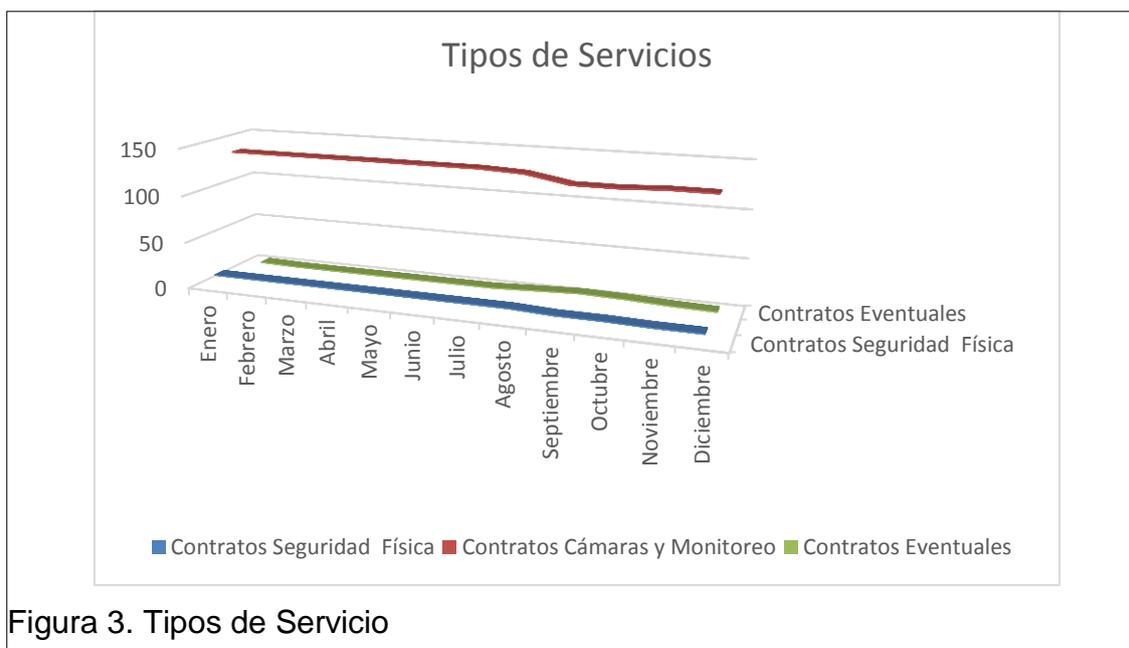


Figura 3. Tipos de Servicio

Tabla 3. Análisis económico periodo 2015 Seguridad Física.

Contratos Seguridad Física 2015					
Mes	No.clientes	No. Guardias por cliente	Valor Unitario por guardia	Valor Mensual por cliente	Valor Total por el No.Clientes
Enero	13	4	\$ 980,00	\$ 3.920,00	\$ 50.960,00
Febrero	13	4	\$ 980,00	\$ 3.920,00	\$ 50.960,00
Marzo	13	4	\$ 980,00	\$ 3.920,00	\$ 50.960,00
Abril	13	4	\$ 980,00	\$ 3.920,00	\$ 50.960,00
Mayo	13	4	\$ 980,00	\$ 3.920,00	\$ 50.960,00
Junio	13	4	\$ 980,00	\$ 3.920,00	\$ 50.960,00
Julio	13	4	\$ 980,00	\$ 3.920,00	\$ 50.960,00
Agosto	13	4	\$ 980,00	\$ 3.920,00	\$ 50.960,00
Septiembre	11	4	\$ 980,00	\$ 3.920,00	\$ 43.120,00
Octubre	11	4	\$ 980,00	\$ 3.920,00	\$ 43.120,00
Noviembre	10	4	\$ 980,00	\$ 3.920,00	\$ 39.200,00
Diciembre	10	4	\$ 980,00	\$ 3.920,00	\$ 39.200,00
Total Valor Anual					\$ 572.320,00

Tabla4: Análisis económico periodo 2015 Monitoreo y Cámaras de Seguridad.

Monitoreo y Cámaras de Seguridad 2015					
Mes	No.clientes	Servicio por cliente	Valor Unitario por guardia	Valor Mensual por cliente	Valor Total por el No.Clientes
Enero	138	1	\$ 21,12	\$ 2.914,56	\$ 2.914,56
Febrero	138	1	\$ 21,12	\$ 2.914,56	\$ 2.914,56
Marzo	138	1	\$ 21,12	\$ 2.914,56	\$ 2.914,56
Abril	138	1	\$ 21,12	\$ 2.914,56	\$ 2.914,56
Mayo	138	1	\$ 21,12	\$ 2.914,56	\$ 2.914,56
Junio	138	1	\$ 21,12	\$ 2.914,56	\$ 2.914,56
Julio	138	1	\$ 21,12	\$ 2.914,56	\$ 2.914,56
Agosto	136	1	\$ 21,12	\$ 2.872,32	\$ 2.872,32
Septiembre	128	1	\$ 21,12	\$ 2.703,36	\$ 2.703,36
Octubre	128	1	\$ 21,12	\$ 2.703,36	\$ 2.703,36
Noviembre	130	1	\$ 21,12	\$ 2.745,60	\$ 2.745,60
Diciembre	130	1	\$ 21,12	\$ 2.745,60	\$ 2.745,60
Total Valor Anual					\$ 34.172,16

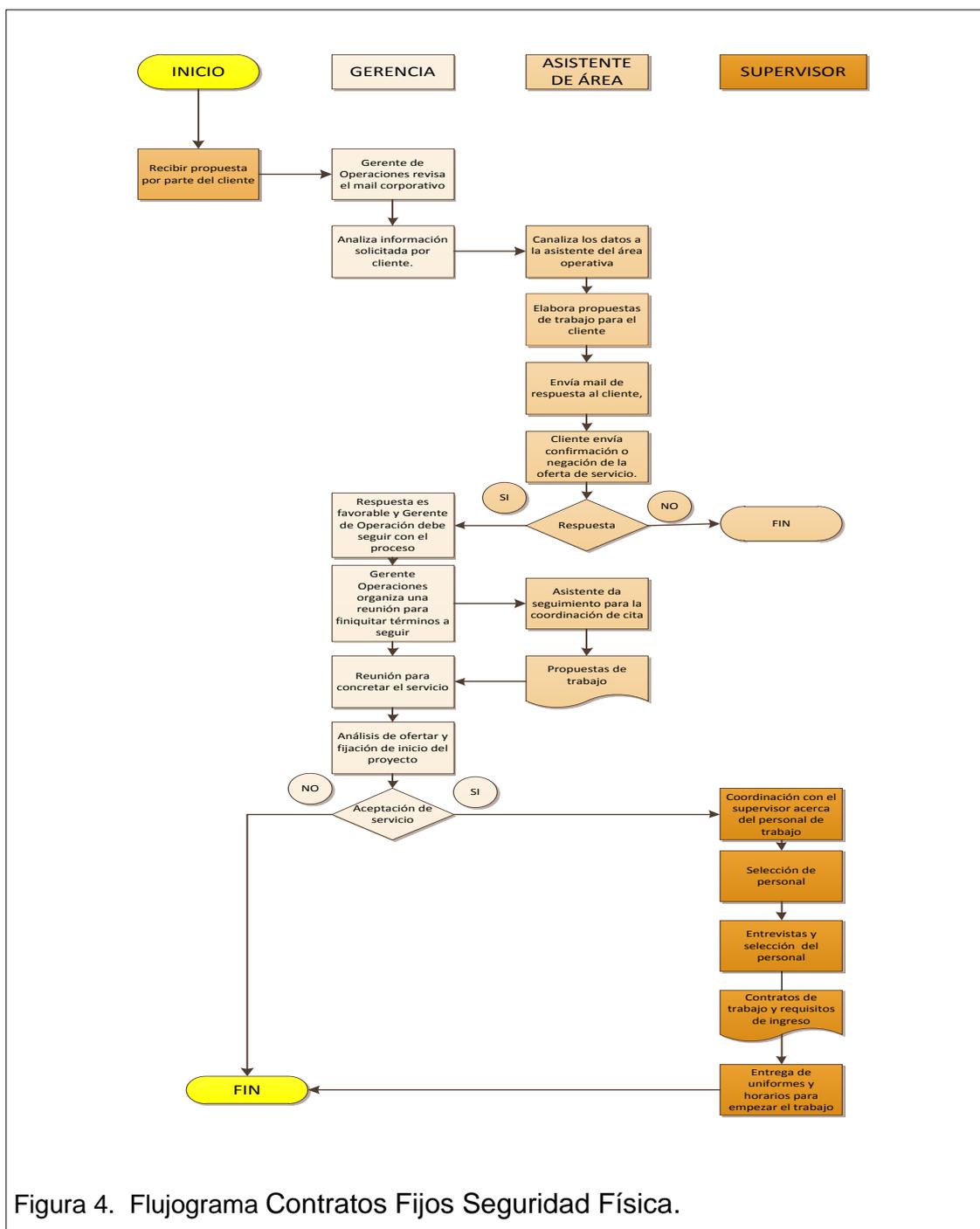
3.3 Análisis de tiempos en los procesos

En Ecuasecurity, no se tienen determinados los estándares de tiempo en los procesos de contratación de servicios. Esta medición es necesaria para conocer y pronosticar los tiempos de ejecución de las actividades correspondientes a cada operario o empleado. El desconocimiento de los

estándares impide realizar ajustes en las operaciones que conlleven a una mejora en el proceso; es por ello que surge la necesidad de determinar el tiempo de ejecución para efectuar las tareas y evaluar el tiempo que actualmente invierte en realización de cada una para lo cual se evaluó estos procedimientos en el lapso de 2 meses.

3.3.1 Contratos Fijos Seguridad Física

Este contrato se genera cuando un cliente solicita los servicios de Seguridad Física para cierto tipo de empresa e institución, mediante un contrato fijan los términos a seguir y llegan a un acuerdo económico. El proceso para la contratación del servicio es el siguiente:



3.3.2 Contratos de Servicios Eventuales

Este tipo de contrato se genera ocasionalmente para eventos como; conciertos, reuniones privadas o algún tipo de servicio eventual que requiera el cliente. Para este tipo de contrato se realiza la siguiente gestión:

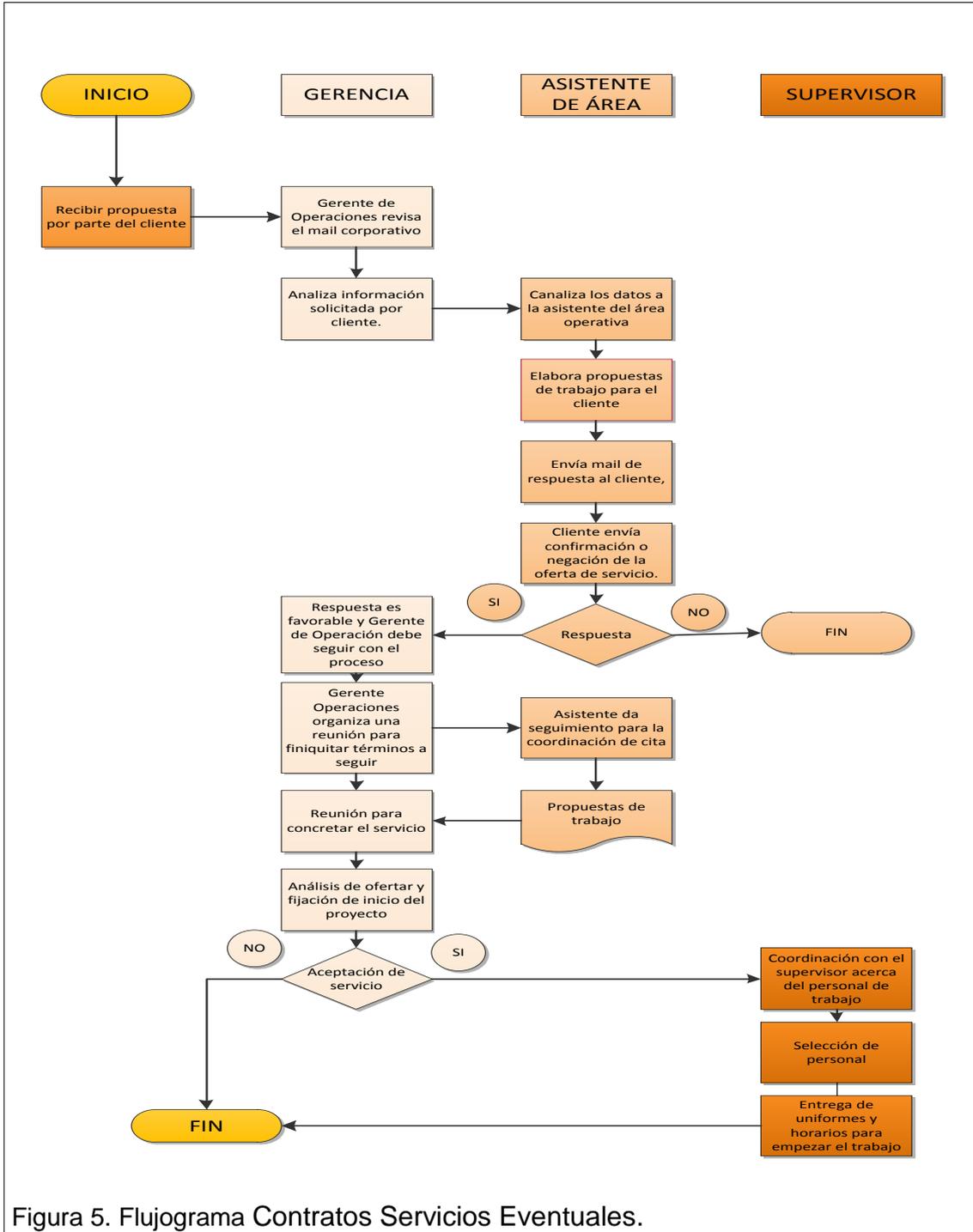


Figura 5. Flujograma Contratos Servicios Eventuales.

3.3.3 Contratos Monitoreo y Cámaras de Seguridad

Tipo de servicio que brinda seguridad virtual mediante cámaras de seguridad las 24 horas a través de un centro de monitoreo dirigida por un operador. Para acceder a este requerimiento se realiza el siguiente proceso.

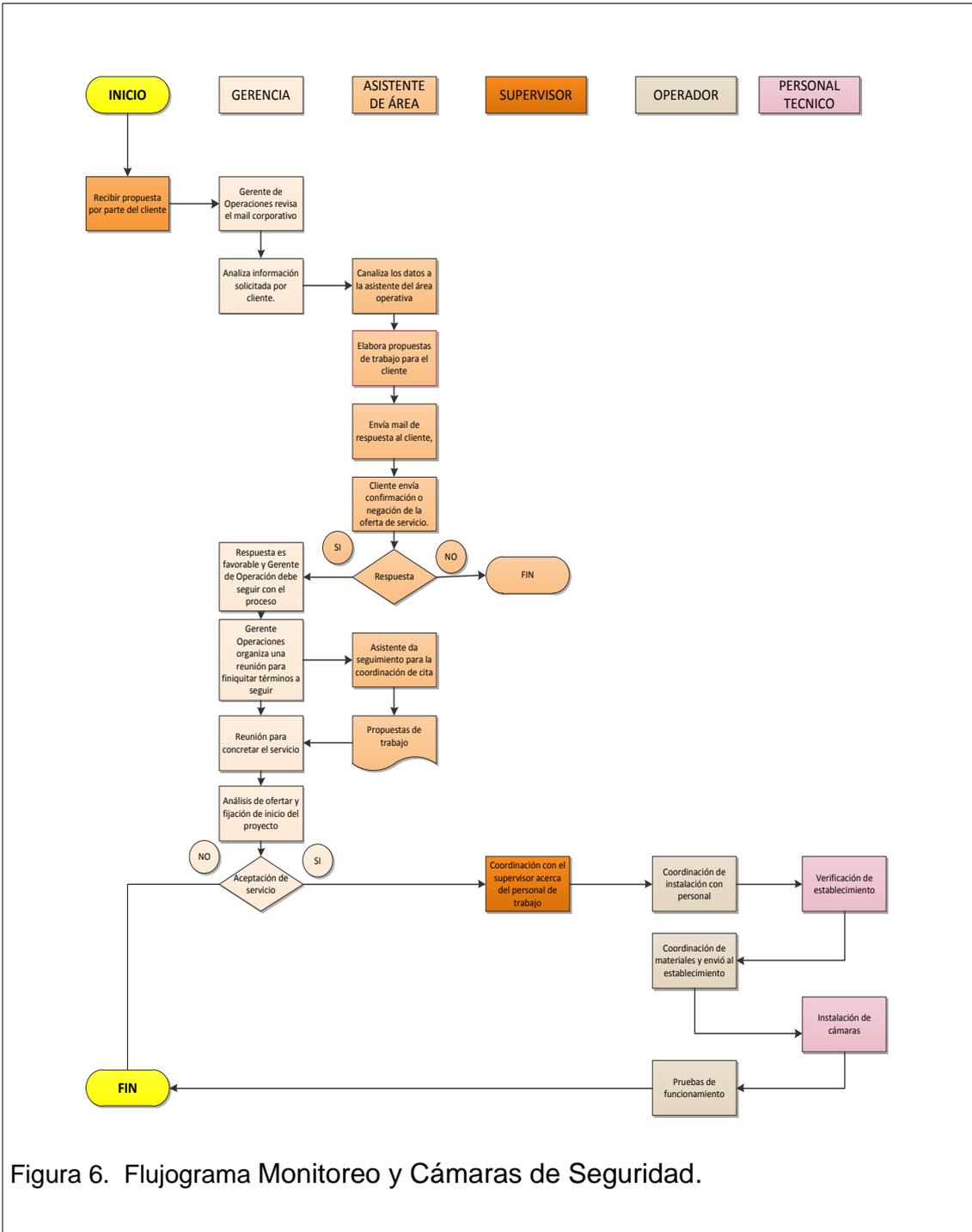


Figura 6. Flujograma Monitoreo y Cámaras de Seguridad.

3.4 Tiempos de ejecución en los procesos

3.4.1 Ejecución de tiempos Servicios de Seguridad Física

Tabla 5: Tiempos de Ejecución Seguridad Física mes de Enero

FEBRERO																				
SERVICIO DE SEGURIDAD FISICA																				
Actividades	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
a) Envío y recepción de propuestas de trabajo por parte del cliente.																				
Revisión del correo electrónico por parte del Gerente de Operaciones.	20	40	15			19	16	15	12	25	10	18	26	30	25	20	18	25	10	19
Analizar la información que solicita el cliente.		30																		
Canalizar el correo al asistente del departamento para dar seguimiento a las tareas encomendadas.		60																		
b) Elaborar de propuestas para el cliente																				
Verificar número de puestos de trabajo.			47																	
Definir horarios.			69																	
Elaborar la estructura de propuesta con precios.			33																	
Enviar oferta económica al cliente mediante un correo electrónico.			19																	
c) Esperar respuesta por parte del cliente																				
Confirmación de análisis de propuesta.			1140																	
Seguimiento del cliente por parte del asistente.				60																
Reunión para formalizar negocio.																				
Conversación del negocio				40																
Fijación de protocolos a seguir				20																
Fijación de inicio de proyecto				30																
d) Iniciar Proyecto																				
Delegar funciones al personal.					90															
Llamar vía telefónica a posibles candidatos.						85														
Proceso de selección de todos los candidatos.						74														
Ejecución de entrevistas de trabajo.						101														
Selección personal fijo para trabajar.						36														
Información al personal contratado acerca del puesto de trabajo.						129														
Entregar documentación para el ingreso del personal.							90													
Firmar contrato de trabajo y documentos para el ingreso a la empresa.							60													
Entregar dotación de uniformes .							50													
Presentar al personal en su puesto de trabajo.							120													
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO MINUTOS	20	130	1323	150	90	444	336	15	12	25	10	18	26	30	25	20	18	25	10	19
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO HORAS	0,33	2,17	22,05	2,50	1,50	7,40	5,60	0,25	0,20	0,42	0,17	0,30	0,43	0,50	0,42	0,33	0,30	0,42	0,17	0,32
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO DÍAS	7 días para entregar el servicio Seguridad Física																			

Tabla 6: Tiempos de Ejecución Seguridad Física mes de Febrero

MARZO																				
SERVICIO DE SEGURIDAD FISICA																				
Actividades	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
a) Envío y recepción de propuestas de trabajo por parte del cliente.																				
Revisión del correo electrónico por parte del Gerente de Operaciones.	20	10	15			19	16	15	12	25	10	18	50	30	25	20	18	25	10	19
Analizar la información que solicita el cliente.													30							
Canalizar el correo al asistente del departamento para dar seguimiento a las tareas encomendadas.																				
b) Elaborar de propuestas para el cliente																				
Verificar número de puestos de trabajo.																				
Definir horarios.																				
Elaborar la estructura de propuesta con precios.																				
Enviar oferta económica al cliente mediante un correo electrónico.																				
c) Esperar respuesta por parte del cliente																				
Confirmación de análisis de propuesta.																				
Seguimiento del cliente por parte del asistente.																				
Reunión para formalizar negocio.																				
Conversación del negocio																				
Fijación de protocolos a seguir																				
Fijación de inicio de proyecto																				
d) Iniciar Proyecto																				
Delegar funciones al personal.																				
Llamar vía telefónica a posibles candidatos.																				
Proceso de selección de todos los candidatos.																				
Ejecución de entrevistas de trabajo.																				
Selección personal fijo para trabajar.																				
Información al personal contratado acerca del puesto de trabajo.																				
Entregar documentación para el ingreso del personal.																				
Firmar contrato de trabajo y documentos para el ingreso a la empresa.																				
Entregar dotación de uniformes.																				
Presentar al personal en su puesto de trabajo.																				
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO MINUTOS	20	10	15	0	0	19	16	15	12	25	10	18	80	30	25	20	18	25	10	19
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO HORAS	0,33	0,17	0,25	0,00	0,00	0,32	0,27	0,25	0,20	0,42	0,17	0,30	1,33	0,50	0,42	0,33	0,30	0,42	0,17	0,32
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO DÍAS	6 días para entregar el servicio Seguridad Física																			

En la Tabla 5 y Tabla 6 se evidencia que en el tiempo de 2 meses se obtuvo 1 contrato por concepto de Seguridad Física, para la entrega total del servicio al cliente se ha demorado 7 días.



Figura 7. Fotografía de Agente Seguridad.

Tomada de: Farmaenlace cliente de Ecuasecurity.

3.4.2. Ejecución de tiempos Contratos Eventuales

Tabla 7: Tiempos de Ejecución Contratos Eventuales mes de Enero

CONTRATO DE SERVICIOS EVENTUALES																				
CONTRATO DE SERVICIOS EVENTUALES	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Actividades																				
a) Envío y recepción de propuestas de trabajo por parte del cliente																				
Gerente de Operaciones revisa el mail corporativo.	15	30	19	25	36	28	34	45	15	23	16	28	30	29	60	16	25	27	30	45
Analiza la información que solicita el cliente.																				
Canaliza el correo al asistente del departamento.																				
b) Elaborar de propuestas para el cliente																				
Se verifica número de puestos de trabajo.																				
Elaborar propuesta de trabajo con listado de precios.																				
Envío de correo electrónico con propuesta al cliente.																				
c) Esperar respuesta por parte del cliente																				
Cliente envía confirmación de análisis de propuesta.																				
Seguimiento del cliente por parte del asistente.																				
Partes llegan a un acuerdo para una reunión.																				
Reunión para formalizar negocio.																				
Términos del contrato.																				
Fijación de protocolos a seguir.																				
Fijación de inicio de proyecto.																				
d) Iniciar Proyecto																				
Gerente de Operaciones delega funciones al personal.																				
Supervisor busca y selecciona el personal temporal para evento.																				
Se coordina con el personal puestos de trabajo.																				
Personal recibe información del evento.																				
Sociabilización de indicaciones para el evento.																				
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO MINUTOS	15	30	19	25	36	28	34	45	15	23	16	28	30	29	60	16	25	27	30	45
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO HORAS	0,25	0,50	0,32	0,42	0,60	0,47	0,57	0,75	0,25	0,38	0,27	0,47	0,50	0,48	1,00	0,27	0,42	0,45	0,50	0,75
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO DÍAS	En el mes de marzo no hay contratos																			

Tabla 8: Tiempos de Ejecución Contratos Eventuales mes de Febrero

CONTRATO DE SERVICIOS EVENTUALES																				
CONTRATO DE SERVICIOS EVENTUALES	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Actividades																				
a) Envío y recepción de propuestas de trabajo por parte del cliente																				
Gerente de Operaciones revisa el mail corporativo.						60											45			
Analiza la información que solicita el cliente.						13											23			
Canaliza el correo al asistente del departamento.						35											56			
b) Elaborar de propuestas para el cliente																				
Se verifica número de puestos de trabajo.						39											20			
Elaborar propuesta de trabajo con listado de precios.						37											16			
Envío de correo electrónico con propuesta al cliente.						11											20			
c) Esperar respuesta por parte del cliente																				
Cliente envía confirmación de análisis de propuesta.							1140											240		
Seguimiento del cliente por parte del asistente.								30											30	
Partes llegan a un acuerdo para una reunión.								10											36	
Reunión para formalizar negocio.								15											18	
Términos del contrato.								22											29	
Fijación de protocolos a seguir.								27											40	
Fijación de inicio de proyecto.								17											23	
d) Iniciar Proyecto																				
Gerente de Operaciones delega funciones al personal.									33											
Supervisor busca y selecciona el personal temporal para evento.									126										98	
Se coordina con el personal puestos de trabajo.									249										156	
Personal recibe información del evento.									126										148	
Sociabilización de indicaciones para el evento.									120											139
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO MINUTOS	0	0	0	0	0	195	1140	121	654	0	0	0	0	0	0	0	180	240	578	139
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO HORAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,25	19,00	2,02	10,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	4,00	9,63	2,32
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO DÍAS	4 días para entregar el servicio eventual																			

En el análisis de la Tabla 7 y Tabla 8 se comprueba que existen 2 contratos eventuales en el tiempo de 2 meses, para la entrega total del servicio al cliente se ha demorado 4 días como lo podemos evidenciar en los datos anteriores.

3.4.3. Ejecución de tiempos Servicio de monitoreo y cámaras de seguridad.

Tabla 9: Tiempos de Ejecución Servicio de monitoreo y cámaras de seguridad mes de Enero.

CONTRATO DE SERVICIO DE MONITOREO Y CAMARAS																				
CONTRATO DE SERVICIO DE MONITOREO	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
Actividades	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
a) Envío y recepción de propuestas de trabajo por parte del cliente																				
Revisión del correo electrónico por parte del Gerente de Operaciones					29															
AnalizaR la información que solicita el cliente					36															
Canaliza el correo al asistente del departamento					20															
b) Elaborar propuestas para el cliente																				
Se verifica establecimientos					26															
Se establece numeros de equipos a trabajar					29															
Se define tipo material de trabajo					30															
Prepara informe para entregar al cliente					25															
Envío de correo electronico con propuesta al cliente					15															
c) Esperar respuesta por parte del cliente																				
Cilente envía confirmación de analisis de propuesta						2000														
Seguimiento del cliente por parte del asistente						120														
Reunion para formalizar negocio																				
Conversacion del negocio										60										
Fijación de protocolos a seguir										30										
Fijacion de inicio de proyecto										49										
d) Iniciar Instalaciones de Cámaras de Seguridad y Monitoreo																				
Gerente de Operaciones delega funciones al personal										60										
Supervisor cordina con Operadores los días de trabajo de acuerdo al pedido del cliente										120										
Operador coordina materiales de trabajo para el personal tecnico										269										
Operador envía materiales de trabajo al establecimiento										201										
Operador de Consola trabaja con el personal tecnico para instalacion															289					
Supervisor entrega material de trabajo a los tecnicos															120					
El personal técnico acurde al establecimiento a verificar la zona de trabajo															326					
Luego de la verificación el equipo trabajo empieza con las instalaciones																				248
Se realizan pruebas de funcionamiento																				60
Operador Consola desde matriz verifica señales de alarma																				11
Personal de Establecimiento realiza la segunda prueba de funcionamiento																				20
Personal técnico entrega servicio conjuntamente con indicaciones																				32
Se realiza la prueba final para verificar tiempos de respuesta por parte de la empresa																				15
El personal técnico llena una hoja de registro para entregar los servicios como respaldo y entrega de servicio																				10
TOTAL FIJACION DE CONTRATO MINUTOS	0	0	0	0	40	2120	139	449	201	735	396	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL FIJACION DE CONTRATO HORAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,67	35,33	2,32	7,48	3,35	12,25	6,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL FIJACION DE CONTRATO DIAS	7 dias para entregar el servicio de monitoreo y camaras de seguridad																			

Tabla 10: Tiempos de Ejecución Servicio de monitoreo y cámaras de seguridad mes de Febrero.

CONTRATO DE SERVICIO DE MONITOREO Y CAMARAS																				
CONTRATO DE SERVICIO DE MONITOREO	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
Actividades	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
a) Envío y recepción de propuestas de trabajo por parte del cliente																				
Revisión del correo electrónico por parte del Gerente de Operaciones.												35								
Analizar la información que solicita el cliente.												15								
Canaliza el correo al asistente del departamento.												10								
b) Elaborar propuestas para el cliente																				
Se verifica establecimientos.												39								
Se establece numeros de equipos a trabajar.												22								
Se define tipo material de trabajo.												17								
Prepara informe para entregar al cliente.												48								
Envío de correo electrónico con propuesta al cliente.												21								
c) Esperar respuesta por parte del cliente																				
Cliente envía confirmación de analisis de propuesta.														1140						
Seguimiento del cliente por parte del asistente.														115						
Reunión para formalizar negocio																				
Conversación del negocio.															60					
Fijación de protocolos a seguir.															30					
Fijación de inicio de proyecto.															49					
d) Iniciar Instalaciones de Cámaras de Seguridad y Monitoreo																				
Gerente de Operaciones delega funciones al personal																60				
Supervisor coordina con Operadores los dias de trabajo de acuerdo al pedido del cliente																120				
Operador coordina materiales de trabajo para el personal técnico.																269				
Operador envía materiales de trabajo al establecimiento.																	201			
Operador de Consola trabaja con el personal técnico para instalación.																			289	
Supervisor entrega material de trabajo a los técnicos.																			120	
El personal técnico acurde al establecimiento a verificar la zona de trabajo.																				258
Luego de la verificación el equipo trabajo empieza con las instalaciones																				248
Se realizan pruebas de funcionamiento																				60
Operador Consola desde matriz verifica señales de alarma.																				11
Personal de Establecimiento realiza la segunda prueba de funcionamiento.																				20
Personal técnico entrega servicio conjuntamente con indicaciones.																				32
Se realiza la prueba final para verificar tiempos de respuesta por parte de la empresa.																				15
El personal técnico llena una hoja de registro para entregar los servicios como respaldo y entrega de servicio.																				19
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO MINUTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1255	139	449	201	667	405	0
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO HORAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20,92	2,32	7,48	3,35	11,12	6,75	0,00
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO DÍAS	8 días para entregar el servicio de monitoreo y camaras de seguridad																			

Con referencia a la Tabla 9 y Tabla 10 se verifico que los contratos por concepto de Monitoreo y Cámaras de Seguridad es frecuente al menos 1 contrato por mes.

De acuerdo a la investigación se pudo verificar que en transcurso de dos meses se ha firmado DOS contratos.

3.5 Clasificación Frecuencia Servicios

La frecuencia del servicio se determina en base al número de contratos mensuales e información entregada por parte del departamento financiero en el periodo de dos meses consecutivos dando como resultado la siguiente información:

Tabla 10: Clasificación de los servicios

ITEM	CLASIFICACION DEL SERVICIO		
	BAJO	FRECUENTE	ALTO
1	Seguridad Física.		
2		Contratos Eventuales.	
3			Monitoreo y Cámaras de Seguridad.

En la clasificación de los servicios se considera como BAJO a los contratos por Seguridad Física , Monitoreo y Cámaras de Seguridad como categorización ALTA por su frecuente solicitud ante la necesidad del usuario, y Contratos Eventuales se considera como FRECUENTE por el requerimiento usual ante algún evento , los datos han sido confirmados por el departamento financiero así como el operativo.

3.6 Resumen de tiempos

Tabla 11: Resumen de tiempos

SERVICIO	TIEMPO DE EJECUCIÓN- DIAS
SEGURIDAD FÍSICA.	7 DÍAS
CONTRATOS EVENTUALES.	4 DÍAS
SERVICIO DE CÁMARAS Y. MONITOREO.	8 DÍAS

3.7 Tabla de hallazgos en el proceso

Tabla 12. Hallazgos en el proceso

PROCESO-SERVICIO	HALLAZGOS	CAUSA	CONSECUENCIA
Contratos Seguridad Física.	Extenso tiempo de respuesta hacia el cliente.	Falta de Coordinación, Información y Estándares de tiempo en el área operativa.	Cancelación de servicios/ contrato
	Falta de información concreta al cliente.		
	No existe un seguimiento adecuado para garantizar el servicio al cliente.		
Contratos Monitoreo y Cámaras de Seguridad.	Extenso tiempo de respuesta hacia el cliente.	Falta de Coordinación, Información y Estándares de tiempo en el área operativa.	Cancelación de servicios/ contrato
	Falta de información concreta al cliente.		
	No existe un seguimiento adecuado para garantizar el servicio al cliente.		
Escasa información y capacitación al personal en las funciones que debe desempeñar en la empresa.	La persona responsable notifica funciones pero no genera protocolos a seguir con el personal.	Falta de Coordinación por parte del área operativa.	Cliente tiene una imagen negativa del servicio.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTAS DE MEJORA EN EL PROCESO

4.1 Problemas que afectan en el área operativa

El propósito del presente proyecto es exponer propuestas de mejora, permitiendo focalizar y priorizar las acciones convenientes para evitar pérdidas a futuro, y de ese modo, aumentar la flexibilidad y la capacidad de respuesta ante los cambios del entorno.

Para lo cual se implementó las siguientes herramientas en la empresa Ecuasecurity con la finalidad de mejorar la productividad y fidelizar a los clientes con un servicio de calidad:

Tabla 13. Herramientas implementadas

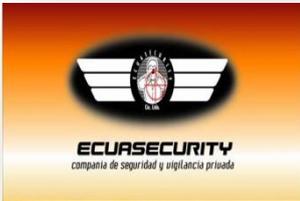
HERRAMIENTA	OBJETIVO
Manuales de procedimiento	Disminuir y estandarizar los tiempos en cada proceso
Instructivos de capacitación al personal	Difundir información de la empresa para garantizar un servicio de calidad

4.2 Manual de Procedimientos implementado en Ecuasecurity

El manual tiene como finalidad establecer de manera secuencial los procedimientos que se ejecutarán en ECUASECURITY así como responsabilidades e información sobre funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan con determinados tiempos de ejecución.

4.2.1 Procedimiento Seguridad Física

Tabla 14. Manual de procedimientos Seguridad Física.

	<p>MANUAL DE PROCESOS CONTRATOS SEGURIDAD FÍSICA</p>	<p>Elaborado por: Adriana Cabrera Revisado por: El Gerente Operaciones Aprobado por: Presidente Ejecutivo</p>
<p>MANUAL DE PROCESOS CONTRATOS SEGURIDAD FÍSICA</p> <p>1. GENERALIDADES</p> <p>1.1 INTRODUCCIÓN</p> <p>El Manual de Procesos tiene como finalidad guiar al personal para la ejecución de las actividades de una manera ordenada, teniendo como resultado mayor efectividad por parte de las jefaturas y personal interno.</p> <p>1.2 OBJETIVO DEL MANUAL.</p> <p>Mejorar los procesos en el área operativa.</p> <p>1.3 JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL</p> <p>El manual de procesos nos permitirá la integración de una serie de acciones direccionadas a mejorar el trabajo en el área operativa.</p> <p>1.4 ALCANCE DEL MANUAL</p> <p>El personal realizará procedimientos en donde se plasme los pasos que se debe seguir en cada caso.</p> <p>Para tener un correcto funcionamiento en la estructura del Manual de</p>		

Procesos, cada proceso debe ser tratado con formatos simples que permita la amplitud y que refleje objetividad en cada proceso descrito.

1.5 RESPONSABLES

Gerente de Operaciones.

Asistente al área operativa.

Operador de Consola.

Supervisores.

El personal mencionado está encargado del cumplimiento de toda la gestión.

1.6 PROCEDIMIENTO

Para establecer tiempos y procesos es necesario tener conocimiento del proceso para lo cual se anexa el flujograma donde tiene tiempos de ejecución y que se estima que los tiempos de respuesta hacia el cliente mejore notablemente.

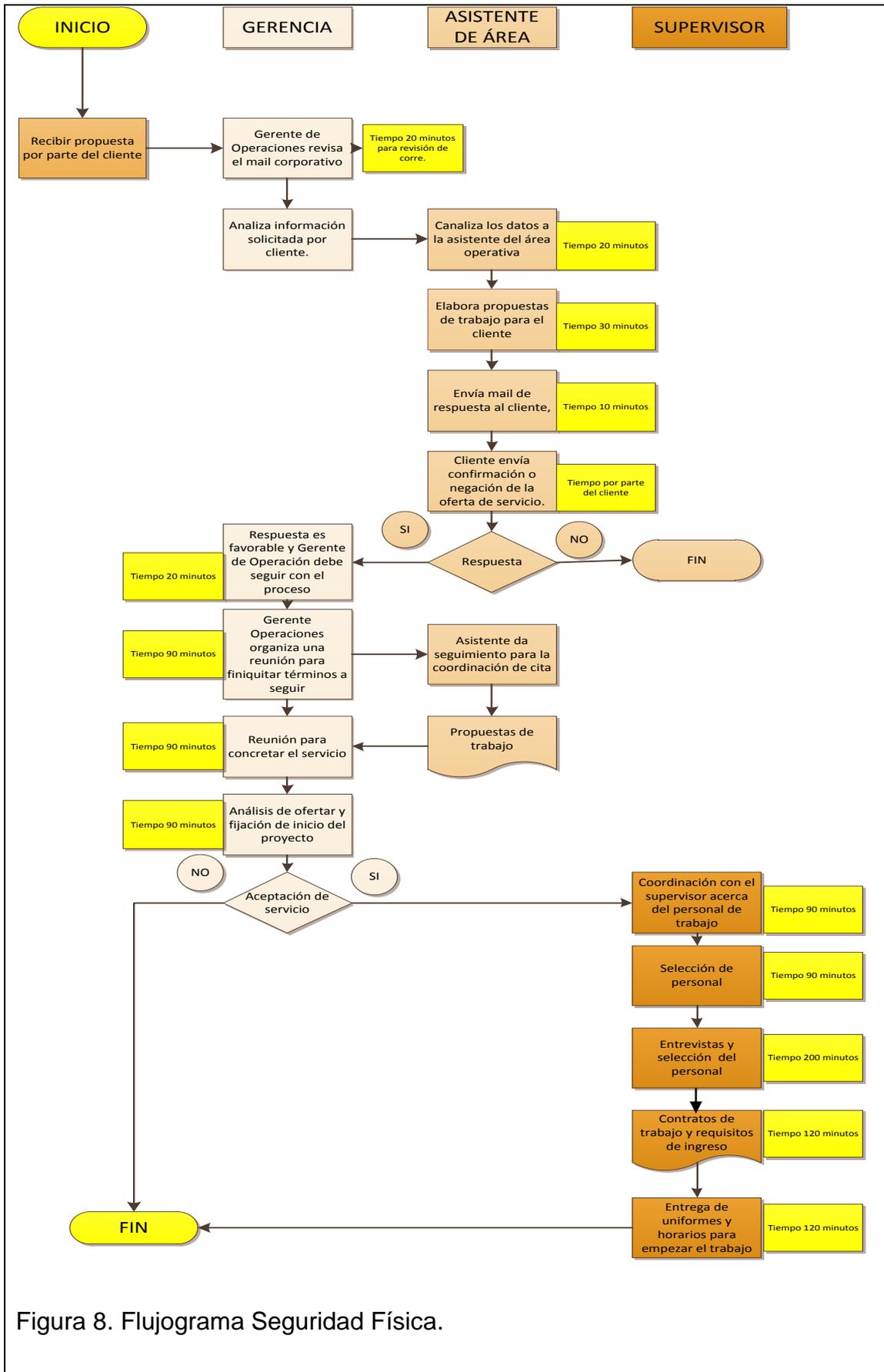


Figura 8. Flujograma Seguridad Física.

1.7 Resultados Esperados

Al aplicar el manual buscamos reducir el tiempo de respuesta hacia el cliente y obtener los siguientes resultados:

- Incrementar el nivel de confianza por parte del cliente.
- Fomentar trabajo en equipo.
- Ejecutar las tareas en tiempos establecidos.
- Disminuir el tiempo de respuesta hacia el cliente.
- Fidelizar a los clientes.

Para constancia del manual firman las siguientes personas:

**FIRMA DE REVISIÓN
RESPONSABLE
Gerente de Operaciones**

**FIRMA DE

Operador de Consola**

4.2.2 Procedimiento Contratos Eventuales

Tabla 15. Manual de procedimientos Contratos Eventuales.

 <p>ECUSECURITY compañía de seguridad y vigilancia privada</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS CONTRATOS EVENTUALES</p>	<p>Elaborado por: Adriana Cabrera Revisado por: El Gerente Operaciones Aprobado por: Presidente Ejecutivo</p>
<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS CONTRATOS EVENTUALES</p> <p>1. GENERALIDADES</p> <p>1.1 INTRODUCCIÓN</p> <p>El Manual de Procesos tiene como finalidad guiar al personal para la ejecución de las actividades de una manera ordenada, teniendo como resultado mayor efectividad por parte de las jefaturas y personal interno.</p> <p>1.2 OBJETIVO DEL MANUAL.</p> <p>Mejorar los procesos en toda el área operativa.</p> <p>1.3 JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL</p> <p>El manual de procesos nos permitirá la integración de una serie de acciones direccionadas a mejorar el trabajo en el área operativa.</p> <p>1.4 ALCANCE DEL MANUAL</p> <p>El personal realizará procedimientos en donde se plasme los pasos que se debe seguir en cada caso.</p>		

Para tener un correcto funcionamiento en la estructura del Manual de Procesos, cada proceso debe ser tratado con formatos simples que permita la amplitud y que refleje objetividad en cada proceso descrito.

1.5 RESPONSABLES

Gerente de Operaciones.

Asistente al área operativa.

Operador de Consola.

Supervisores.

El personal mencionado está encargado del cumplimiento de toda la gestión.

1.6 PROCEDIMIENTO

Para establecer tiempos y procesos es necesario tener conocimiento del proceso para lo cual se anexa el flujograma donde tiene tiempos de ejecución y que se estima que los tiempos de respuesta hacia el cliente mejore notablemente.

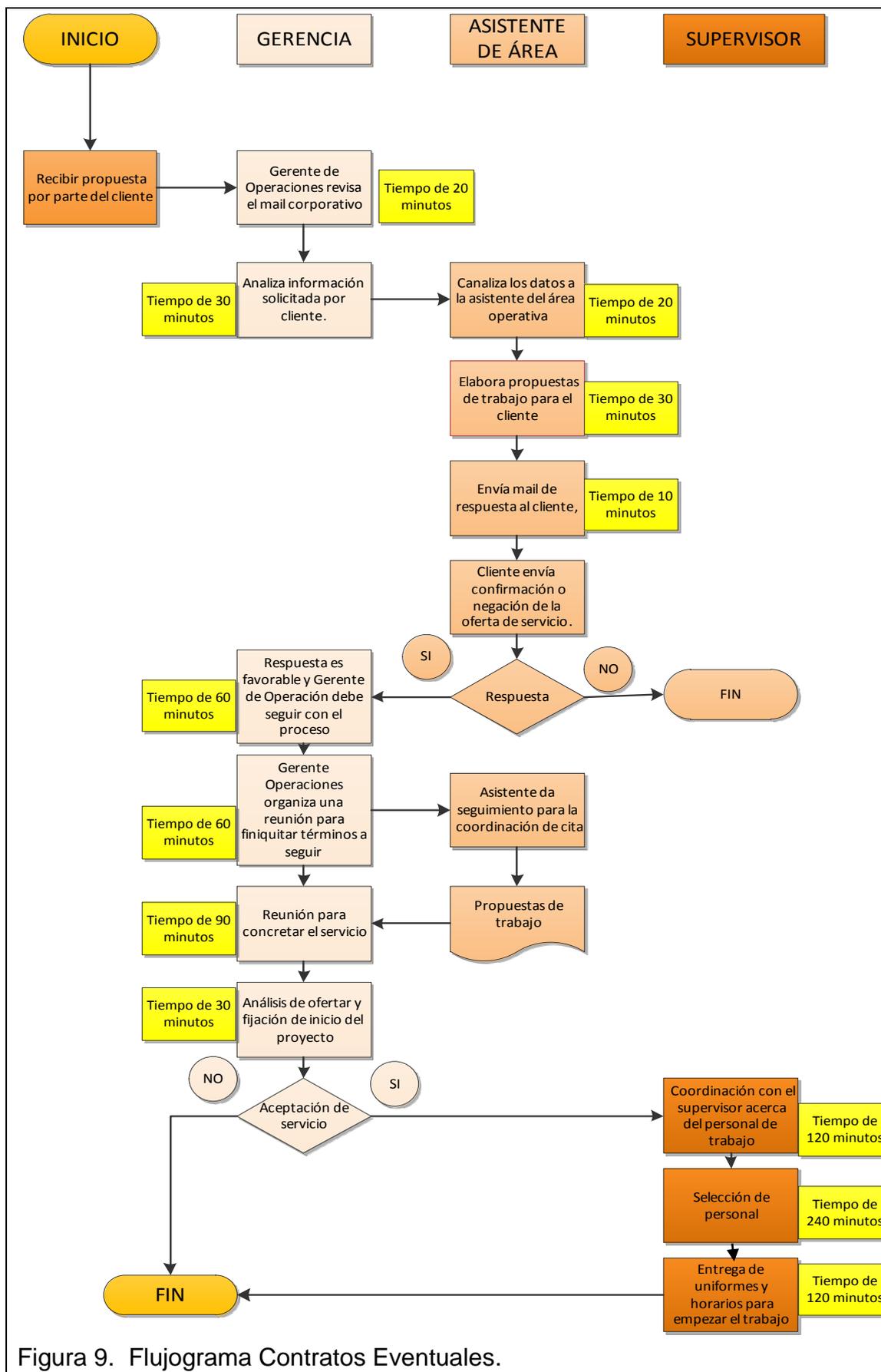


Figura 9. Flujograma Contratos Eventuales.

1.7 Resultados Esperados

Al aplicar el manual buscamos reducir el tiempo de respuesta hacia el cliente y obtener los siguientes resultados:

- Incrementar el nivel de confianza por parte del cliente.
- Fomentar trabajo en equipo.
- Ejecutar las tareas en tiempos establecidos.
- Disminuir el tiempo de respuesta hacia el cliente.
- Fidelizar a los clientes.

Para constancia del manual firman las siguientes personas:

**FIRMA DE REVISIÓN
RESPONSABLE
Gerente de Operaciones**

**FIRMA DE
Operador de Consola**

4.2.3 Procedimiento Monitoreo y Cámaras de Seguridad

Tabla 16. Manual de procedimientos Monitoreo y Cámaras de Seguridad

	<p>MANUAL DE PROCESOS MONITOREO Y CÁMARAS DE SEGURIDAD.</p>	<p>Elaborado por: Adriana Cabrera Revisado por: El Gerente Operaciones Aprobado por: Presidente Ejecutivo</p>
<p>MANUAL DE PROCESOS</p> <p>MONITOREO Y CÁMARAS DE SEGURIDAD</p> <p>1. GENERALIDADES</p> <p>1.1 INTRODUCCIÓN</p> <p>El Manual de Procesos tiene como finalidad guiar al personal para la ejecución de las actividades de una manera ordenada, teniendo como resultado mayor efectividad por parte de las jefaturas y personal interno.</p> <p>1.2 OBJETIVO DEL MANUAL.</p> <p>Mejorar los procesos en toda el área operativa.</p> <p>1.3 JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL</p> <p>El manual de procesos nos permitirá la integración de una serie de acciones direccionadas a mejorar el trabajo en el área operativa.</p> <p>1.4 ALCANCE DEL MANUAL</p> <p>El personal realizará procedimientos en donde se plasme los pasos que se debe seguir en cada caso.</p>		

Para tener un correcto funcionamiento en la estructura del Manual de Procesos, cada proceso debe ser tratado con formatos simples que permita la amplitud y que refleje objetividad en cada proceso descrito.

1.5 RESPONSABLES

Gerente de Operaciones.

Asistente al área operativa.

Operador de Consola.

Supervisores.

El personal mencionado está encargado del cumplimiento de toda la gestión.

1.6 PROCEDIMIENTO

Para establecer tiempos y procesos es necesario tener conocimiento del proceso para lo cual se anexa el flujograma donde tiene tiempos de ejecución y que se estima que los tiempos de respuesta hacia el cliente mejore notablemente.

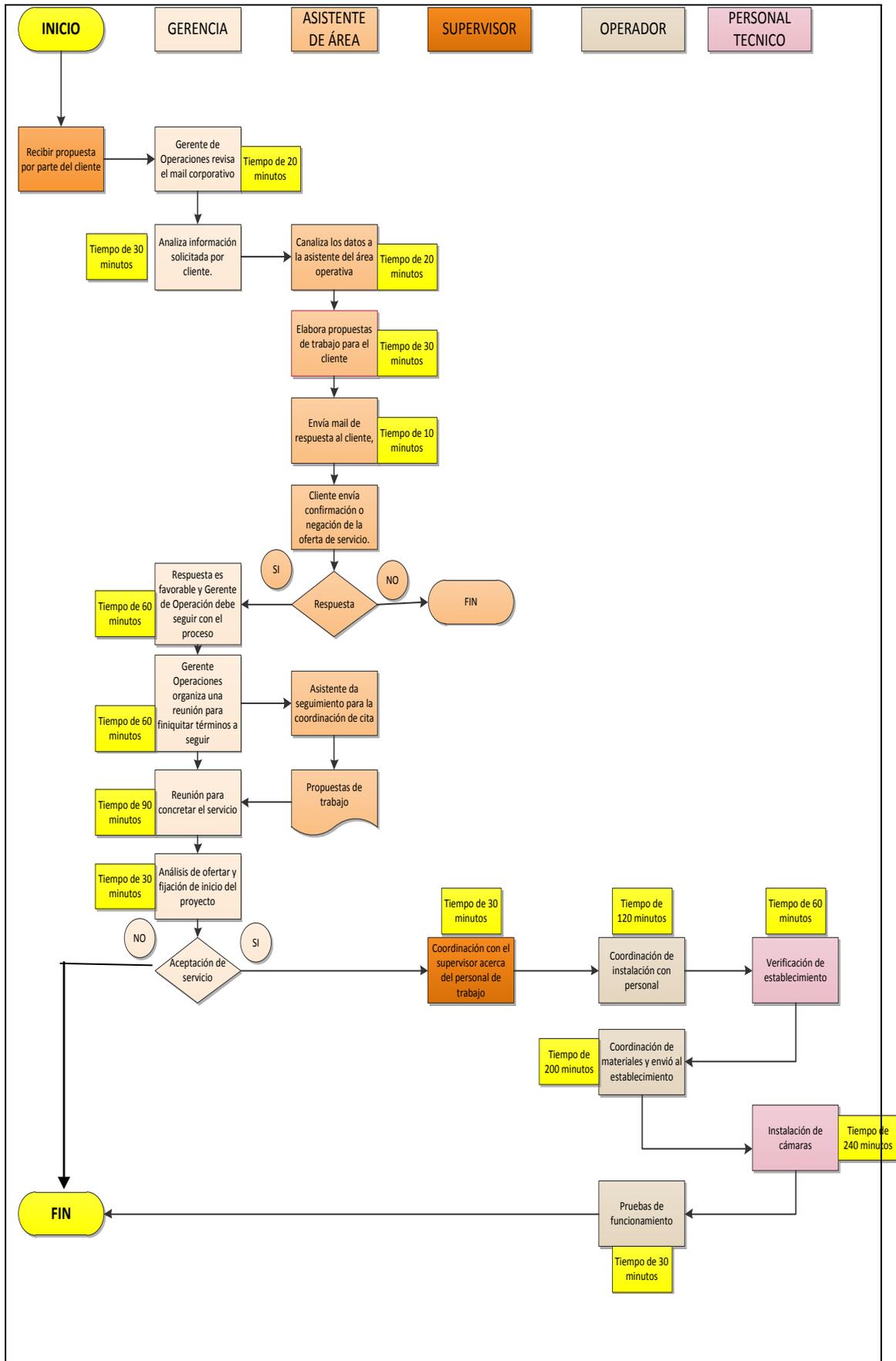


Figura 10. Flujograma Monitoreo y Cámaras de Seguridad.

1.7 Resultados Esperados

Al aplicar el manual buscamos reducir el tiempo de respuesta hacia el cliente y obtener los siguientes resultados:

- Incrementar el nivel de confianza por parte del cliente.
- Fomentar trabajo en equipo.
- Ejecutar las tareas en tiempos establecidos.
- Disminuir el tiempo de respuesta hacia el cliente.
- Fidelizar a los clientes.

Para constancia del manual firman las siguientes personas:

**FIRMA DE REVISIÓN
RESPONSABLE
Gerente de Operaciones**

**FIRMA DE

Operador de Consola**

4.3 Comparación de tiempos

4.3.1 Seguridad Física

Tabla 17. Tiempos Seguridad Física

Actividades Contratos Seguridad Física	PERSONA RESPONSABLE	SUELDO	DIAS TRABAJADOS	VALOR DIARIO	VALOR POR HORA	VALOR POR MINUTO	TIEMPO ANTES DE LA INVESTIGACIÓN	VALOR INVESTIGACIÓN	TIEMPO ACTUAL PROPUESTO	VALOR	DIFERENCIA DE TIEMPO	AHORRO
Seguimiento del cliente por parte del asistente.	Asistente Adm.	650	20	32,5	\$4,06	\$0,07	40	\$2,71	20	\$1,35	20	\$1,35
Analizar la información que solicita el cliente.	Gerente Operaciones	1200	20	60	\$7,50	\$0,13	30	\$3,75	20	\$2,50	10	\$1,25
Asignar el correo al asistente para el seguimiento de las tareas encomendadas.	Gerente Operaciones	1200	20	60	\$7,50	\$0,13	60	\$7,50	30	\$3,75	30	\$3,75
Confirmación de análisis de propuesta.	Asistente Adm.	650	20	32,5	\$4,06	\$0,07	47	\$3,18	20	\$1,35	27	\$1,83
Conversación del negocio.	Gerente Operaciones	1200	20	60	\$7,50	\$0,13	69	\$8,63	30	\$3,75	39	\$4,88
Definir horarios.	Asistente Adm.	650	20	32,5	\$4,06	\$0,07	33	\$2,23	30	\$2,03	3	\$0,20
Delegar funciones al personal.	Supervisor	900	20	45	\$5,63	\$0,09	19	\$1,78	10	\$0,94	9	\$0,84
Ejecución de entrevistas de trabajo.	Supervisor	900	20	45	\$5,63	\$0,09	1140	\$106,88	90	\$8,44	1050	\$98,44
Elaborar la estructura de propuesta con precios.	Asistente Adm.	650	20	32,5	\$4,06	\$0,07	60	\$4,06	30	\$2,03	30	\$2,03
Entregar documentación para el ingreso del personal.	Asistente Adm.	650	20	32,5	\$4,06	\$0,07	60	\$4,06	30	\$2,03	30	\$2,03
Entregar dotación de uniformes.	Asistente Adm.	650	20	32,5	\$4,06	\$0,07	40	\$2,71	40	\$2,71	0	\$0,00
Enviar oferta económica al cliente mediante un correo electrónico.	Asistente Adm.	650	20	32,5	\$4,06	\$0,07	20	\$1,35	20	\$1,35	0	\$0,00
Fijación de inicio de proyecto.	Gerente Operaciones	1200	20	60	\$7,50	\$0,13	30	\$3,75	30	\$3,75	0	\$0,00
Fijación de protocolos a seguir.	Gerente Operaciones	1200	20	60	\$7,50	\$0,13	90	\$11,25	90	\$11,25	0	\$0,00
Firmar contrato de trabajo y documentos para el ingreso a la empresa.	Asistente Adm.	650	20	32,5	\$4,06	\$0,07	85	\$5,76	90	\$6,09	-5	-\$0,34
Información al personal seleccionado acerca del puesto de trabajo.	Asistente Adm.	650	20	32,5	\$4,06	\$0,07	74	\$5,01	90	\$6,09	-16	-\$1,08
Llamar vía telefónica a posibles candidatos.	Supervisor	900	20	45	\$5,63	\$0,09	101	\$9,47	90	\$8,44	11	\$1,03
Presentar al personal en su puesto de trabajo.	Gerente Operaciones	1200	20	60	\$7,50	\$0,13	36	\$4,50	30	\$3,75	6	\$0,75
Proceso de selección de todos los candidatos.	Supervisor	900	20	45	\$5,63	\$0,09	129	\$12,09	90	\$8,44	39	\$3,66
Reunión para formalizar negocio.	Gerente Operaciones	1200	20	60	\$7,50	\$0,13	90	\$11,25	60	\$7,50	30	\$3,75
Revisar el correo electrónico diariamente.	Gerente Operaciones	1200	20	60	\$7,50	\$0,13	60	\$7,50	60	\$7,50	0	\$0,00
Selección personal fijo para trabajar.	Supervisor	900	20	45	\$5,63	\$0,09	50	\$4,69	60	\$5,63	-10	-\$0,94
Verificar número de puestos de trabajo.	Asistente Adm.	650	20	32,5	\$4,06	\$0,07	120	\$8,13	60	\$4,06	60	\$4,06
TOTAL FIJACIÓN DE CONTRATO MINUTOS							2483	\$232,23	1120	\$104,74	1363	\$127,49

Para el cálculo del valor ahorro hemos realizado la siguiente Operación:

$$\frac{\text{Sueldo Empleado}}{\text{\#Días trabajados}} \text{ Valor día}$$

$$\frac{\text{Valor Día}}{8 \text{ horas laborables}} \text{ Valor hora}$$

$$\frac{\text{Valor hora}}{60 \text{ minutos}} \text{ Valor Minuto}$$

Contratos Seguridad Física nos da como resultado:

Tabla 18. Análisis Investigación

PROCESO	ANTES DE LA INVESTIGACIÓN	TIEMPO PROPUESTO	AHORRO
SEGURIDAD FISICA	2483 minutos	1120 minutos	1363 minutos



Figura 11. Seguridad Física

En el resumen podemos comprobar que el ahorro en cada actividad es de 1363 minutos reflejando un valor de **\$127.49**, tomando en consideración que al mes se presentan 8 actividades el ahorro de mensual es de **\$1019.92** si al valor mencionado lo multiplicamos por 12 meses nos da como resultado un valor de **\$12.239.04** anual.

4.3.2 Monitoreo y Cámaras de Seguridad

Tabla 19. Tiempos Monitoreo y Cámaras de Seguridad

Actividades	PERSONA RESPONSABLE	SUELDO	DÍAS TRABAJADOS	VALOR DIARIO	VALOR POR HORA	VALOR POR MINUTO	TIEMPO ANTES DE LA INVESTIGACIÓN	VALOR ANTES DE LA INVESTIGACIÓN	TIEMPO ACTUAL PROPUESTO	VALOR PROPUESTO	DIFERENCIA EN TIEMPO	AHORRO
Revisar el correo electrónico diariamente.	Gerente de Operaciones	1.200,00	20	60	\$7.50	\$0,13	40	\$5.00	20	\$2.50	20	\$2.50
Analizar la información que solicita el cliente.	Gerente de Operaciones	1.200,00	20	60	\$7.50	\$0,13	30	\$3.75	20	\$2.50	10	\$1.25
Asignar el correo al asistente para el seguimiento de las tareas encomendadas.	Gerente de Operaciones	1.200,00	20	60	\$7.50	\$0,13	60	\$7.50	30	\$3.75	30	\$3.75
Verificar establecimientos .	Asistente	650,00	20	32,5	\$4.06	\$0,07	39	\$2.64	30	\$2.03	9	\$0.61
Establecer números de equipos a trabajar.	Asistente	650,00	20	32,5	\$4.06	\$0,07	22	\$1.49	20	\$1.35	2	\$0.14
Definir tipo de material para el trabajo .	Supervisor	900,00	20	45	\$5.63	\$0,09	17	\$1.59	10	\$0.94	7	\$0.66
Realizar informe y propuesta del material para entregar al cliente.	Supervisor	900,00	20	45	\$5.63	\$0,09	48	\$4.50	30	\$2.81	18	\$1.69
Enviar correo electrónico con propuesta al cliente.	Asistente	650,00	20	32,5	\$4.06	\$0,07	21	\$1.42	10	\$0.68	11	\$0.74
Cliente envía confirmación de análisis de propuesta.	Asistente	650,00	20	32,5	\$4.06	\$0,07	1140	\$77.19	1140	\$77.19	0	\$0.00
Realizar seguimiento del asistente hacia el cliente.	Asistente	650,00	20	32,5	\$4.06	\$0,07	115	\$7.79	90	\$6.09	25	\$1.69
Plantear una reunión para formalizar el negocio.	Asistente	650,00	20	32,5	\$4.06	\$0,07	60	\$4.06	30	\$2.03	30	\$2.03
Analizar el negocio.	Gerente de Operaciones	1.200,00	20	60	\$7.50	\$0,13	30	\$3.75	30	\$3.75	0	\$0.00
Fijar protocolos a seguir.	Gerente de Operaciones	1.200,00	20	60	\$7.50	\$0,13	49	\$6.13	30	\$3.75	19	\$2.38
Definir inicio del negocio .	Gerente de Operaciones	1.200,00	20	60	\$7.50	\$0,13	60	\$7.50	30	\$3.75	30	\$3.75
Delegar funciones al personal .	Gerente de Operaciones	1.200,00	20	60	\$7.50	\$0,13	120	\$15.00	120	\$15.00	0	\$0.00
Supervisar y coordinar con Operaciones los días de trabajo facilitando el tiempo del cliente.	Supervisor	900,00	20	45	\$5.63	\$0,09	269	\$25.22	200	\$18.75	69	\$6.47
Coordinar el trabajo y el material para el personal técnico .	Operador	700,00	20	35	\$4.38	\$0,07	201	\$14.66	120	\$8.75	81	\$5.91
Enviar el material de trabajo al establecimiento.	Operador	700,00	20	35	\$4.38	\$0,07	289	\$21.07	120	\$8.75	169	\$12.32
Inspeccionar el lugar de trabajo para la instalación .	Operador	700,00	20	35	\$4.38	\$0,07	248	\$18.08	240	\$17.50	8	\$0.58
Realizar pruebas de funcionamiento .	Técnico	600,00	20	30	\$3.75	\$0,06	11	\$0.69	10	\$0.63	1	\$0.06
Controlar y verificar las señales de alarma .	Operador	700,00	20	35	\$4.38	\$0,07	20	\$1.46	10	\$0.73	10	\$0.73
Proporcionar y entregar el servicio conjuntamente con indicaciones .	Técnico	600,00	20	30	\$3.75	\$0,06	47	\$2.94	30	\$1.88	17	\$1.06
Realizar prueba final para verificar tiempos de repuestas de la empresa al cliente.	Técnico	600,00	20	30	\$3.75	\$0,06	19	\$1.19	20	\$1.25	-1	-\$0.06
Llenar la hoja de registro como constancia de un buen funcionamiento y servicio.	Técnico	600,00	20	30	\$3.75	\$0,06	15	\$0.94	10	\$0.63	5	\$0.31
FIJACIÓN DE CONTRATO MINUTOS							2970	\$235,55	2400	\$186,98	570	\$48,57

Para el cálculo del valor ahorro hemos realizado la siguiente Operación:

$$\frac{\text{Sueldo Empleado}}{\text{\#Días trabajados}} = \text{Valor día}$$

$$\frac{\text{Valor Día}}{8 \text{ horas laborables}} = \text{Valor hora}$$

$$\frac{\text{Valor hora}}{60 \text{ minutos}} = \text{Valor Minuto}$$

Contratos Monitoreo y Cámaras de Seguridad nos da como resultado:

Tabla 20. Análisis tiempos Monitoreo y Cámaras de Seguridad

PROCESO	ANTES DE LA INVESTIGACIÓN	TIEMPO PROPUESTO	AHORRO
MONITOREO Y CÁMARAS DE SEGURIDAD	2970 minutos	2400 minutos	570 minutos

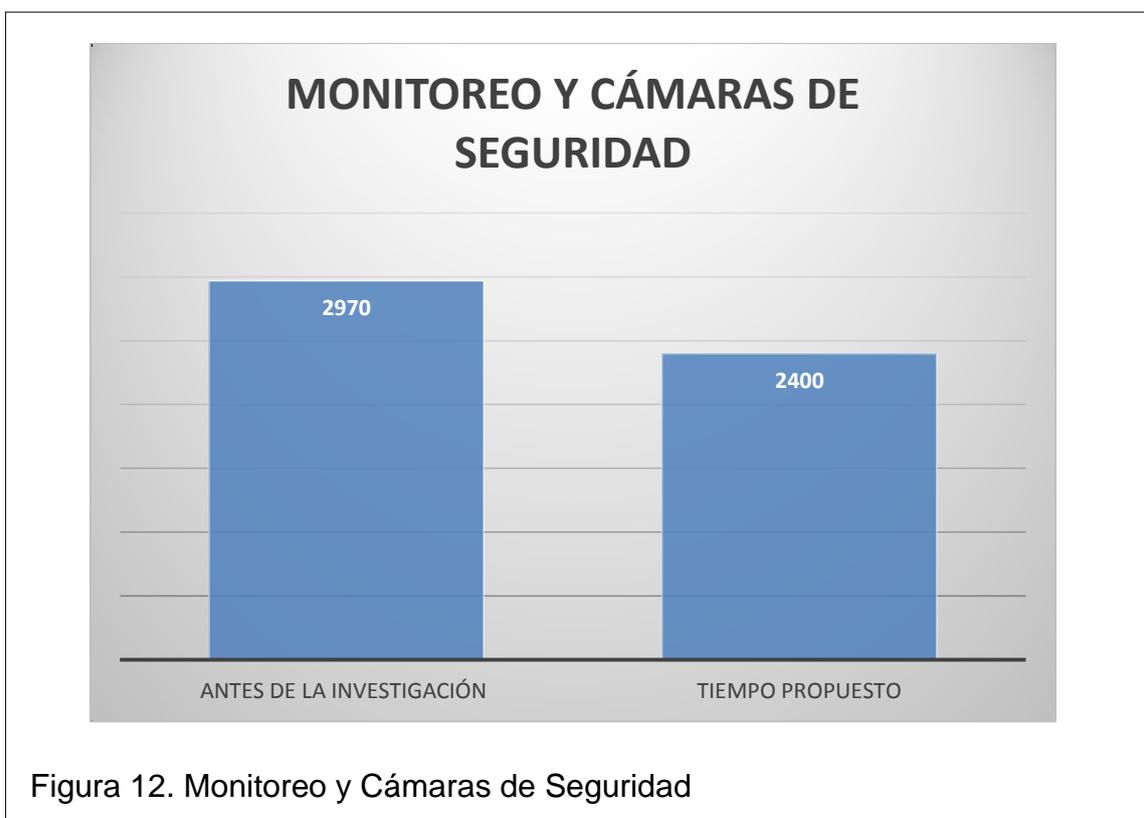


Figura 12. Monitoreo y Cámaras de Seguridad

En el resumen podemos comprobar que el ahorro en cada actividad son de 570 minutos reflejando un valor de **\$48.57**, tomando en consideración que al mes se presentan 8 actividades el ahorro de mensual es de **\$388.5** si al valor mencionado lo multiplicamos por 12 meses nos da como resultado un valor de \$4,662.00 anual.

4.4 Resultados Tabla de Hallazgos

Tabla 21. Resultado Tabla de Hallazgos.

PROCESO-SERVICIO	HALLAZGOS	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTA	RESULTADOS
Seguridad Física.	Extenso tiempo de respuesta hacia el cliente.	Gracias al manual se podrá definir tiempos en los procedimientos y responsables para cada tarea.	Manual de Procedimiento.	Reducción de tiempos y mayor efectividad en los procesos.
	Falta de información concreta al cliente.			
	No existe un seguimiento adecuado para garantizar el servicio al cliente.			
Monitoreo y Cámaras de Seguridad.	Extenso tiempo de respuesta hacia el cliente.	Gracias al manual se podrá definir tiempos en los procedimientos y responsables para cada tarea.	Manual de Procedimiento.	Reducción de tiempos y mayor efectividad en los procesos.
	Falta de información concreta al cliente.			
	No existe un seguimiento adecuado para garantizar el servicio al cliente.			
Escasa información y capacitación al personal.	La empresa no cuenta con un instructivo donde se de a conocer el perfil de puesto y funciones a seguir.	Entregar toda la información necesaria al personal para que puede ejercer sus funciones y datos importantes de la empresa.	Instructivo de Capacitación al personal.	Satisfacción del personal interno y mayor productividad generando confianza y resultados en el área operativa.

4.5 Instructivo de Capacitación

La capacitación es la adaptación del personal en la empresa para ejecutar de manera óptima las funciones encomendadas para lo cual se ha implementado el siguiente instructivo.

Tabla 22. Instructivo de Capacitación.

	<h1>INSTRUCTIVO DE CAPACITACIÓN.</h1>	<p>Elaborado por: Adriana Cabrera Revisado por: El Gerente Operaciones Aprobado por: Presidente Ejecutivo</p>
<div style="text-align: center;">  </div> <h2>INSTRUCTIVO DE CAPACITACIÓN</h2> <h3>1. GENERALIDADES</h3> <h4>1.1 INTRODUCCIÓN</h4> <p>El instructivo tiene como finalidad guiar al personal para la ejecución de las actividades de una manera ordenada, teniendo como resultado mayor efectividad y generando confianza en las personas que ingresan a la</p>		

empresa.

1.2 OBJETIVO

Mejorar el rendimiento del personal y brindar un servicio de calidad.

1.3 JUSTIFICACION DEL MANUAL

El instructivo permitirá al personal obtener información necesaria de la empresa así como de las funciones que deberá realizar en la empresa.

1.4 ALCANCE DEL MANUAL

El personal obtendrá toda la información acerca de sus obligaciones y responsabilidades para brindar un servicio de calidad.

1.5 RESPONSABLES

Gerente de Operaciones.

Asistente al área operativa.

El personal mencionado está encargado del cumplimiento de toda la gestión.

1.6 PROCEDIMIENTO

1.6.1 Información de la empresa

- Misión.
- Visión.
- Valores Corporativos.
- Organigrama.
- Presentación de jefes inmediatos.

1.6.2 Obligaciones y Responsabilidades

- Información de horarios y jornadas de trabajo.

- Detalle de nómina y servicios adicionales por parte de la empresa.
- Políticas de la empresa.
- Reglamento Interno de trabajo.

1.6.3 Puestos de Trabajo

- Horarios de trabajo.
- Responsabilidades con el material de trabajo.
- Actas de responsabilidad del puesto de trabajo.
- Información detallada de la utilización de los equipos y funcionamiento.

1.6.4 Uniformes



- Uso del uniforme.
- Entrega de uniformes con acta de recepción como compromiso por parte del empleado.

1.6.5 Información importante de clientes

Es sustancial dar a conocer la información oportuna de lo que el personal tiene como función en cada puesto de trabajo, los agentes de seguridad son la imagen de la empresa por tal razón es necesario que el personal tenga claro los procedimientos a seguir en cada función encomendada para

generar confianza y un servicio de calidad.

El empleado está en la obligación de conocer todos los puestos de trabajo ya que por temas de seguridad la rotación constate y se deberán.

1.6.6 Entrega de dotación de seguridad

- Equipos de seguridad

1.6.7 Aceptación y firmas de responsabilidad

La empresa entregará de forma física los reglamentos internos y políticas para conocimiento y responsabilidad para constancia de lo expuesto en la capacitación se firmara actas de entrega con la finalidad de generar confianza en el empleado y proporcionar un servicio excelente hacia nuestro cliente e x t e r n o .

1.7 Resultados Esperados

Al aplicar el instructivo se busca fidelizar clientes y generar un servicio de calidad.

- Incrementar el nivel de confianza por parte del cliente.
- Fomentar trabajo en equipo.
- Ejecutar las tareas en tiempos establecidos.
- Disminuir el tiempo de respuesta hacia el cliente.
- Fidelizar a los clientes.

Para constancia del manual firman las siguientes personas:

CAPACITADOR

FIRMA DE RESPONSABLE
Empleado

4.6 Resultados Instructivo de Capacitación

Es importante capacitar al personal de una forma constante y oportuna para que puedan conocer, planear y realizar sus actividades conjuntamente con los demás colaboradores por lo que es necesario trabajar en equipo para poder sobresalir con grandes estándares de calidad ante nuestro cliente por tal razón de acuerdo a la aplicación de instructivo hemos tenido los siguientes resultados:



Figura 13. Resultados Instructivo de Capacitación.

4.7 Manuales de Caracterización

4.7.1 Seguridad Física

Tabla 23. Caracterización Seguridad Física.

		<h1 style="text-align: center;">CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ECUASECURITY</h1>					
MACROPROCESO: Incremento de productividad en el área operativa			RESPONSABLE: Jefe Operativo				
PROCESO: Mejoramiento proceso operativo							
OBJETIVO: Estandarizar los procesos para incrementar la productividad y disminuir tiempos muertos.			ALCANCE: El proyecto definirá los procesos en el Área Operativa, buscando así el mejoramiento de la imagen corporativa de la empresa así como el incremento de la participación en el mercado.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDAS	CLIENTES
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
Seguridad Física	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos y Formatos. Novedades del proceso. Características del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Programación semanal del cumplimiento de los procsos. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de documentos Recepción y revisión de correos electrónicos. Realizar propuesta de trabajo. Generar las ordenes de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisar las ordenes de trabajo Verificar la disponibilidad de personal para cubrir puestos de trabajo. Revisión y verificación de las ordenes de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de resultados de los procesos e información para definir acciones de mejora . 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos soporte. Documentos procesados en Estados de resultados del proceso. Planes de acción para la mejora del proceso. Registro de control del proceso. 	Todos los procesos
PERSONAL	EQUIPOS	SOFTWARE	INSUMOS	REQUISITOS		PROCESOS DE SOPORTE	
Gerente Operaciones, Operador de consola, supervisores.	Equipos de computo	N.A		Registros de control		Área Operativa	
INDICADORES DEL PROCESO				DOCUMENTOS DEL PROCESO			

4.7.2 Contratos Eventuales

Tabla 24. Caracterización Contratos Eventuales

PROVEEDOR		ENTRADA		ACTIVIDADES				SALIDAS	CLIENTES
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR				
Contratos Eventuales		<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos y Formatos. • Novedades del proceso. • Características del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programación semanal del cumplimiento de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentos. • Recepción y revisión de correos electrónicos. • Realizar propuesta de trabajo. • Generar las ordenes de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar las ordenes de trabajo. • Verificar la disponibilidad de personal para cubrir puestos de trabajo. • Revisión y verificación de las ordenes de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados de los procesos e información para definir acciones de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos soporte. • Documentos procesados en Estados de resultados del proceso. • Planes de acción para la mejora del proceso. • Registro de control del proceso. 	Todos los procesos	
PERSONAL	EQUIPOS	SOFTWARE	INSUMOS	REQUISITOS		PROCESOS DE SOPORTE			
Gerente Operaciones, Operador de consola, supervisores.	Equipos de computo	N.A		Registros de control		Área Operativa			
INDICADORES DEL PROCESO				DOCUMENTOS DEL PROCESO					

4.7.3 Monitoreo y Cámaras de Seguridad

Tabla 25. Caracterización Seguridad Física

		<h2 style="text-align: center;">CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ECUASECURITY</h2>					
MACROPROCESO: Incremento de productividad en el área operativa				RESPONSABLE: Jefe Operativo			
PROCESO: Mejoramiento proceso operativo				ALCANCE: El proyecto definirá los procesos en el Área Operativa, buscando así el mejoramiento de la imagen corporativa de la empresa así como el incremento de la participación en el mercado.			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDAS	CLIENTES
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
Cámaras y Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos y Formatos, • Novedades del proceso • Características del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programación semanal del cumplimiento de los procsos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentos • Recepción y revisión de correos electrónicos. • Realizar propuesta de trabajo • Generar las ordenes de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar las ordenes de trabajo • Verificar la disponibilidad de personal para cubrir puestos de trabajo. • Revisión y verificación de las ordenes de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados de los procesos e información para definir acciones de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos soporte. • Documentos procesados en Estados de resultados del proceso. • Planes de acción para la mejora del proceso. • Registro de control del proceso. 	Todos los procesos
PERSONAL	EQUIPOS	SOFTWARE	INSUMOS	REQUISITOS		PROCESOS DE SOPORTE	
Gerente Operaciones, Operador de consola, supervisores.	Equipos de computo	N.A		Registros de control		Área Operativa	
INDICADORES DEL PROCESO				DOCUMENTOS DEL PROCESO			

4.8 Resultados Manuales de Caracterización

Ecuasecurity ha implementado Manuales de Caracterización pensando en el mejoramiento del servicio ofertado, la seguridad y surgimiento de la empresa, el manual nos permitirá observar cada una de las etapas del proceso en su respectiva actividad.



4.9 Indicadores de Medición

De acuerdo al análisis en los capítulos anteriores es importante establecer indicadores que aseguren que las actividades vayan en sentido correcto y permitan evaluar los resultados de una gestión así como responsabilidades, a continuación se detalla los indicadores que Ecuasecurity pondrá en práctica.

4.9.1 Indicador de Eficiencia

Para mejorar el servicio es importante mantener un trato y respuesta al cliente muy bueno para lo cual se toma como referencia la siguiente fórmula con la finalidad de evaluar la calidad de servicio que estamos proyectando:

Tabla 26: Indicador eficiencia

INDICADOR EFICIENCIA	
Definición:	Porcentaje de reclamos resueltos a favor del cliente
Objetivo:	Identificar el nivel de satisfacción del cliente ante el servicio
Tipo de Indicador:	Eficiencia
Fórmula :	$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Número de reclamo por parte del cliente}}{\text{Número de reclamo resuelto}}$
Fuente de Información:	Clientes
CUMPLE	
NO CUMPLE	
Observaciones:	

4.9.2 Indicador de productividad

Mediante este indicador se podrá identificar la productividad generada de manera semanal donde podremos buscar alternativas para mejorar el rendimiento en el personal.

Tabla 27: Indicador productividad

INDICADOR PRODUCTIVIDAD	
Definición:	Porcentaje de pedidos generados en un mes
Objetivo:	Identificar el nivel de productividad
Tipo de Indicador:	Productividad
Fórmula :	$\text{Productividad} = \frac{\text{Número de pedidos por parte del cliente}}{\text{Número de semanas totales}}$
Fuente de Información:	Personal Interno
CUMPLE	
NO CUMPLE	
Observaciones:	

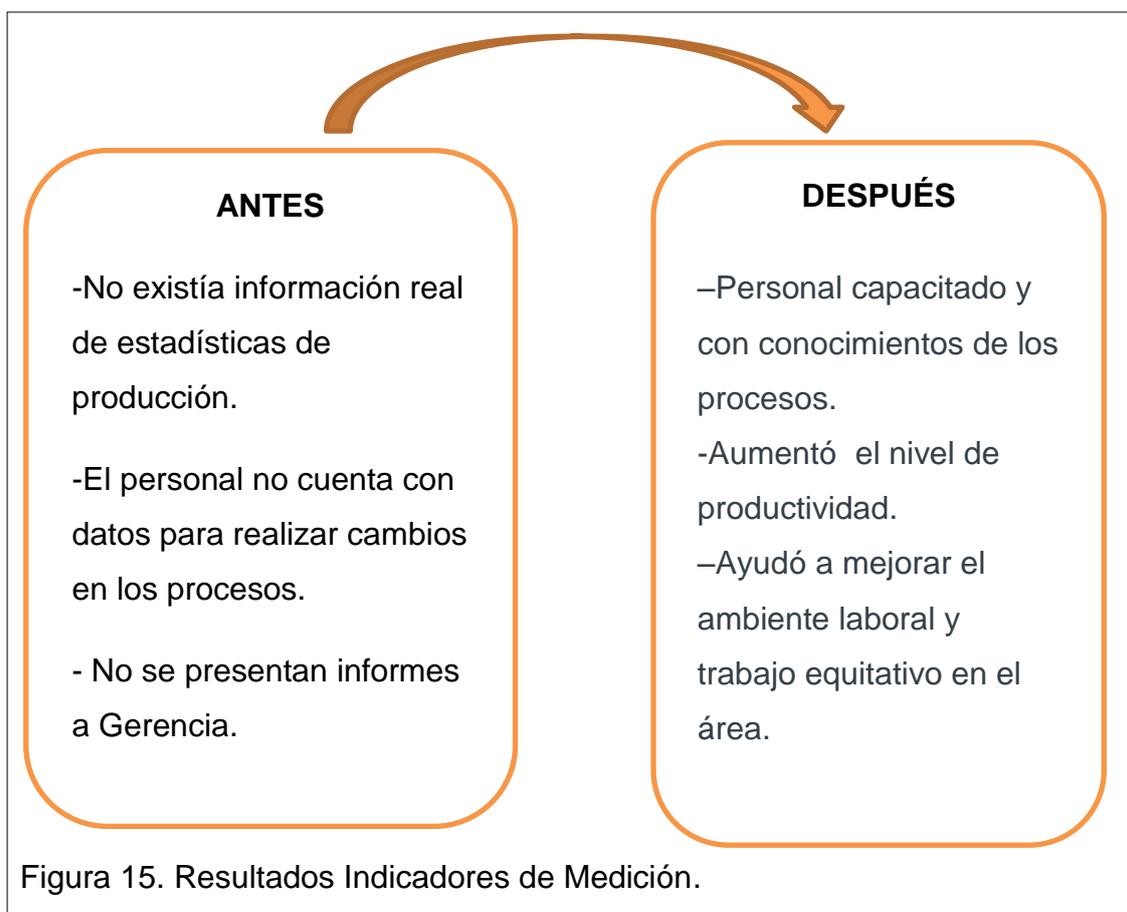
4.9.3 Indicador de calidad

Es importante brindar un servicio excelente donde el cliente se sienta a gusto y tenga la confianza de permanecer mucho tiempo con el servicio para lo cual se menciona el siguiente indicador donde podremos tener una estadística de los pedidos efectivos:

Tabla 28: Indicador de calidad

INDICADOR CALIDAD	
Definición:	Porcentaje de contratos efectivos
Objetivo:	Identificar el nivel de respuesta hacia el cliente
Tipo de Indicador:	Calidad
Fórmula :	$\text{Calidad} = \frac{\text{Número de pedidos efectivos}}{\text{Número de pedidos solicitados}}$
Fuente de Información:	Personal Interno
CUMPLE	
NO CUMPLE	
Observaciones:	

4.10 Resultados Indicadores de Medición



CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Luego de un análisis detallado de los procesos en ECUASECURITY se puede observar que no se cumple procesos con el tiempo y función encomendada.

El exceso de tiempos en los procesos y la falta de valor agregado en sus actividades generan muchos cuellos de botella lo que representa una pérdida para la empresa.

La aplicación de los Manuales de Procedimientos facilitó a la disminución tiempos muertos, en cada proceso y mayor productividad al ejecutar las tareas.

La estructura adecuada en los procesos ayuda a realizar el trabajo de manera rápida, al no cumplir con estos parámetros la eficiencia disminuye como lo podemos constatar en la empresa mediante un análisis que se ha hecho en el proyecto y que se puede confirmar que el área operativa se ha venido manejando de manera empírica y con información no actualizada.

El no delegar funciones y tiempos de trabajo al personal ha ocasionado pérdida de tiempo y mala imagen corporativa al responder al cliente.

Luego de realizar este trabajo de titulación se evidenció que la propuesta que se generó, ha mejorado la calidad del servicio.

El personal se siente motivado y tranquilo con la distribución de funciones y tiempos en el departamento.

Ecuasecurity con la implementación de manuales ha disminuido el pago de horas extras lo que es un beneficio para la empresa.

5.2 Recomendaciones

En primera instancia se recomienda socializar los manuales de procedimientos para generar confianza, motivación y una cultura organizacional óptima, adicional se debe llevar un control adecuado por parte de los responsables del proyecto.

Después de la formulación de indicadores de gestión se recomienda realizar informes mensuales para llevar un seguimiento de los procesos y resultados de los contratos generados con el fin de llevar estadísticas y un buen manejo de los manuales.

Capacitar al personal periódicamente para el uso correcto de los manuales de procedimiento.

Fomentar los valores corporativos de la empresa en los empleados mejorando así los canales de comunicación y el ambiente laboral.

REFERENCIAS

- Agudelo, L (2008). Evolución de la Gestión por Procesos. Colombia: Icontec.
- Chase, J., Richard B. (2009). Administración de operaciones. México: McGraw-Hill
- García, F (2013). Dirección y Gestión de la producción. México: Alfaomega
- Gray, F (2009). Administración de Proyectos. MMEditores, 2012
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad. (3ª Ed). México: Mc. Graw Hill.
- Heizer, J., Render, B. (2009). Principios de Administración de Operaciones.
- Pérez, J., (2012). Gestión por procesos. Madrid: Esic Editorial
- Ramírez, E (2012). Sistemas Productivos. México: Sonora.