



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR
POR EL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL CON
MENCIÓN EN
RECURSOS HUMANOS

T E M A: “ANÁLISIS DE LAS NORMAS, POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR SINIESTROS
EN LAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA
DEL GUAYAS”

AUTORES:

- **HAZ VINUEZA ROXANA CATHERINE**
- **VILLEGAS SÁNCHEZ MARÍA EUGENIA**
- **YÈPEZ GUEVARA ANA GABRIELA**

TUTOR DE TESIS: SANTOS DAZA MARCELA ING. COM

GUAYAQUIL, FEBRERO 2013



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO: "ANÁLISIS DE LAS NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR SINIESTROS EN LAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS"		
	REVISORES:	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N° DE PÁGS.:	
ÁREA TEMÁTICA:		
PALABRAS CLAVES:		
<p>RESUMEN: Debido a la complejidad de las actividades empresariales y de logística frente a escenarios de riesgos cada día mayor; obliga a grandes y medianas organizaciones a depositar la seguridad de sus operaciones en manos de Profesionales de la Administración de Riesgos. De ahí que los sistemas de seguridad modernos requieren ser bien administrados, esto demanda el desarrollo eficiente de todos los procesos, Con una excelente aplicación de Normas, Políticas y Procedimientos de las empresas se evitaran siniestros exaltando la evolución de la Seguridad Integral. AMCR S.A. (Asesoría, Monitoreo y Control de Riesgos) al igual que la SGCR del Gobierno (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos), no son un ente armado, ambas están por encima de los temas de Seguridad y otros, evitando la reacción negativa, buscan crear en las personas la pro-acción controlando el RIESGO, y así evitar que se presenten SINIESTROS de todo tipo</p>		
N° DE REGISTRO(EN BASE DE DATOS):	N° DE CLASIFICACIÓN:	
ADJUNTO PDF	Si	No
CONTACTO CON AUTORES:	TELÉFONOS:	e-mail:
HAZ VINUEZA ROXANA CATHERINE	0981537021	catrina_@hotmail.com
VILLEGAS SÁNCHEZ MARÍA EUGENIA	0944886936	mvillegas_1985hotmail.com
YÉPEZ GUEVARA ANA GABRIELA	0984180450	noes_87_336@hotmail.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN	NOMBRE:	
	TELÉFONO:	

ÍNDICE GENERAL

Contenido

<u>Contenido.....</u>	<u>III</u>
<u>INDICE DE GRAFICOS.....</u>	<u>V</u>
<u>ÍNDICE DE TABLAS.....</u>	<u>VIII</u>
<u>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....</u>	<u>IX</u>
<u>CERTIFICACIÓN DE GRAMATÓLOGA.....</u>	<u>X</u>
<u>DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....</u>	<u>XII</u>
<u>AGRADECIMIENTO.....</u>	<u>XIII</u>
<u>DEDICATORIA.....</u>	<u>XIV</u>
<u>RESUMEN.....</u>	<u>XV</u>
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>XVII</u>
<u>ANTECEDENTES.....</u>	<u>XX</u>
<u>OBJETIVOS.....</u>	<u>XXXII</u>
<u>VIABILIDAD.....</u>	<u>XXXIII</u>
<u>LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>XXXIV</u>
<u>SUMARIO ANALÍTICO.....</u>	<u>XXXVII</u>
<u>SEGURIDAD INTEGRAL.....</u>	<u>4</u>
<u>SEGURIDAD FÍSICA.....</u>	<u>13</u>
<u>SEGURIDAD ELECTRÓNICA.....</u>	<u>14</u>
<u>SEGURIDAD SATELITAL.....</u>	<u>15</u>

<u>ENCUESTAS A LOS GERENTES Y/O ENCARGADOS.....</u>	<u>29</u>
<u>ENTREVISTAS A EXPERTOS.....</u>	<u>42</u>
<u>ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS DE INSTITUCIONES.....</u>	<u>50</u>
<u>CONCLUSIONES.....</u>	<u>76</u>
<u>RECOMENDACIONES.....</u>	<u>79</u>
<u>PROPUESTA.....</u>	<u>82</u>

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.....	30
Gráfico 2Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.....	31
Gráfico 3Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.....	32
Gráfico 4Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.....	33
Gráfico 5Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.....	34
Gráfico 6Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.....	35
Gráfico 7Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.....	36
Gráfico 8Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.....	37
Gráfico 9Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.....	38
Gráfico 10Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.....	39
Gráfico 11Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.....	40
Gráfico 12Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.....	41

Gráfico 13Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.....	43
Gráfico 14Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.....	44
Gráfico 15Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.....	45
Gráfico 16Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.....	46
Gráfico 17Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.....	47
Gráfico 18Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.....	48
Gráfico 19Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.....	49
Gráfico 20Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad	51
Gráfico 21Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad	52
Gráfico 22Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad	53
Gráfico 23Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad	54
Gráfico 24Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad	55
Gráfico 25Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad	56
Gráfico 26Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad	57
Gráfico 27Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad	58
Gráfico 28Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad	59

Gráfico 29Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad60

Gráfico 30Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad61

Gráfico 31Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad62

Gráfico 32Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad63

Gráfico 33Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad64

Gráfico 34Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad65

Gráfico 35Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad66

Gráfico 36Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad.67

Gráfico 37Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad68

Gráfico 38Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad70

Gráfico 39Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad.72

Gráfico 40Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 INVERSIÓN INICIAL.....	83
Tabla 2 GASTOS ADMINISTRATIVOS.....	83
Tabla 3 Remuneración Administrativa.....	84
Tabla 4 Suministros de Oficina.....	84
Tabla 5 Internet y Telefonía Fija.....	84
Tabla 6 Gastos De Depreciación.....	85
Tabla 7 Costo Anual De La Implementación.....	85
Tabla 8 Costo De Adecuación Para El Espacio Existente.....	85

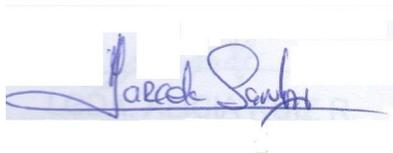
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Habiendo sido nombrado, SANTOS DAZA MARCELA ING. COM., como tutora de la tesis de grado como requisito para optar por el título de ingenieros comerciales presentado por los egresados:

- HAZ VINUEZA ROXANA CATHERINE CON C.I # 0920147295
- VILLEGAS SÁNCHEZ MARÍA EUGENIA CON C.I # 0923653372
- YÉPEZ GUEVARA ANA GABRIELA CON C.I # 0924491210

TEMA: “ANÁLISIS DE LAS NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR SINIESTROS EN LAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS”.

CERTIFICO: QUE HE REVISADO Y APROBADO EN TODAS SUS PARTES, ENCONTRÁNDOSE APTO PARA SU SUSTENTACIÓN.

A handwritten signature in blue ink, reading "Marcela Santos", is written over a light blue rectangular stamp. The signature is fluid and cursive.

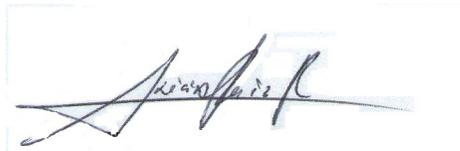
SANTOS DAZA MARCELA ING. COM.
TUTOR DE TESIS

CERTIFICACIÓN DE GRAMATÓLOGA

Quien suscribe el presente Certificado, se permite informar que después de haber leído y revisado gramaticalmente el contenido de la tesis de grado de HAZ VINUEZA ROXANA CATHERINE, VILLEGAS SÁNCHEZ MARÍA EUGENIA, YÉPEZ GUEVARA ANA GABRIELA cuyo tema es:

TEMA: “ANÁLISIS DE LAS NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR SINIESTROS EN LAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS”.

CERTIFICO: QUE ES UN TRABAJO DE ACUERDO A LAS NORMAS MORFOLÓGICAS, SINTÁCTICAS Y SIMÉTRICAS VIGENTES.



LCDA. ALICIA RUIZ R.

NÚMERO DE REGISTRO 1006-12-1120203

C.C. 0916680267

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

Por medio de la presente **CERTIFICO** que los contenidos desarrollados en esta tesis son de absoluta propiedad y responsabilidad de Haz Vinueza Roxana Catherine, Villegas Sánchez María Eugenia, Yépez Guevara Ana Gabriela cuyo tema es:

TEMA: “ANÁLISIS DE LAS NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR SINIESTROS EN LAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS”.

Derechos que renunciamos a favor de la Universidad De Guayaquil, para que haga uso como a bien tenga.

- HAZ VINUEZA ROXANA CATHERINE CON C.I # 0920147295
- VILLEGAS SÁNCHEZ MARÍA EUGENIA CON C.I # 0923653372
- YÈPEZ GUEVARA ANA GABRIELA CON C.I # 0924491210

Guayaquil, Febrero Del 2013

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Nosotras Roxana Catherine Haz Vinueza, Villegas Sánchez María Eugenia, Ana Gabriela Yépez Guevara, declaramos que todas las definiciones planteadas son netamente propias, los razonamientos y conclusiones del trabajo presentado son basados en nuestras investigaciones diarias y son de nuestra exclusividad.

Guayaquil, Febrero Del 2013

Roxana Catherine Haz Vinueza

Villegas Sánchez María Eugenia

Ana Gabriela Yépez Guevara

AGRADECIMIENTO

Primordialmente a Dios como nuestro creador y formador, a nuestros padres y familias por todo su apoyo, comprensión y confianza ante tantos infortunios, que sin dudarlo siempre depositaron en nosotras todo su amor ante cada reto que esto significaba, y en cada momento siempre confiaron en nuestros intelectos y destrezas.

También agradecemos a nuestra tutora (Ing. Com. Marcela Santos Daza) por su ayuda y consejos en el momento en que más lo necesitábamos.

Guayaquil, Febrero Del 2013

Roxana Catherine Haz Vinueza Villegas Sánchez María Eugenia

Ana Gabriela Yépez Guevara

DEDICATORIA

A Nuestro Padre Celestial por habernos permitido tener salud, energía, fortaleza, para seguir adelante y no desmayar ante tantas adversidades.

A nuestras familias por la ayuda brindada, el apoyo incondicional durante el desarrollo de este arduo proyecto, depositándonos toda su confianza e incentivándonos en todo momento a continuar y no desmayar. Es por ello que lo que somos ahora y seremos en el futuro se lo debemos de manera grata e incondicional.

Guayaquil, febrero del 2013

Roxana Catherine Haz Vinueza Villegas Sánchez María Eugenia

Ana Gabriela Yépez Guevara

RESUMEN

Debido a la complejidad de las actividades empresariales y de logística frente a escenarios de riesgos cada día mayor; obliga a grandes y medianas organizaciones a depositar la seguridad de sus operaciones en manos de profesionales de la Administración de Riesgos. De ahí que los sistemas de seguridad modernos requieren ser bien administrados, esto demanda el desarrollo eficiente de todos los procesos, Con una excelente aplicación de normas, políticas y procedimientos de las empresas se evitaran siniestros exaltando la evolución de la seguridad integral. AMCR S.A. (Asesoría, Monitoreo y Control de Riesgos) al igual que la SNGR del Gobierno (Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos), no son un ente armado, ambas están por encima de los temas de Seguridad y otros, evitando la reacción negativa, buscan crear en las personas la pro-acción controlando el RIESGO, y así evitar que se presenten SINIESTROS de todo tipo.

ASBTRAC

Due to the complexity of business operations and logistics scenarios face greater risks every day, requires large and medium organizations to deposit the security of their operations in the hands of Professional Risk Management. Hence, modern security systems need to be well managed, this demands the efficient development of all processes, with an excellent implementation of standards, policies and procedures companies avoid claims extolling the evolution of comprehensive security. AMCR S.A. (Advisory, Risk Monitoring and Control) as the government SNCR (Secretary National Risk Management), an entity not armed, are both above and other security issues, avoiding the negative reaction, seek to create in people proaction controlling risk, and thus avoid presenting all kinds CASUALTY.

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones dedicadas a prestar el servicio de seguridad integral enfrentan varias problemáticas y no pueden crecer sino están debidamente definidos sus Normas, Políticas y Procedimientos, que deseen implementar; lo que ayudaría a definir su base y efectividad.

La carencia de estos procesos en una empresa que brinda el servicio de seguridad integral eleva la siniestralidad poniendo en riesgo y peligro constante a una sociedad.

Los colaboradores de las empresas que trabajan en el tema de seguridad integral, deben concentrarse específicamente en su función la misma que ayuda a controlar de manera concreta dicha seguridad. Estos colaboradores son quienes llevan a cabo los procesos diariamente, por lo que los procesos no deben ser interrumpidos ni obviados. Por esta razón el rol o el perfil es esencial.

El personal de estas Instituciones debe estar en constante capacitación y entrenamiento para que pueda cumplir a cabalidad con todas las normas, políticas y procedimientos que marcan la diferencia, para que estas personas puedan resolver situaciones conflictivas con otras personas por medio de la comunicación y diálogo sin necesidad de utilizar la fuerza.

Instituciones públicas importantes como la Policía Nacional y la Armada del Ecuador son responsables de prevenir y velar por la seguridad tanto ciudadana como de nuestro territorio. Estos organismos se enmarcan en seguridad, Gobierno – población por lo que su ámbito de acción empieza y termina en esquemas establecidos por el Estado.

Al presentarse demandas inminentes de inseguridad ciudadana nacen un sin número de empresas dedicadas a brindar servicio de seguridad. Se busca proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional, mismos que no podrían ser efectivos sin el contingente de las empresas dedicadas al Asesoramiento, Monitoreo y Control de Riesgo apoyadas por Instituciones de Gobierno, que ayudan a cumplir con políticas de seguridad definidas, procedimientos policiales controlables y firmeza en la acción.

Por esta razón el Gobierno de nuestro país en respuesta a una visión a largo plazo entrega un nuevo servicio de seguridad integrado que actualmente se implementó en un tiempo record creando 5 centros operativos 2 nacionales y 3 zonales los cuales están construidos en edificios modernos, con tecnología de vanguardia y que constan de 50 consolas de recepción, cámaras de vigilancia y un helipuerto marcando así un hito en la historia de nuestro país.

Estos centros operativos tienen una cobertura en 11 provincias que cubrirán 20 cantones de las provincias de Cotopaxi, Tungurahua y Pastaza representado a un 63% de la población ecuatoriana que se beneficiará de este servicio.

ANTECEDENTES

El 26 de abril de 1968, llegó al país la primera empresa de seguridad extranjera – Wackenhut Corporation, rompiendo el esquema hasta ese momento, de que la seguridad ciudadana estaba en manos de la Policía Nacional, al mismo tiempo que establecía pautas para una profesionalización del personal de protección. Esto dio inicio a una Industria de la Seguridad, más profesional y dispuesta a enfrentar los índices delincuenciales, que aunque en esa época no eran elevados, ya empezaban a manifestarse. (ECUADOR, Historia de la Seguridad Privada)

La Seguridad Privada En El Ecuador • En 1990, la Superintendencia de Compañías tenía registradas 54 empresas (0,56 empresas por cada cien mil personas). Para 1995, el número aumentó a 163 compañías. En el 2000, llegó a 328 y a partir de ese período, el número crecerá en 117% en los próximos seis años, hasta llegar a 849 empresas. (SLIDESHARE INC, Historia de la Seguridad privada en el Ecuador)

La Seguridad Privada En El Ecuador Veinticuatro años después, exactamente el 17 de septiembre del 2003, cuando Lucio Gutiérrez era presidente, se inició un debate sobre empresas de seguridad. La idea era plantear la creación empresas de seguridad para las instituciones públicas y que varios bloques se reconocieran como "fuerzas de choque". Esta sería la primera vez que se mencionara la intervención de empresa privada en áreas que constitucionalmente le competen a la Policía Nacional y que provocaba una contrariedad legal y jurídica. (SLIDESHARE INC, Historia de la Seguridad privada en el Ecuador)

En 2005, los vigilantes registrados eran 40.368, mientras que los policías llegaban a 36.907. En 2006, los efectivos policiales habían aumentado a 42.000. (SLIDESHARE INC, Historia de la Seguridad privada en el Ecuador)

Del total de compañías de seguridad privada registradas hasta el 2006, el 51,70% estaba en la provincia de Pichincha y el 28,26% en el Guayas; es decir, en las dos ciudades más pobladas del Ecuador. El número de guardias es mayor al número de efectivos de la Policía Nacional. (SLIDESHARE INC, Historia de la Seguridad privada en el Ecuador)

Las cifras de vigilantes privados no incluyen a ese gran conglomerado humano que trabaja independientemente o pertenece a las compañías no registradas. Según algunas estimaciones, el número de guardias ya estaría llegando a 80.000 hombres. El Servicio de Rentas Internas (SRI) también registró un incremento de las recaudaciones en los impuestos directos e indirectos relacionados con la seguridad privada. Según los registros, en el año 2000 se recaudaron \$3,274.485 dólares. Cinco años después, la cifra se triplicó a 11,440.415 dólares; es decir, tuvo una tasa de crecimiento anual de 28,4%.(ECUADOR, Historia de la Seguridad Privada)

Mediante Acuerdo No. 176 del Ministerio de Industrias, Comercio e Integración de 22 de marzo de 1985, publicado en el Registro Oficial No. 163 de 11 de abril de 1985, se aprueba los estatutos de la Asociación Nacional de Empresas de Seguridad Integral e Investigación Privada (A.N.E.S.I.[www.anesiecuador.org], corporación de derecho privado que canaliza la actividad de vigilancia y seguridad privada en el país. El Ministerio de Gobierno y Policía, mediante Acuerdo Ministerial No. 0219 de 28 de octubre de 2005, publicado en el Registro Oficial No. 145 de 15 de noviembre de 2005, aprueba nuevamente el Estatuto Social. (SLIDESHARE INC, Historia de la Seguridad privada en el Ecuador)

Mediante Ley N° 012, publicada en el Registro Oficial N° 130 de 22 de julio del 2003, se expidió la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada durante el gobierno de Lucio Gutiérrez. El 17 de Agosto de 2005, mediante registro oficial No.0169 se crea la Cámara de la Seguridad Privada del Ecuador -CASEPEC [www.casepec.ec]. El Ministerio de Gobierno y Policía confirió la personería jurídica y la representación corporativa del sector de la vigilancia y seguridad privada a la Cámara de Seguridad Privada del Ecuador "CASEPEC", mediante Acuerdo Ministerial No 0090, publicado en el Registro Oficial No. 259 de 27 abril del 2006. En 2005, 1.418 empresas sacaron el Registro Único de Contribuyentes en el SRI para prestar servicios de guardiana. El 17 de Julio de 2008 en el R.O. 383 en el gobierno de Rafael Correa, mediante decreto 1181 se expide el Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.

En la actualidad a través del MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD, Ecuador cuenta con el sistema integrado de seguridad ecu 911, el cual tiene una moderna infraestructura y recurso humano para seguridad que ofrece respuestas integrales y eficientes por parte de: Policía Nacional, Comisión de Tránsito, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos, cruz roja , servicios de salud, y asistencia en caso de fenómenos naturales en caso de accidentes, incendios, desastres, catástrofes, asaltos y robos. (ECU 911, Sistema Integrado de seguridad , 2012)

Por otra parte también está el plan de GYPASEC: Guardias y policías en alerta por la seguridad ciudadana, el cual es otro enfoque partiendo de la siguiente frase: “La seguridad ciudadana es tarea de todos”. El nuevo paradigma crea lazos de interacción entre los elementos del sistema de seguridad pública y los guardias de seguridad privada, manera de establecer una relación sinérgica. (CERTIFICACION, Programa Nacional de Capacitación a Guardias de Seguridad, 2012)

El objetivo es capacitar guardias privados para que adquieran conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para desempeñar adecuada y eficazmente su trabajo de proteger personas, inmuebles y activos, así como para que su servicio se enlace oportunamente con la policía nacional y otros participantes del sistema integral de seguridad. (CAPACITACION GUARDIAS PRIVADOS, Contrato)

En el plano Internacional Las Naciones Unidas está colaborando con diversos países de América Latina en relación con la Seguridad ciudadana. La OIT Oficina Internacional del Trabajo anunció recientemente el lanzamiento de una campaña para promover una mayor cobertura de seguridad social que solo protege al 20% de la población mundial.

Otro factor de cambio es también La UNASUR que acordó desarrollar 31 proyectos representativos de integración regional de los cuales el presidente Humala detalló que cinco de los proyectos serán construidos en Perú y comprenderán tres ejes transversales en la Amazonía hacia Brasil y otros dos hacia Ecuador. (UNASUR, Acuerdo Desarrollar 31 proyectos, 2012)

Detalló que se buscan acuerdos para determinar la residencia de toda la ciudadanía suramericana, así como la lucha conjunta para fortalecer la seguridad ciudadana y contra el crimen a nivel trasnacional. (UNASUR, Acuerdo Proyectos de Integracion, 2012)

También instalar el servicio de internet a bajo precio "en todos los rincones de Suramérica", atender los riesgos de desastres naturales e impulsar esfuerzos para consolidar a Suramérica como una "zona de paz y apoyo solidario en la lucha contra el terrorismo". (UNASUR, Acuerdo Proyectos de Integracion, 2012) (UNASUR, Acuerdo Desarrollar 31 proyectos, 2012)

Dentro de todas estas mejoras para los diferentes países que forman parte de la UNASUR también encontramos que la Implementación de estos sistemas ayudan a frenar la violencia que se desarrolla en cada país, es por esto que en Ecuador se ha desarrollado un SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD (SIS) ECU 911, mismo que entrega respuestas inmediatas e integrales en caso de accidentes, desastres y emergencias en las cuales participan los diferentes organismos como: la Policía Nacional, las Fuerzas Armadas, el Cuerpo de Bomberos, la Comisión Nacional de Tránsito, el Ministerio de Salud Pública, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, entre otros organismos encargados de la atención de emergencias de la ciudadanía. (ECU 911, Servicio Integrado de Seguridad) (SLIDESHARE Inc, Procedimiento de Manejo de emergencias, 2013)

Estos sistemas integrados de seguridad permiten optimizar los recursos y articular a todas las instituciones ligadas al tema seguridad. Lo cual busca responder a los problemas de seguridad que enfrenta nuestro país, con todas estas mejoras se pretende frenar la violencia que se vive actualmente, es por eso que nuestro país invierte grandes cantidades de dinero desafiando el alto índice de inseguridad y delincuencia en América Latina.

En tal virtud el Gobierno ha creado el servicio integrado de seguridad (ECU 911), mismo que fue creado para poder brindar a los ecuatorianos y ecuatorianas de este territorio nacional la seguridad necesaria y la respuesta inmediata ante cualquier accidente o siniestro.

Por todo lo antes expuesto se ha determinado que el materialismo histórico dialectico será el método científico que guiará la presente tesis porque a través de este él hombre justifica y produce el conocimiento a través de una resolución al problema.

EL PROBLEMA

El no conocer la trascendencia de la buena aplicación de las normas, políticas y procedimientos lleva en muchas ocasiones a crear ambientes que sobrepasan los límites de confianza que debe existir entre jefes y subordinados, creando conflictos diarios y repetitivos.

Las organizaciones en su administración por lo general carecen del enfoque claro que tienen que dar a conocer a los empleados en relación al buen manejo para una aplicación excelente de las normas, políticas y procedimientos. Esta falencia conduce a que la mayoría de las administraciones pierdan de vista una función trascendente como es mantener la disciplina que promulgan las Normas, y cada uno de sus procedimientos.

Los directores de estas organizaciones que se dedican a brindar servicios de seguridad a bienes tangibles e intangibles, se dirigen sin controles exhaustivos y por esta razón sus colaboradores no hacen conciencia de la vital importancia de los procesos que manejan, principalmente en actividades tan complejas como es el brindar servicios altamente tecnológicos, que sin una previa capacitación no podrían ejecutarse con exactitud.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa AMCR S.A. Asesoría, Monitoreo y Control de Riesgo en el área de monitoreo satelital se realizan actividades empresariales en control de riesgo los 365 días del año. Esta es una labor constante y diaria por lo cual requiere que el personal se esté capacitando continuamente, ya que los sistemas tecnológicos que se manejan son de vanguardia y exigen un conocimiento previo.

Hemos verificado que el personal no tiene una guía clara sobre cómo Elaborar Informes de Novedades, razón suficiente para considerar que las Normas, Políticas y Procedimientos deben estar preestablecidos para analizarlas, comprenderlas y ejecutarlas, responsabilidad que recae tanto en la Dirección como en los empleados.

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto pretende evidenciar la problemática que existe en las Empresas de Seguridad y Monitoreo Satelital al no contar con normas, políticas y procedimientos pre-definidos, los cuales deben ser acatados a cabalidad por el personal que labora en la Empresa AMCR S.A (Asesoramiento, Monitoreo y Control de Riesgo).

El tema de tesis se lo va a realizar en la ciudad de Guayaquil, puesto que es considerado como el puerto principal y es donde se desarrolla gran parte del comercio del Ecuador; por tal razón se la ha escogido como referencia de las empresas u organizaciones que están actualmente incluyendo en su paquete de servicio el monitoreo o rastreo satelital

Es aquí, en este mercado donde se desarrollara la investigación y de esta forma se aportara al mejoramiento del servicio con bases para que el personal que realiza esta actividad pueda ejecutar de forma eficiente cada uno de los procesos que se manejan y cumplir con las normas, políticas y procedimientos que nos ayudarán a evitar Siniestros.

Esta investigación es cuantitativa ya que se realizarán estadísticas con el resultado de los datos que se recojan en el campo de aplicación, siendo así de fácil interpretación.

Otra de las investigaciones que se aplicará será la documental puesto que se toma como fuentes primarias los documentos que nos facilite la empresa y fuentes secundarias los libros revistas y otras publicaciones.

Este proyecto beneficiará a la parte operativa de la empresa AMCR s.a. (Asesoría, Monitoreo y Control de Riesgo), donde se aplicará el proceso de re-diseño de prácticas por lo cual se ha puesto como misión principal identificar las necesidades encubiertas de capacitación y en qué áreas aplicarlas con un objetivo claro y específico en la implementación del departamento de Recursos Humanos con programas de inducción y re-inducción para el personal nuevo y el existente, donde la organización deberá formar parte fundamental en cada uno de los encuentros de inducción para el personal operativo de sus distintas áreas, posteriormente se evaluarán los resultados obtenidos y con estos resultados realizar el respectivo seguimiento para detectar las fallas o errores que se cometieran dentro de la organización y sobre la marcha poder corregirlos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Preparar, capacitar y entrenar al personal de la empresa AMCR s.a. (Asesoría, Monitoreo y Control de Riesgo), por cuanto puedan desarrollar sus conocimientos intelectuales, basados en las normas, políticas y procedimientos de seguridad integral y en control de riesgo, con la finalidad de mejorar el servicio.

Considerando que se deben contratar a personas que cumplan con los perfiles ocupacionales o profesionales acordes al puesto a desarrollar; ya que esta labor no es tan fácil de llevar a cabo, una pequeña distracción podría causar un siniestro irreparable.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Detectar las necesidades de capacitación.
- Re-Diseño de puestos en la organización.
- Determinar o redactar políticas organizacionales con la finalidad de que sean respetadas de acuerdo a la misión y visión de la organización.

VIABILIDAD

El comportamiento de los individuos es complejo, y que llevado a diferentes escenarios de actuación permite observar diferentes maneras de percibir disciplinas y reglamentaciones. La seguridad integral del medio gana espacio importante en el conglomerado. Siendo así que tanto las autoridades, empresas y ciudadanía se interesen por conocer programas que traigan consigo beneficios en seguridad.

Este es un tema que se ha caracterizado por mantener contactos internacionales, y en la actualidad nuestro país mantiene un concepto claro del tema. Son muchas las organizaciones tanto públicas como privadas que suman esfuerzos para que cada día la población se informe y se eduque en actividades que se ejercen con tecnología avanzada.

Las Instituciones y la población son actores principales de este tema, siendo así, las actividades de seguridad no pueden independizarse la una de la otra sino más bien crear mutuamente facilidades para el buen desarrollo de estos procesos sin perder de vista que la comunicación es el inicio del factor que sirve como base importante en el manejo de este tema.

LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el desarrollo de esta investigación se desplegaron las siguientes limitaciones:

- Uno de los puntos limitantes a este proyecto es el poco conocimiento de las personas a quienes realizamos las encuestas, ellos no tenían el concepto de seguridad integral claramente definido, por lo que se tuvo que hacer una explicación a cada uno de los encuestados sobre los ámbitos en los que este tipo de seguridad se desarrolla ya que esta información se maneja aun en niveles administrativos.
- La información del tema desarrollado se conoce poco y los que conocen son personas de muy difícil acceso ya que su labor no se cumple la mayor parte en una oficina sino en el campo de acción así que se tuvo que tomar evidencia de personas que conocen pero no implementan o participan directamente lo cual les da un punto de vista muy distinto al de las persona que se desarrollan en el campo de acción.

- No existen cifras exactas sobre los siniestros (robos sistemáticos, hurtos, asaltos, etc.) ocurridos a las empresas privadas que se ubican en la Provincia del Guayas, todo este desconocimiento nos aportó de manera oportuna para el trabajo que estamos desarrollando.

- En la recopilación de información nos llevó tiempo pues hubo que visitar muchos sitios de internet y oficinas de Gobierno como la Corporación para Seguridad Ciudadana de Guayaquil, Ecu 911 Samborondon, Policía Nacional Central de Radio y AMCR s.a Asesoría, Monitoreo y Control de Riesgo, además de realizar entrevistas y procesar la información obtenida.

- La mayoría de las Entidades Gubernamentales que se visitó una vez realizada la gestión fue de mucha ayuda por la información facilitada pero no se pudo realizar documentación gráfica ya que es restringido el paso a estas áreas de civiles.

Por todo lo demás expuesto y existiendo diferentes sectores donde incide directamente la investigación, el tema se presenta con limitaciones en el orden organizacional mas no presenta limitación de orden jurídico.

SUMARIO ANALÍTICO

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

**“ANÁLISIS DE LAS NORMAS, POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR SINIESTROS EN
LAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS”**

MARCO TEÓRICO

Para comenzar con el desarrollo del tema de Tesis se requiere primeramente analizar el significado del tema el cual se presenta a continuación: Análisis de las Normas, Políticas y Procedimientos para evitar Siniestros en la Provincia del Guayas. Se toma como punto de partida la investigación de las mismas desglosando el significado de NORMAS las cuales son un modelo, patrón, ejemplo o criterio a seguir; por la que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc., Tales normas establecidas o definidas en una empresa deben ser aplicadas y cumplidas estrictamente por sus integrantes partiendo que sus fines son preventivos donde no se admiten descuidos.

Las normas pueden ampliar o limitar el eficiente trabajo de la organización complementándose con la disciplina que es indispensable en la aplicación de las normas regidas por estrategias y procedimientos para que el personal de la organización busque una explicación racional al sentido de que son necesarias para lograr sus propias metas.

Otra palabra empleada y fundamental en el desarrollo del tema es EVITAR – PREVENIR y de esto se encargan las compañías de seguridad integral que brindan este servicio. Un ejemplo claro de una institución dedicada a la prevención de Riesgos es la SNGR (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos), cuya misión es Liderar el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos para garantizar la protección de personas y colectividades de los efectos negativos de desastres de origen natural o antrópico, mediante la generación de políticas, estrategias y normas que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos de desastre; así como para recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias o desastres. (SNGR, SECRETARIA NACIONAL DE GESTION DE RIESGOS)

Por otra parte para que todas las condicionantes se cumplan se debe tomar en cuenta las 4 “P” de seguridad:

Las 4 “P” de la Seguridad

PERCEPCION: La noción de percepción deriva del término latino perceptio y describe tanto a la acción como a la consecuencia de percibir.

Se define como percepción al proceso cognoscitivo por medio del cual las personas pueden percibir el peligro y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben. (WORDPRESS, Definicion de Percepcion, 2008)

PREVENCION: Proviene del latín praeventiō, prevención es la acción y efecto de prevenir (preparar con anticipación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad, proveer un daño, avisar a alguien de algo). La prevención, por la tanto, es la disposición que se hace de forma anticipada para minimizar un riesgo. (WORDPRESS, Definicion de Prevencion, 2008)

PRESERVACION: Preservación es un término relacionado al verbo preservar, cuya etimología nos lleva al latín praeservāre. La acción de preservar consiste en cuidar, amparar o defender algo con anticipación, con el objetivo de evitar un eventual perjuicio o deterioro. (WORDPRESS, Definicion de Preservacion, 2008)

-

PROTECCION: Proviene del latín protectiō, es la acción y efecto de proteger (resguardar, defender o amparar a algo o alguien). La protección es un cuidado preventivo ante un eventual riesgo o problema. (WORDPRESS, Definicion de Proteccion, 2008)

Es por esta razón que la SNGR (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos) cumple con la aplicación de las políticas y normas que la rigen y es así que surge la necesidad de que las empresas privadas dedicadas a velar por la seguridad de otras centren su atención en normar sus procedimientos aplicándolos ordenadamente para mejorar la seguridad y así garantizar el bienestar de sus clientes.

SEGURIDAD INTEGRAL.

Nace en el momento en que la delincuencia, el hampa armada y el terrorismo se desarrollan a grandes volúmenes, el cual desencadena en el país y el mundo entero pánico, terror, miedo frente a tantas intimidaciones de personas mal intencionadas que se dedican de continuo a realizar todo tipo de fechorías, causando un sin número de siniestros.

Estos siniestros deben evitarse creando nuevos procedimientos por esta razón tomamos en consideración lo siguiente:

“Dos aspectos serán claves, a partir de ahora: el procedimiento del Plan de Seguridad del Operador (PSO), que identificará los elementos infraestructurales críticos de las ICE y las soluciones de seguridad que existen o se están aplicando para su protección; y el responsable de enlace para la seguridad, que ejercerá la función de punto de contacto para cuestiones de seguridad entre el propietario u operador de la ICE y la autoridad competente del Estado miembro”. (SISTESIS, Legislación de Union Europea, 2009)

Seguridad Integral, es la gestión de la seguridad global o cualquier término similar, es innegable que hablamos de nuevos prototipos, en la gestión de la seguridad de los bienes de las instituciones u organizaciones, este nuevo modelo en las operaciones de los bienes de las organizaciones o instituciones se ve incierto ante el crecimiento indiscriminado del hampa armada.

Se puede dar a conocer una de las tantas estrategias de innovación para cubrir cada debilidad a la que se enfrentan día a día la ciudadanía y los bienes que poseen los clientes. La mayor barrera a la que se enfrentan es la implantación de la Tendencia en la Seguridad Integral dentro de las organizaciones con algunas excepciones, es que aún no concibe que un equipo de personas que dirijan y gestionen todos los procesos.

También se maneja otro término el cual enmarca a la "Seguridad Tecnológica Integral" cuyo concepto básico es una plataforma motora del avance de esta actividad tecnológica desde todo punto de vista.

“Parte de la idea de que la seguridad de una empresa es la protección de las vidas, los bienes y la continuidad de negocio, no entiende de conceptos parciales, Porque estos han sido definidos por las propias empresas de seguridad en su especialización para poder afrontarlos. Es decir, seguridad física, electrónica, lógica, etc., no son más que dimensiones de una misma realidad.” (RODRIGUEZ MACHON, 2009)

Es así que se llega a la conclusión de que las empresas de seguridad existen muchas, pero las que realmente están jurídicamente reconocidas son las empresas que se preocupan por manejar de forma estratégica sus normas, políticas y procedimientos en todo lo relacionado a la seguridad integral y muy particularmente el monitoreo satelital.

Ante el actual ambiente de inseguridad que las empresas del Ecuador viven debido a diferentes factores tanto sociales, culturales y económicos; estas organizaciones han tenido la habilidad de implementar normas, políticas y procedimientos con estrategias de vanguardia para poder evitar siniestros dentro y fuera de las mismas llevándolas a un desarrollo empresarial.

La idea nace de un trabajo ya implementado y con resultados positivos, los mismos que hicieron de esta una idea visionaria del cambio a la palabra “SEGURIDAD” transformándola en un conjunto de normas, procesos y procedimientos aplicados a la seguridad integral y al control de riesgo, el cual abarca toda la infraestructura de la organización, previniéndola de todo tipo de siniestros.

Inicialmente la palabra “SEGURIDAD” era un acto disuasivo para los delincuentes lo cual llevó a las empresas públicas y privadas a contratar servicios de seguridad, pero dentro de estas se delegaba a una persona sin conocimientos básicos de seguridad y de las normas que se deben aplicar para cuidar de un bien, ahora la tecnología ha avanzado y evolucionado por lo cual se manejan procesos diferentes que no solo se aplican en la seguridad física, sino que esta va complementada con la seguridad electrónica y satelital.

Esta idea del cambio surgió por muchos otros factores externos tales como: las leyes gubernamentales que prohibieron el uso de armas de fuego y la tercerización de los servicios complementarios como son las de: Vigilancia-Seguridad, Alimentación, Mensajería Y Limpieza.

Esta ley obligó también a que las empresas de tercerización dejaran de existir empresas por su explotación a la fuerza laboral y que pudieran mejorar la presentación de los servicios de seguridad para las diferentes organizaciones.

Todas estas leyes y reglamentos obligaban a las empresas públicas y privadas a eliminar los departamentos de seguridad y a prohibir la tenencia de armas a personas civiles incluyendo a las empresas de seguridad, Esto permitió que avanzara a otro nivel la inseguridad ciudadana.

Todos esto cambios ayudaron a reglamentar la situación de muchos trabajadores en particular la de los guardias de seguridad ya que estos era obligados a trabajar más de doce horas y sin la cancelación de horas extras ya que en estas empresa se los contrataba por un tiempo mínimo y se les renovaba el contrato dejándolos así sin la opción a reclamar todos los beneficios de ley que actualmente poseen todos los trabajadores sin excepción.

Estas prohibiciones fueron momentáneas ya que solo regularizó el uso de armas y que estas fueran destinadas sólo para el uso de personas responsables y con criterio formado para portar un arma. Tanto así que actualmente se les permite a las empresa de seguridad entregar armas a sus colaboradores con un permiso especial el cual únicamente lo poseen organizaciones que se dedican a este tipo de servicio complementario.

A continuación transcripción del **Mandato 8**:

Artículo 1.- Se elimina y prohíbe la tercerización e intermediación laboral y cualquier forma de precarización de las relaciones de trabajo en las actividades a las que se dedique la empresa o empleador. La relación laboral será directa y bilateral entre trabajador y empleador.

Artículo 2.- Se elimina y prohíbe la contratación laboral por horas.

Con el fin de promover el trabajo, se garantiza la jornada parcial prevista en el artículo 82 del Código del Trabajo y todas las demás formas de contratación contemplada en dicho cuerpo legal, en la que el trabajador gozará de estabilidad y de la protección integral de dicho cuerpo legal y tendrá derecho a una remuneración que se pagará aplicando la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa, (ECUADOR LEGALONLINE, contratación por menos de ocho horas diarias, 2013) que no podrá ser inferior a la remuneración básica mínima unificada. Asimismo, tendrá derecho a todos los beneficios de ley, incluido el fondo de reserva y la afiliación al régimen general del seguro social obligatorio.

En las jornadas parciales, lo que exceda del tiempo de trabajo convenido, será remunerado como jornada suplementaria o extraordinaria, con los recargos de ley". (REGISTRO OFICIAL No 330 MANDATO 8, ECUADOR, 2008)

Por esta razón es que aún se está normando la preparación de estos colaboradores y estableciendo leyes que los protejan para que puedan complementar la seguridad en conjunto con la Policía Nacional, Las Fuerzas Armadas y las compañías de Seguridad Privada.

Estas reformas a las leyes no los eximen de correr el riesgo de sufrir algún incidente ya que son considerados como apoyo a la Policía Nacional y no están autorizados a utilizar las armas fuera del lugar donde estén destinados, caso contrario estas serán decomisadas según lo establece el Art.3 Estado de Emergencia o Movilización de las Generalidades del “REGLAMENTO A LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA”.

REGLAMENTO A LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

“Art. 3.- Estado de Emergencia o Movilización.-Declarado el estado de emergencia, conforme lo establece el Art. 180 de la Constitución Política de la República, el personal de vigilancia y seguridad privada se subordinará al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 65 y 66 de la Ley Orgánica de la Defensa Nacional”

El personal que presta servicios en las compañías de vigilancia y seguridad privada, por su preparación y condición. Se constituyen en elemento de apoyo y auxilio a la Policía Nacional, única y exclusivamente en actividades de información para la prevención del siniestro. (REGISTRO OFICIAL No.383, ECUADOR, 2008)

Es así que poco a poco se ha ido reglamentando y actualizando a estas empresas para prestar un servicios de calidad con un personal altamente capacitado, por lo tanto es necesario que los procesos de Reclutamiento y Selección se cumplan adecuadamente para que el personal encargado de esta actividad desarrolle su labor con toda la responsabilidad que el caso amerite y de esta manera ayude a darle un enfoque diferente a la seguridad que actualmente se conoce.

Con esta visión del cambio las empresas cada día buscan una mejor respuesta por parte del personal que tienen a su servicio y esperan que las empresas que prestan sus servicios sean de calidad, con un personal altamente capacitado y entrenado en todo lo referente a las Normas, Políticas y Procedimientos en Control de Riesgo, mismas que podrán elevar su productividad y proyectarse a grandes niveles de control, ya que el servicio brindado por la empresa AMCR S.A. (Asesoría, Monitoreo y Control de Riesgo) marcara la diferencia en todos los procesos implementados.

“La gestión del rendimiento es una inversión por adelantado porque lo único que hay que hacer es dejar que los empleados desempeñen su trabajo”. (BACAL, 2009)

Realizando todos estos pasos de actualización se obtendrá como resultado un enfoque de Seguridad más dinámico y variado el cual arrojará un sin número de actualizaciones tecnológicas las cuales pueden ser aplicadas en cada proceso que se maneje por las organizaciones.

“Ante la globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico, el gran efecto del cambio y el intenso movimiento en búsqueda de la calidad y de la productividad, se comprueba de manera elocuente en la mayoría de las organizaciones que la gran diferencia, la principal ventaja Competitiva de las empresas, se deriva de las personas que laboran en ellas.” (Chiavenato, 2002)

En estos resultados se busca mejorar y buscan la implementación de sistemas en Control de Riesgo en las organizaciones privadas y públicas como respuesta a un servicio que se ofrecía con guardias desarmados y con poco conocimiento general de seguridad. (AUSENTIMO, Laboral)

En los actuales momentos se está procediendo a una preparación netamente profesional de las personas que desempeñan las funciones de seguridad, todo esto con la colaboración de instituciones del Estado que aportan a la preparación de los mismos para que puedan ejercer de manera profesional en cada una de las Instituciones a las que prestan sus servicios lícitos.

Para esto se ha establecido que toda persona que realice la función de guardia de seguridad tiene dos años para realizar el curso de capacitación para la obtención de un certificado, el mismo que le permite laborar como vigilante privado de seguridad.

Esta implementación en el sistema ayudaría, que no solo se vea al guardia de seguridad como un efecto disuasivo para los delincuentes sino que se lo obliga a participar activamente de situaciones en las que es también tomado como un ente activo ante una respuesta a la inseguridad que se vive, preparándolos y entrenándolos para situaciones reales a las que deban atender sin necesidad de tener un arma y de forma que sean una ayuda a las Instituciones del Estado encargadas.

Citando algunos ejemplos de seguridad podemos ver que ha avanzado desde la seguridad industrial hasta la seguridad del medio ambiente diversificando de esta manera este término el cual va de la mano con el control de riesgo el cual es el factor más importante ya que dentro de esta se incluyen las normas, políticas y procedimientos para evitar los Siniestros dentro de las empresas u organizaciones.

Todos estos factores han contribuido con el concepto renovado de Seguridad Integral, haciendo que este término se divida en tres grupos los cuales vamos a presentar como son las siguientes:

- Seguridad Física.
- Seguridad Electrónica.
- Seguridad Satelital.

SEGURIDAD FÍSICA.

Se podría partir del concepto de cada una de las palabras para poder entender de qué se trata cada término.

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española Seguridad significa: “Mecanismo que asegura al buen funcionamiento, precaviendo que este falle, se frustre o violente” y Física significa: es una persona o individuo de la especie humana, entonces podemos definir qué seguridad física es el mecanismo de personas que nos ayudan a asegurar y proteger instituciones u organizaciones en su entorno.

RECURSOS DEL VIGILANTE PRIVADO DE SEGURIDAD.

- Recursos técnicos → Experiencia
- Recursos tecnológicos
 - Detectores de metales
 - Radios de comunicación.
 - Cámaras de video
- Dispositivos electrónicos
 - Biométricos de Control de Acceso.
 - Huella o iris del ojo.
- Otros medios → Perros adiestrados y/o amaestrados.

SEGURIDAD ELECTRÓNICA

Es el conjunto de mecanismos que ayudan a asegurar el buen funcionamiento de elementos que son manejados e implementados por un especialista en electricidad y que son de vital importancia para la visualización de actividades mediante la utilización de cámaras en un circuito Cerrado de televisión lo cual facilita a revisión de las actividades que realicen las personas que laboran dentro de la institución u organización.

SEGURIDAD SATELITAL

Es un mecanismo o sistema que nos permite asegurar, rastrear, localizar la ubicación geográfica exacta de unos bienes o vehículos que han sido hurtados.

Estos términos son un conjunto de medidas que se deben tomar para poder asegurar el entorno en donde se desarrolla la organización u institución, pero es en este último en el cual nos vamos a ampliar e investigar.

La Seguridad satelital es un servicio que actualmente se está desarrollando para poder evitar y ser proactivos ante la eventualidad de un siniestro y es esta la que nos permite ubicar de manera satelital y geográfica un bien y personas.

Todos estos sistemas de seguridad que se implementan para evitar los siniestros se complementa con las normas, políticas y procedimientos que un individuo ya sea vigilante de seguridad u operador de consola debe cumplir para evitar la reacción y proponer la educación de la prevención.

CAPÍTULO II

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

“Análisis de las Normas, Políticas y Procedimientos para evitar Siniestros en las Empresas de la Provincia del Guayas”.

PARA REALIZAR ESTAS ENCUESTAS TRABAJAMOS CON 3 TEMAS FUNDAMENTALES QUE SON:

- FACTOR A MEDIR.
- PARÁMETRO O MEDIDA A UTILIZAR.
- MUESTRA (ELEMENTOS UTILIZADOS).

A CONTINUACIÓN ENCONTRARAN LOS DIFERENTES CUESTIONARIOS QUE SE ENTREGARON A LOS INDIVIDUOS.

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL



“ANÁLISIS DE LAS NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR SINIESTROS EN LAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS”

Factor A Medir: Aplicación de Normas, Políticas y Procedimientos, Administración Gerencial.

2. 1.- ENCUESTA DIRIGIDA A LOS GERENTES Y/O ENCARGADOS

Su colaboración en esta entrevista es muy importante para poder Analizar las **NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS** para evitar Siniestros en la Provincia del Guayas.

Instrucciones: Para llenar estas encuestas sírvase colocar una X en la alternativa correspondiente de su elección.

DATOS REFERENCIALES

Entidad: _____ Cargo: _____

Edad: _____

1. ¿Conoce usted si existen normas, políticas y procedimientos para evitar Siniestros en su empresa?
 - a. Si
 - b. No

2. **¿Usted ha formado parte de la implementación de las normas, políticas y procedimientos de su empresa?**
 - a. Si
 - b. No
3. **¿Conoce usted las sanciones que se impone por no cumplir las normas, políticas y procedimientos de su empresa?**
 - a. Si
 - b. No
4. **¿Para usted el término monitoreo satelital significa lo siguiente?**
 - a. Sistema de Rastreo y Ubicación.
 - b. Sistema de Vigilancia y Control con Tecnología.
 - c. Ninguna de las anteriores.
5. **¿Conoce usted el Perfil de un monitorista satelital?**
 - a. Si
 - b. No
6. **¿Conoce usted donde se aplica el monitoreo satelital?**
 - a. Si
 - b. No
7. **¿Usted en el programa de inducción a los trabajadores hace mucho énfasis en la importancia monitoreo satelital?**
 - a. Si
 - b. No
8. **¿Cuál fue el resultado que obtuvo del departamento de monitoreo satelital al momento de realizar la implementación en su empresa?**
 - a. Se mantuvieron los siniestros.
 - b. Bajo el índice de siniestros.
 - c. Incremento.

- 9. ¿Qué perfil es el que más calificaría usted en el personal que cumplen tareas de monitoreo?**
- a. Responsabilidad.
 - b. Autoridad.
 - c. Disciplina.
 - d. Don de Mando (Liderazgo).
 - e. Ninguno.
 - f. Todos.
- 10. ¿Existe un acuerdo de monitoreo satelital entre el Gobierno Nacional y las empresas privadas ¿Cuál es su opinión?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Porque
- 11. ¿Cuáles considera usted son los criterios que mantienen los diferentes clientes del servicio de monitoreo satelital?**
- a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Malo
- 12. ¿Para usted es lo mismo reglamento interno y normas, políticas y procedimientos?**
- a. Si
 - b. No

2. **¿Está usted de acuerdo que las normas, políticas y procedimientos para evitar siniestros sean analizadas periódicamente?**

- a. Si
- b. No

¿En caso de que su respuesta sea afirmativa para que debieran ser analizadas?

- a. Para Adicionar Mejoras
- b. Para suprimir Acciones Innecesarias
- c. Ambas

3. **La diversificación de seguridad e implementación de sistemas en control de riesgo abren un nuevo abanico de posibilidades para ofrecer mejoras que se dan en:**

- a. Servicios con tecnología avanzada, proponiendo mayor seguridad.
- b. En los elementos como son: conocimientos, destrezas y actitudes para desempeñar eficazmente su trabajo.
- c. En la asistencia a la ciudadanía.
- d. Mejoras en función de todas las anteriores.

4. **¿Qué es lo principal que debería tener un trabajador o colaborador que desempeñe una responsabilidad tan grande como es el monitoreo satelital?**

- a. Conocimiento en seguridad y manejo en utilitarios.
- b. Responsabilidad.
- c. Capacidad operativa.
- d. Vocación de servicio.
- e. Todas.

5. ¿Cuáles son los resultados de la Implementación de normas, políticas y procedimientos en seguridad integral para las empresas que lo aplican?

- a. Positivo.
- b. Negativo.
- c. Mixtos.

6. ¿Usted comparte la premisa que el éxito de la seguridad integral está basada en la implementación y cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos para lograr bajar los siniestros en todas sus formas?

- a. Si
- b. No

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL



ANÁLISIS DE LAS NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR SINIESTROS EN LAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS.

Factor A Medir: Conocimiento Administrativo, Actitud y Responsabilidad.

2. 3.- ENCUESTA DIRIGIDAS A FUNCIONARIOS DE INSTITUCIONES

Su colaboración en esta entrevista es muy importante para poder Analizar las Normas, Políticas y Procedimientos para evitar Siniestros en la Provincia del Guayas.

Instrucciones: Para llenar estas encuestas sírvase colocar una X en la alternativa correspondiente de su elección.

DATOS REFERENCIALES

Entidad: _____ Cargo: _____

Edad: _____

1. **¿Usted realizo algún test o prueba psicológica antes de ingresar a laborar en la empresa?**
 - a. Sí
 - b. No
2. **¿Cuándo usted se incorporó a la empresa recibió entrenamiento y capacitación sobre el puesto a desempeñar?**
 - a. Si
 - b. No
3. **¿Con que frecuencia recibe capacitación en la empresa que labora?**
 - a. Continuamente
 - b. Esporádicamente
 - c. Nunca
4. **¿Cuándo ingreso a laborar a la empresa, hubo inducción de las normas, políticas y procedimientos en seguridad integral?**
 - a. Sí
 - b. No
5. **¿Usted cumple con los procesos asignados en tu puesto de trabajo?**
 - a. Siempre
 - b. Por momentos
 - c. Nunca

¿Si su respuesta fue por momentos o nunca conteste lo siguiente? ¿Por qué no cumple con las normas, políticas y procedimientos en seguridad integral?

 - a. Falta de Control
 - b. Procesos mal coordinados
 - c. Procesos no adecuados
6. **¿En qué nivel se califica usted en la relación con sus compañeros?**
 - a. Buenas
 - b. Malas
 - c. Regulares

- 7. ¿Tengo el tiempo suficiente para realizar todas las actividades que quiera?**
- a. Casi nunca.
 - b. A veces.
 - c. Frecuentemente.
 - d. Siempre.
- 8. ¿En qué nivel de espiritualidad se considera?**
- a. Muy espiritual
 - b. Poco espiritual
 - c. Nada espiritual
- 9. ¿Usted es comunicativo?**
- a. Si
 - b. No
- 10. ¿En sus horas laborales le da sueño?**
- a. Si
 - b. No
- 11. ¿Qué efecto le causa un día nublado?**
- a. Soledad.
 - b. Nostalgia.
 - c. Pereza.
 - d. Adrenalina.
 - e. Ninguno.
- 12. ¿Cómo te consideras?**
- a. Animado.
 - b. Aventurero.
 - c. Analítico.
 - d. Adaptable.

- 13. ¿Generalmente me preocupo de mantener limpio y ordenado mi lugar de trabajo?**
- a. Nunca.
 - b. Algunas veces
 - c. Siempre.
- 14. ¿Qué es para usted atención?**
- a. Estar siempre preparado.
 - b. Saber escuchar.
 - c. No distraerse.
- 15. ¿Soy ordenado y bueno siguiendo un plan otorgado?**
- a. Nunca.
 - b. Algunas veces.
 - c. Siempre.
- 16. ¿Cuál es su reacción frente al sonido de una alarma?**
- a. Se detiene.
 - b. Se detiene por segundos.
 - c. Piensa por segundos.
 - d. Corre.
 - e. Se congela.
- 17. ¿Cuándo alguien le encarga una actividad, Usted...?**
- a. Piensa en las consecuencias ya sean positivas o negativas que esta le traerá.
 - b. Usted decide que si es capaz de realizarla sin pensar tantas cosas.
 - c. Acepta sin pensar muchos detalles.

18. ¿Cuándo tiene que realizar una actividad que implica mucha responsabilidad, Usted...?

- a. Se angustia, pensando que puede tener muchas dificultades y cree que es incapaz el poder hacerla.
- b. Usted no se preocupa mucho, tiende a estar tranquilo y procura que todo salga lo mejor posible.
- c. Lo hace así nada más, y piensa que estas cosas se realizan por si solas.

19. ¿Cuándo tiene que hacer una actividad en un plazo muy limitado?

- a. Usted se angustia pensando que no va a lograr terminar esa actividad.
- b. Usted se organiza para poder terminarlo a tiempo, y suele conseguir fácilmente sin tener una obsesión.
- c. Usted se da cuenta que lo podrá hacer sin problemas.

20. ¿Cuándo algo sale mal?

- a. Tiende a sentir que usted es el culpable.
- b. Piensa si la culpa la pudo tener usted o no.
- c. Casi siempre o siempre termina dándose cuenta que ha sido por culpa de otros o de la mala suerte

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS DATOS

TABULACIÓN, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

- ENCUESTA APLICADA A GERENTES, DIRECTIVOS
- EXPERTOS CONOCEDORES DEL TEMA TRATADO
- ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS DE INSTITUCIONES

ENCUESTAS A LOS GERENTES Y/O ENCARGADOS

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LOS GERENTES Y
DIRECTIVOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE LOGÍSTICA Y
OPERACIONES.

FACTOR A MEDIR Aplicación de Normas, Políticas y Procedimientos,
Administración Gerencial.

MUESTRA: Cuatro (4) Gerentes y/o Encargados.

Pregunta 1

¿Conoce usted si existen normas, políticas y procedimientos para evitar siniestros en su empresa?

SI	4
NO	0

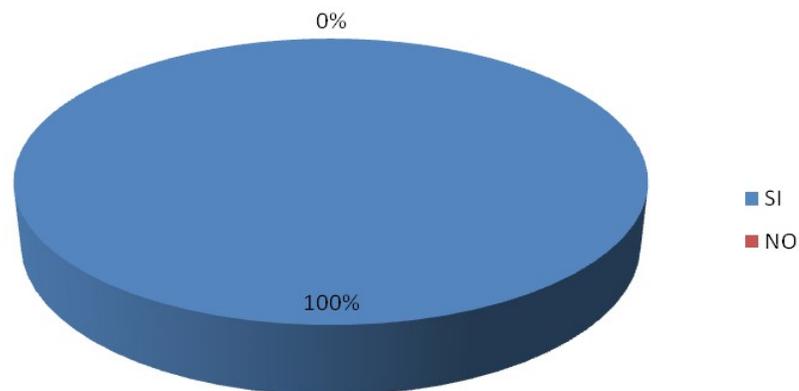


Gráfico 1 Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.

En la muestra de 4 Gerentes y/o encargados pregunta No. 1 el 100% de las diferentes empresas o instituciones conocen la existencia de las Normas, Políticas y Procedimientos para evitar siniestros en su empresa, lo cual permite conocer que tienen pleno conocimiento sobre estas normas y que son conscientes del desarrollo y del orden de la organización a la que pertenecen.

Pregunta 2

¿Usted ha formado parte de la implementación de las normas, políticas y procedimientos de su empresa?

SI	3
NO	1

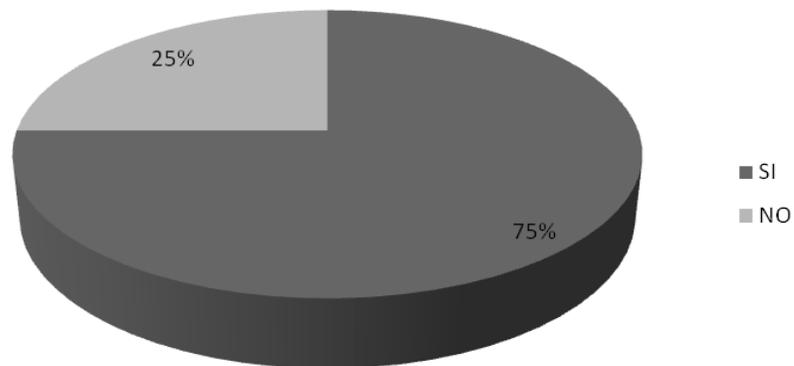


Gráfico 2 Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.

En la muestra de 4 Gerentes y/o encargados pregunta No. 2 el 75% han formado parte de la implementación de las normas, políticas y procedimientos en su empresa y un 25% no han formado parte directamente. En respuesta a esta pregunta los gerentes y/o encargados que conocen directamente las normas, políticas y procedimientos para evitar siniestros fueron muy enfáticos en decir que ellos han formado parte de esta implementación y aportación profesional e intelectual de cada uno de los procesos a los que pertenecen porque han estado dentro de este desarrollo y los que no han formado parte directamente es porque han sido veedores de las operaciones y sus desarrollos mas no son participes de ellas.

Pregunta 3

¿Conoce usted las sanciones que se impone por no cumplir las normas, políticas y procedimientos de su empresa?

SI	3
NO	1

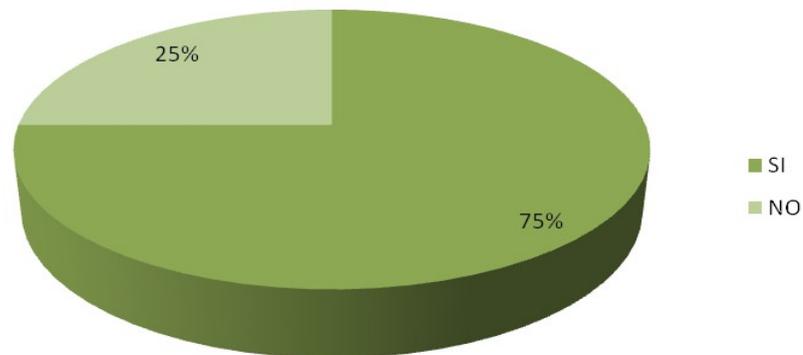


Gráfico 3 Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.

En la muestra de 4 Gerentes y/o encargados pregunta No.3 el 75% conoce las sanciones que se aplican por incumplir las normas, políticas y procedimientos y 25% dijo no conocer.

Este 25% que dijo no conocer son el resultado de los gerentes y/o encargados que no participan directamente de implementación de las normas por esta razón no conocen las sanciones que se aplican al no cumplir estas normas porque pueden tal vez saber que existen pero no su aplicación.

Pregunta 4

¿Para usted el término monitoreo satelital significa lo siguiente?

SIST. DE RASTREO Y UBICACIÓN	2
SIST.VIGILANCIA Y CONTROL CON TECNOLOGIA	2
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	0

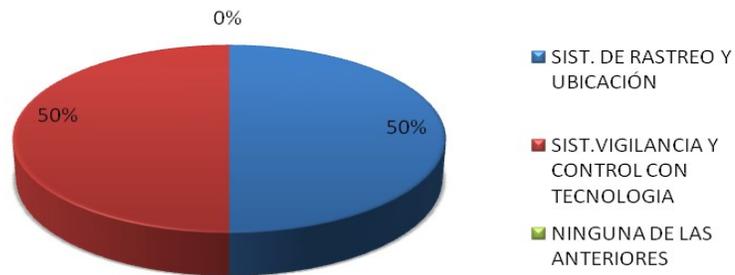


Gráfico 4 Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.

En la muestra 4 Gerentes y/o encargados pregunta No.4 el 50% de los responsables de las diferentes empresa o Instituciones dio como respuesta que el termino rastreo satelital significa sistema de vigilancia y control con tecnología y otro 50% considera que es un sistema de rastreo y ubicación.

El resultado que se obtuvo fue el 50% dijo sistema de ubicación y rastreo porque son dispositivos que facilitan el seguimiento y la ubicación de unos vehículos, personas y demás. El otro 50% opino que era sistema de vigilancia y control con tecnología ya que en este se implementan circuitos de cámaras de vigilancia como disuasión ante algún siniestro.

Pregunta 5

¿Conoce usted el Perfil de un monitorista satelital?

SI	2
NO	2

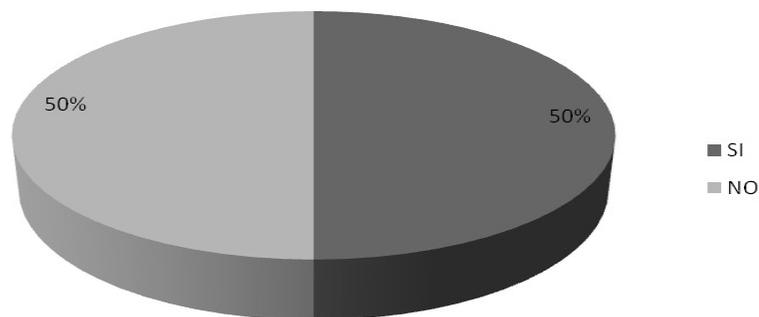


Gráfico 5 Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.

En la muestra de 4 Gerentes y/o encargados pregunta No. 5 el 50% de los responsables contestó que si conoce el perfil de un monitorista satelital, el otro 50% desconoce el perfil que debe cumplir esta persona.

Con esta muestra se ha podido observar que el desconocimiento y el conocimiento del perfil para el monitorista satelital u operador de consola llegan al mismo nivel ya que son diversas las opiniones sobre qué cualidades debería tener pero no se llega a una definición específica de que debería ser calificado.

Pregunta 6

¿Conoce usted donde se aplica el monitoreo satelital?

SI	4
NO	0

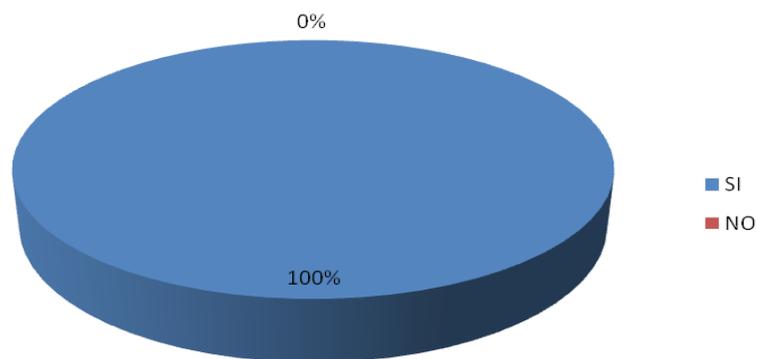


Gráfico 6 Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.

En la muestra 4 Gerentes y/o encargados pregunta No. 6 el 100% de los responsables de las diferentes empresas o instituciones respondió que si conoce donde se aplica el monitoreo satelital.

Esto indica que todos los Gerentes y/o encargados tienen un total conocimiento de donde se debe aplicar el monitoreo satelital y hasta conoce su funcionamiento y el resultado que se obtiene.

Pregunta 7

¿Usted en el programa de inducción a los trabajadores hace mucho énfasis en la importancia monitoreo satelital?

SI	4
NO	0

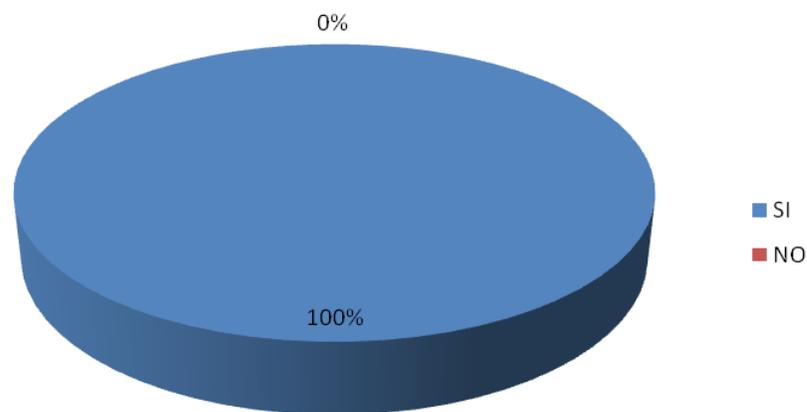


Gráfico 7 Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.

En la muestra 4 de Gerentes y/o encargados pregunta No.7 el 100% de los responsables respondió que sí ha trabajado en la inducción y en el énfasis de la importancia del monitoreo satelital.

Con este resultado se observa que la seguridad integral va de la mano con el monitoreo satelital el cual se sabe es de gran importancia para evitar siniestros y se tiene claro se debe aplicar con todas sus normas, procesos y procedimientos para obtener los resultados positivos.

Pregunta 8

¿Cuál fue el resultado que obtuvo del departamento de monitoreo Satelital al momento de realizar la implementación en su empresa?

SE MANTUVIERON LOS SINIESTROS	0
BAJO EL INDICE DE SINIESTROS	4
INCREMENTO	0

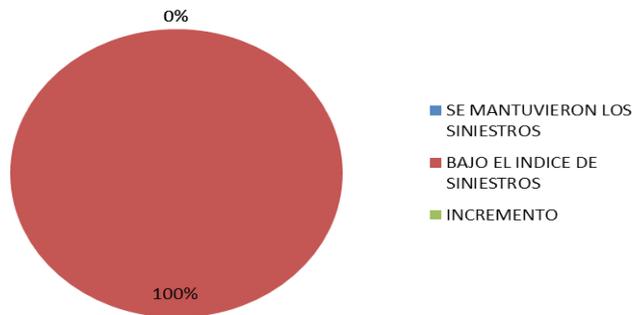


Gráfico 8 Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.

En la muestra de 4 gerentes y/o encargados pregunta No.8 el 100% de los responsable de las diferentes empresas o instituciones respondieron que bajo el índice de siniestros al realizar la implementación del Monitoreo satelital y la aplicación de las normas, políticas y procedimientos que esto con lleva para evitar siniestros en su empresa.

Con este resultado se evidencia que la implementación de las normas, políticas y procedimientos del monitoreo satelital sumado a la seguridad Integral han llevado a evitar los siniestros y la inseguridad por lo cual las empresas o instituciones implementaron todos estos sistemas.

Pregunta 9

¿Qué perfil es el que más calificaría usted en el personal que cumplen tareas de monitoreo?

RESPONSABILIDAD	2
AUTORIDAD	0
DISCIPLINA	0
DON DE MANDO (Liderazgo)	0
NINGUNO	0
TODOS	2

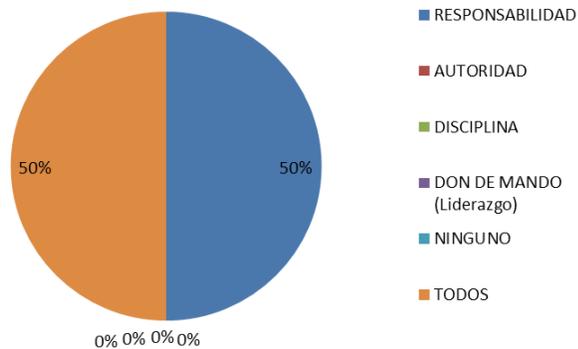


Gráfico 9 Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad

En la muestra de 4 Gerentes y/o encargados pregunta No. 9 el 50% respondió que dentro del perfil del Monitorista Satelital U Operador de consola también calificarían la responsabilidad y el otro 50% toma en cuenta todas las cualidades mencionadas. Con este resultado se evidencia que una de las cualidades más importantes que debe resaltar el aspirante a monitorista satelital es la responsabilidad sumado a todas las cualidades que la persona debe desarrollar durante toda su vida.

Pregunta 10

Existe un acuerdo de Monitoreo Satelital entre el Gobierno Nacional y las Empresas Privadas ¿Cuál es su opinión?

SI	3
NO	1
PORQUE	0

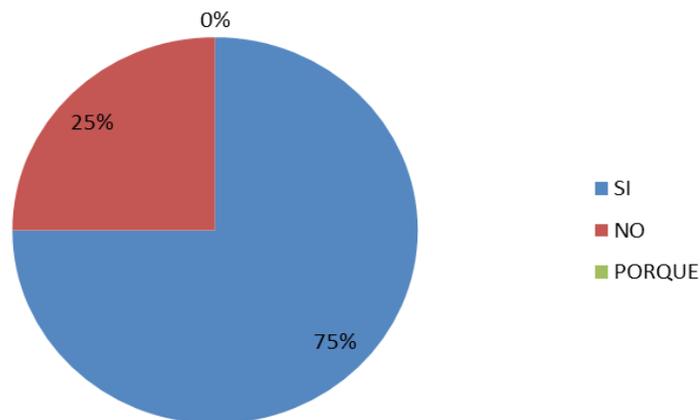


Gráfico 10 Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad

En la muestra de 4 gerentes y/o encargados pregunta No.10 el 75% respondió que sí existe un acuerdo de monitoreo satelital entre el Gobierno Nacional y las empresas privadas y el 25% restante de la otra parte de los gerentes respondió que no existe ningún acuerdo. Estos acuerdos existen y son de conocimiento público es por esa razón es que el 75% de los encuestados dijo que si existen pero estos solo se evidencian cuando hay algún siniestro pero la nueva propuesta de la seguridad integral es la prevención para de esta forma poder bajar los siniestros en todas sus formas.

Pregunta 11

¿Cuáles considera usted son los criterios que mantienen los diferentes clientes del servicio de monitoreo satelital?

EXCELENTE	3
BUENO	0
MALO	1

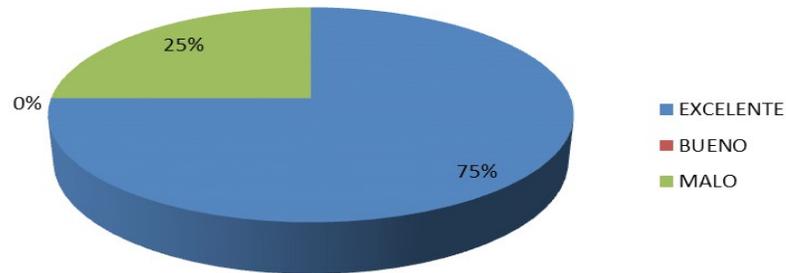


Gráfico 11 Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad.

En la muestra de 4 Gerentes y/o Encargados pregunta No.11 el 75% respondió que son excelentes los criterios que se mantienen del servicio de monitoreo satelital y el otro 25% dijo que son malo.

En este resultado se evidencia que el 75% de los usuarios del monitoreo satelital la califican como excelente ya que con la implementación de este servicio han obtenido buenos resultados a diferencia del 25% que lo representan un gerente y que opina que se presenta quejas que no buscan dañar la imagen del sistema, sino que más bien se receptan estas críticas para mejorar.

Pregunta 12

¿Para usted es lo mismo reglamento interno y normas, políticas y procedimientos?

SI	3
NO	1

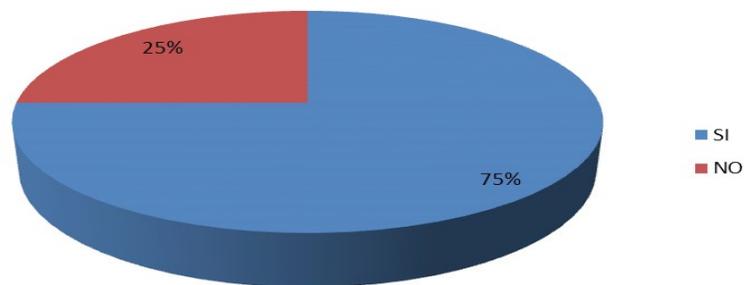


Gráfico 12 Fuente: Encuesta aplicada al Gerente General, Jefes de Sala Consolas Y Control de Calidad

En la muestra a 4 Gerentes y/o encargados pregunta No.12 el 75% de los encuestados opina que reglamento interno y normas, políticas y procedimientos que son los mismo y el otro 25% opinaron que no son lo mismo.

Con este resultado se observa la confusión que existe al hacer la diferencia entre el Reglamento interno y las Normas, Políticas y Procedimientos ya que El Reglamento Interno son las leyes y obligaciones que tiene tanto el empleador como el trabajador y las Normas; Políticas Y procedimientos para evitar siniestros son estrictamente operacionales.

ENTREVISTAS A EXPERTOS

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LOS DATOS
OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS A EXPERTOS.

FACTOR A MEDIR: Prevención e Implementación de Nuevas Tecnologías.

MUESTRA: Cuatro (4) Expertos en Seguridad Integral.

Pregunta 1

¿La disciplina de aplicar las normas políticas y procedimientos se cumple en que porcentaje?

100%	4
50%	0
NADA	0

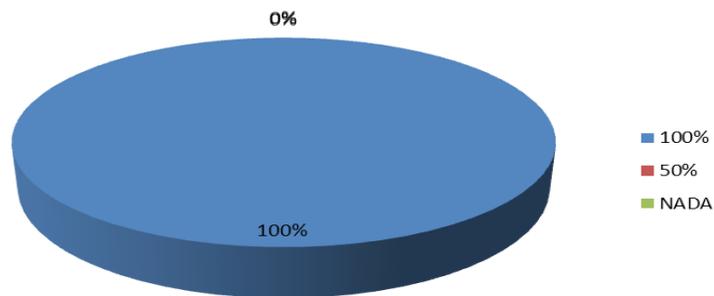


Gráfico 13 Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.

En la muestra a 4 Expertos pregunta No.1 el 100% de los encuestados opina que las normas, políticas y procedimientos deben ser cumplidas ya que estas normas son aplicadas para poder bajar y evitar los siniestros en todas sus formas y que sin ellas no sería fácil manejar las operaciones de vigilancia o Monitoreo satelital.

Pregunta 2

¿Está usted de acuerdo que las normas, políticas y procedimientos para evitar Siniestros sean analizadas periódicamente?

SI	4
NO	0

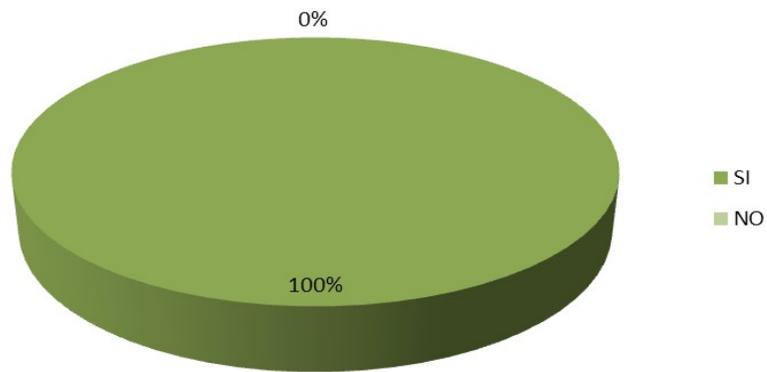


Gráfico 14 Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.

En la muestra a 4 Expertos pregunta No.2 el 100% de los encuestados opina que las normas, políticas y procedimientos deben ser analizadas periódicamente ya que de esta manera se evitarían reproceso innecesarios.

¿En caso de que su respuesta sea afirmativa para que debieran ser analizadas?

PARA ADICIONAR MEJORAS	1
PARA SUPRIMIR ACCIONES INECESARIAS	0
AMBAS	3

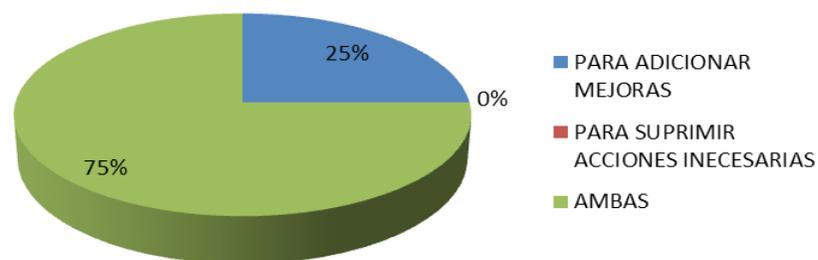


Gráfico 15 Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.

En la muestra a 4 Expertos sub-pregunta el 75% de los encuestados opina que las normas, políticas y procedimientos deben ser analizadas periódicamente para adicionar mejoras y para suprimir acciones innecesarias las cuales ayudaría a los operadores de consola o a los monitorista satelital a responder de una manera inmediata sin perder tiempo en procesos innecesarios.

Pregunta 3

¿La diversificación de seguridad e implementación de sistemas en control de riesgo abren un nuevo abanico de posibilidades para ofrecer mejoras que se dan en:

Servicio con Tecnología Avanzada	0
Elementos como son: Conocimientos, Destrezas y Actitudes	1
En la asistencia a la ciudadanía	0
Mejoras en función de todas las anteriores	3

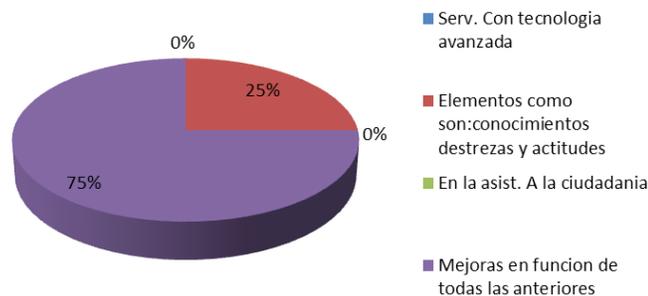


Gráfico 16 Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.

En la muestra a 4 Expertos pregunta No.3 el 75% de los encuestados opina que las mejoras deben ser en función de todos los elementos ya sean tecnológicos o en desarrollo mental del monitorista satelital ya que el implementación en sistemas de control de riesgo son tan diversos que es necesario diversificar y ampliar el panorama de estos servicios y conformar un conjunto muy fuerte y unido para que estas mejoras den el resultado esperado. El 25% considera que estas acciones permiten el desarrollo de los empleados y/o trabajadores.

Pregunta 4

¿Qué es lo principal que debería tener un trabajador o colaborador que desempeñe una responsabilidad tan grande como es el monitoreo satelital?

Conocimiento en seguridad y manejo de utilitarios	0
Responsabilidad	0
Capacidad Operativa	0
Vocación de servicio	1
Todas	3

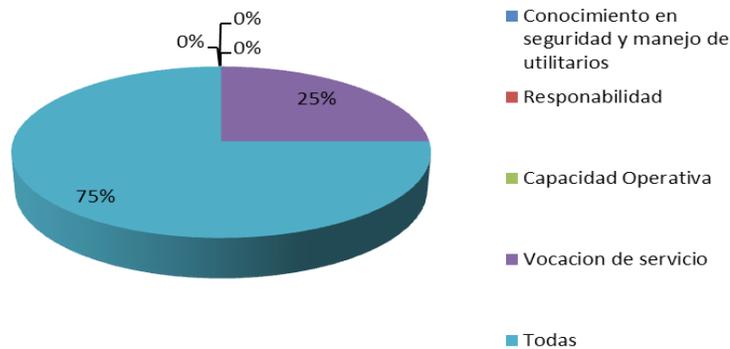


Gráfico 17 Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.

En la muestra a 4 Expertos pregunta No.4 el 75% de los encuestados opina que el colaborador debe tener todas las cualidades mencionadas como son: conocimiento básico de seguridad y manejo de utilitarios, responsabilidad capacidad operativa y vocación de servicio y el 25% opinas que debe sobresalir la vocación de servicio ya que para poder brindar este servicio la persona que maneja todos estos sistemas debe entender la importancia que tiene su reacción ante algún siniestro y que su participación es de mucha importancia hasta para salvar una vida.

Pregunta 5

¿Cuáles son los resultados de la Implementación de normas, políticas y procedimientos en seguridad integral para las empresas que lo aplican?

Positivo	4
Negativo	0
Mixtos	0

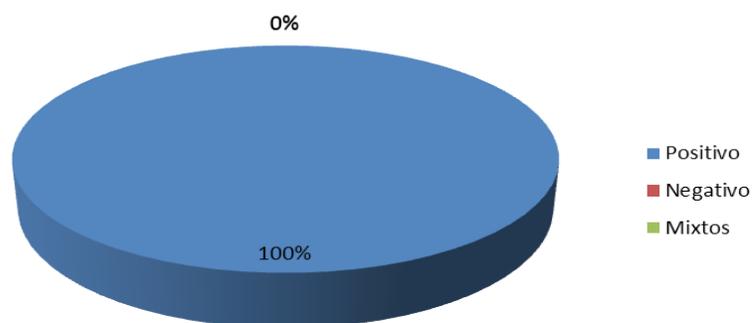


Gráfico 18 Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.

En la muestra a 4 Expertos pregunta No.5 el 100% de los encuestados opina que los resultados de la implementación de normas, políticas y procedimientos en seguridad integral son el resultado positivo de la diversificación de las seguridad y de la participación activa de todos los ciudadanos y de manera muy particular el de los trabajadores que cumplen esta función sumado al buen manejo de estos sistemas ya que son parte de un círculo el cual debe permanecer sellado para de esta manera poder evitar los siniestros.

Pregunta 6

¿Usted comparte la premisa que el éxito de la seguridad integral está basada en la implementación y cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos para lograr bajar los siniestros en todas sus formas?

SI	4
NO	0

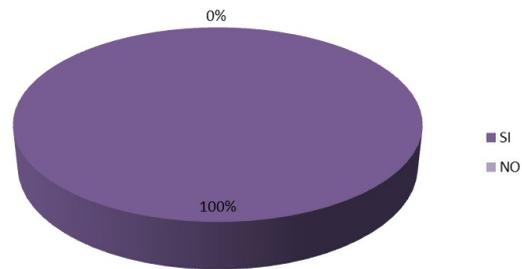


Gráfico 19 Fuente: Encuesta aplicada al Expertos Operacionales.

En la muestra a 4 Expertos pregunta No.6 el 100% de los encuestados comparten que la premisa o antecedente de que todo lo antes expuesto en cuanto a la implementación de normas, políticas y procedimientos están dando el resultado esperado siempre y cuando todos estos procesos se cumplan de manera activa y constante para que se pueda revisar y analizar si alguna de estas normas está haciendo que las personas que manejan estos sistemas se hagan mecánicas y que puedan llegar a pasar por alto un detalle el cual se podría evitar si la cotidianidad no afectara a nuestros colaboradores los cuales deben tener una perspectiva diferente a los demás ciudadanos ya que en sus manos están en juego mucho dinero o la vida de otras personas.

ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS DE INSTITUCIONES

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LOS ENCUESTAS A LOS
FUNCIONARIOS DE LAS INSTITUCIONES.

FACTOR A MEDIR Conocimiento Administrativo, Actitud y Responsabilidad.

MUESTRA: Veinticinco (25) Empleados.

Pregunta 1

¿Usted realizo algún test o prueba psicológica antes de ingresar a laborar en la empresa?

SI	20
NO	5

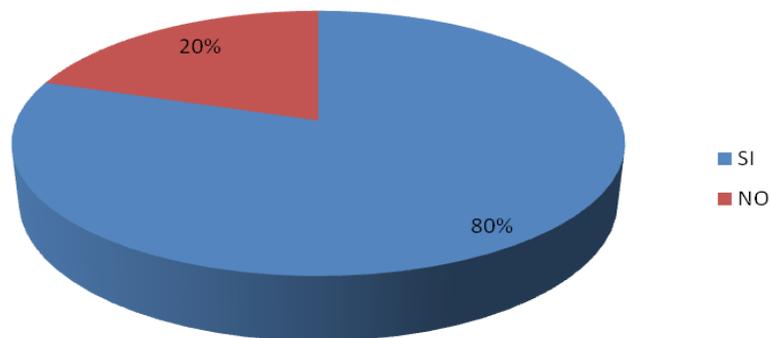


Gráfico 20 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En una muestra de 25 funcionarios pregunta No. 1 cuyos cargos son agentes de seguridad y monitoristas u operadores de consola; los resultados reflejaron que el 80% si ha realizado test o pruebas Psicológicas antes de ingresar a laborar en determinada empresa y el 20% no ha realizado ningún test o prueba Psicológicas, lo que indica que hoy en día las empresas que manejan la Seguridad Integral; que tienen a cargo la protección de bienes tangibles e intangibles, si tienen su patrón plenamente definido cumpliendo con esta norma de ejecutar personal de amplia confiabilidad y experiencia.

Pregunta 2

¿Cuándo usted se incorporó a la empresa recibió entrenamiento y capacitación sobre el puesto a desempeñar?

SI	21
NO	4

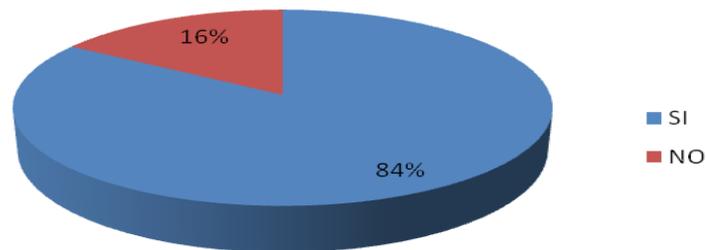


Gráfico 21 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra a 25 funcionarios pregunta No.2 El resultado obtenido en estas encuestas fue que el 84% de los funcionarios respondieron que si habían recibido entrenamiento y capacitación en base a su puesto a desempeñar y el 16% de los encuestados no había recibido entrenamiento y capacitación; esto significa que las empresas mantienen una responsabilidad inminente para capacitar a las personas en estos cargos ya que cada una de las empresas dedicadas a esta función tienen que mantener en constante entrenamiento a su personal para que cualquier imprevisto no los tome desapercibido.

Pregunta 3

¿Con que frecuencia recibe capacitación en la empresa que labora?

CONTINUAMENTE	11
ESPORADICAMENTE	12
NUNCA	2

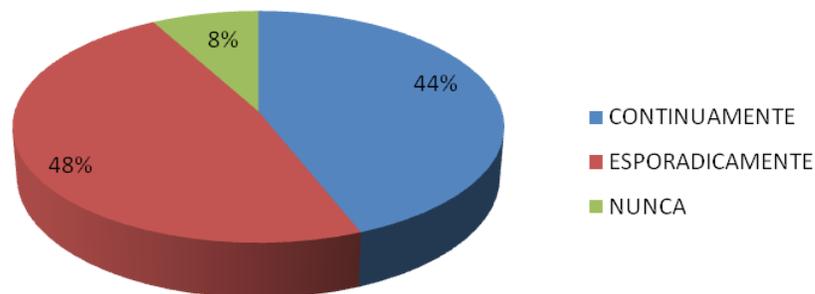


Gráfico 22 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.3 logramos deducir que el 44% recibe una capacitación continua, y el 48% esporádicamente es entrenado; finalmente el 8% nunca es capacitado.

Este análisis lleva a la conclusión que la mayoría de las empresas dedicadas al manejo de la Seguridad Integral tienen el 48% esporádicamente capacitando, esto implicaría que no están al 100% capacitados para enfrentar cualquier siniestros que se les pudiere presentar en este trayecto.

Pregunta 4

¿Cuándo ingreso a laborar a la empresa, hubo inducción de las Normas, Políticas y Procedimientos en Seguridad Integral?

SI	23
NO	2

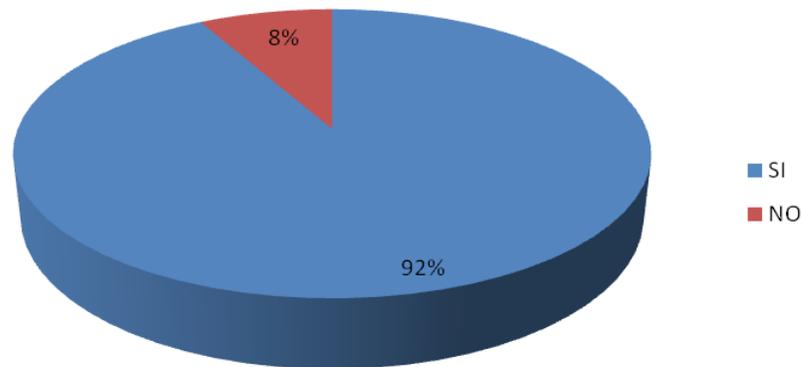


Gráfico 23 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.4 el resultado obtenido fue que el 92% tuvieron inducción de las normas, políticas y procedimientos en seguridad integral y el 8% no obtuvo inducción de las Normas, Políticas y Procedimientos a aplicar ante un siniestro.

Por esta razón se concluye que el 92% de los funcionarios que realizan esta labor si fueron inducidos en estas normas, políticas y procedimientos en seguridad integral; es decir que cumplen a plena conciencia dichas Normas.

Pregunta 5

¿Usted cumple con los procesos asignados en tu puesto de trabajo?

SIEMPRE	21
POR MOMENTOS	4
NUNCA	0

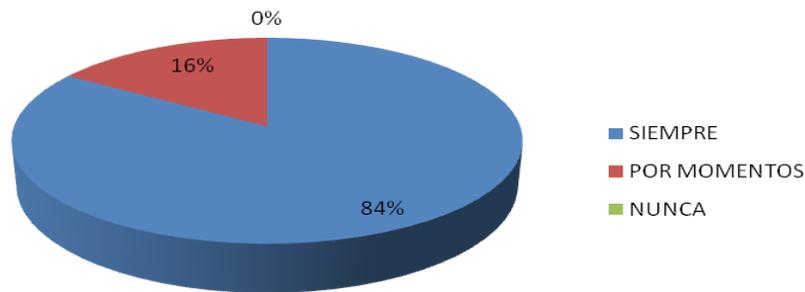


Gráfico 24 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.5 obtuvimos que el 84% siempre cumple los procesos asignados en su puesto de trabajo; el 16% por momentos, a breves rasgos se analiza que el 84% de los empleados dedicados a las diferentes funciones que cumple un operador de consola o monitorista cumplen los procesos paso a paso, no saliéndose de los lineamientos establecidos por la Empresa y el 16% por momentos indica que dependiendo de la circunstancia en que se encuentren ponen en marcha las acciones a seguir.

**¿Si su respuesta fue por momentos o nunca conteste lo siguiente?
 ¿Por qué no cumple con las normas, políticas y procedimientos en seguridad integral?**

FALTA DE CONTROL	1
PROCESOS MAL COORDINADOS	3
PROCESOS NO ADECUADOS	0

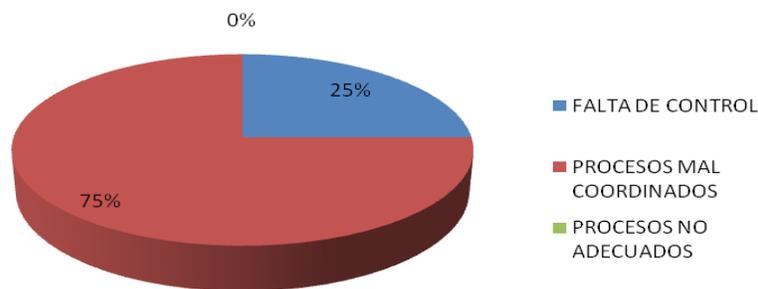


Gráfico 25 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.5.1 en esta sub-pregunta que es en base a la respuesta de la pregunta N° 5 de las cuales el 75% de los funcionarios concluyeron que estos procesos no se cumplen porque están mal coordinados; el 25% contestaron que los procesos no son adecuados. Según una breve definición caemos en cuenta que la elaboración es esos procesos no ha estado claramente coordinados es por esto que no se llevan a cabo en un 100%.

Pregunta 6

¿En qué nivel se califica usted en la relación con sus compañeros?

BUENAS	23
MALAS	0
REGULARES	2

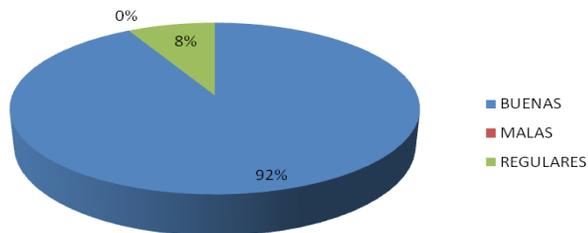


Gráfico 26 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.6 el resultado que obtuvimos en esta pregunta N° 6 nos dio como resultado el 92% llego a la conclusión que las relaciones con sus compañeros de trabajo son buenas y el 18% concluyo que sus relaciones son regulares.

En este análisis se puede observar que en las empresas cuya labor es velar y cuidar la vida y bienes de sus clientes casi el 100% de los funcionarios contestaron que las relaciones con sus compañeros son buenos, esto quiere decir que entre compañeros tienen relaciones afines a sus funciones y el 18% son regulares lo cual representa que están íntimamente relacionados solo con su labor ya que se dedican específicamente a cumplir con su trabajo lo cual no les deja tiempo para hacer vida social.

Pregunta 7

¿Tengo el tiempo suficiente para realizar todas las actividades que quiera?

CASI NUNCA	0
A VECES	9
FRECIENTEMENTE	5
SIEMPRE	11

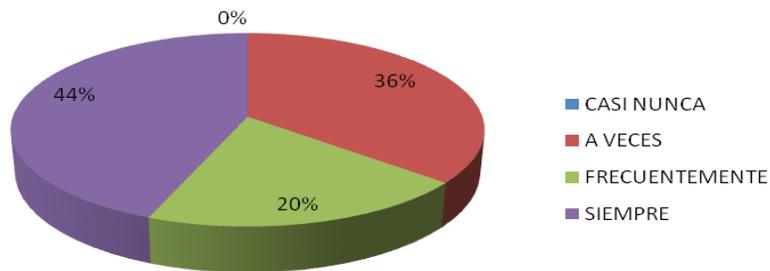


Gráfico 27 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.7 en esta pregunta obtuvimos que el 44% de los funcionarios conteste que siempre tiene tiempo suficiente para realizar todas sus actividades laborales y personales; el 36% a veces y el 20% frecuentemente. Con estos resultados partimos del análisis de que el 20% de los funcionarios tienen tiempo para realizar otras actividades que los distrae podríamos tener potencialmente un siniestro ya que este operador no se concentraría totalmente en su labor ya que puede realizar otras actividades que no están netamente incluidas en su trabajo.

Pregunta 8

¿En qué nivel de espiritualidad se considera?

MUY ESPIRITUAL	10
POCO ESPIRITUAL	12
NADA ESPIRITUAL	3

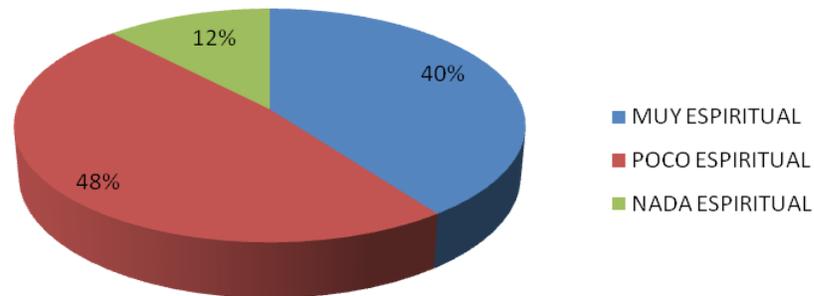


Gráfico 28 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta N° 8 el 48% son poco espirituales; 40% muy espiritual y el 12% nada espiritual. Con estos resultados se puede considerar que el 48% de los funcionarios tienen un nivel medio de espiritualidad; es decir que su idealismo o su trabajo no lo enfocan en hacia algún ser divino y el 40% revela que su grado de espiritualidad es muy firme con relación a sus decisiones no se dejan vencer ante las adversidades que se le presenten, finalmente el 12% se considera nada espiritual es decir que sus decisiones no influye ningún ser divino sino más bien su razón.

Pregunta 9

¿Usted es comunicativo?

SI	25
NO	0

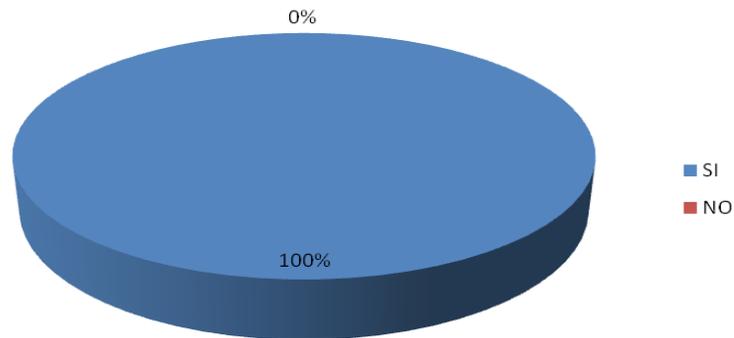


Gráfico 29 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.9 la empresas dedicadas a brindar servicios de vigilancia y monitoreo satelital el 100% se consideran comunicativos; es decir todo lo que acontece en la empresa ellos lo dan a conocer a sus superiores, sin omitir ninguna anomalía de este aconteciendo en la Organización, lo cual ayuda a la misma para la retroalimentación de los errores cometidos y procesos mal direccionados.

Pregunta 10

¿En sus horas laborales le da sueño?

SI	15
NO	10

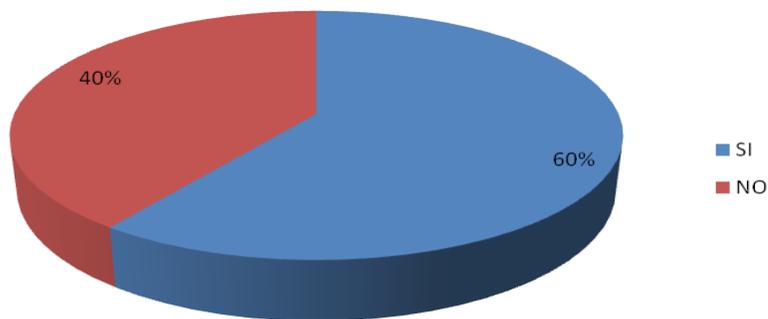


Gráfico 30 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.10 tratamos de medir el tipo de producción que tiene el operador de consola o el agente de seguridad con el cual obtuvimos que el 60% de los funcionarios indicó que **Si** le da sueño cuando realizan sus labores diarias y el 40% concluyó que no le da sueño. Con estos antecedentes se llega a evaluar que el 60% de los empleados se encuentran fatigados ya que el mantenerse frente a un computador por largo tiempo o de pie ocasiona fatiga muscular y molestia ocular por esta razón el operador tiende a sentir sueño o aburrirse por realizar actividades monótonas, por último el 40% no le da sueño porque encuentra diferentes maneras de contribuir con su trabajo para no distraerse.

Pregunta 11

¿Qué efecto le causa un día nublado?

SOLEDAD	1
NOSTALGIA	3
PEREZA	9
ADRENALINA	1
NINGUNO	11

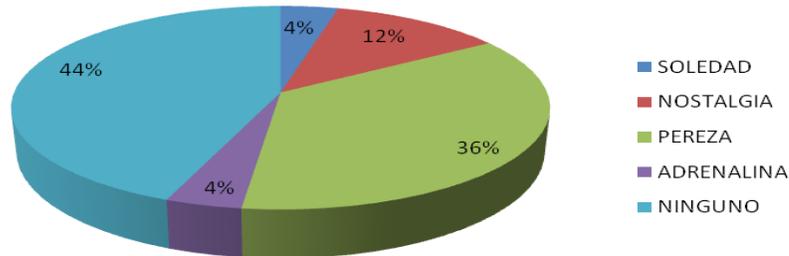


Gráfico 31 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta N° 11 el 44% de los encuestados contestó que un día nublado no le afecta en nada, 36% le causa pereza, el 12% nostalgia, el 4% soledad y el 4% adrenalina. Como análisis a estos parámetros se concluye que el 44% no se percata que el día está o no nublado ya que su función la realiza mediante un computador y en un ambiente fresco, relajado y alejado de los cambios climáticos, el resto de las respuestas nos refleja que cada su estado de ánimo no se ve afectado netamente por lo que suceda en el día sino que éstas son definidas por las actividades que desarrolle antes de ingresar a laborar lo que se complementa con el clima.

Pregunta 12

¿Cómo te consideras?

ANIMADO	9
AVENTURERO	5
ANALITICO	1
ADAPTABLE	10

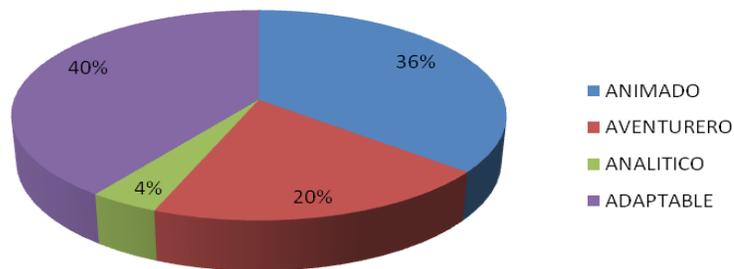


Gráfico 32 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra a 25 funcionarios pregunta No.12 el 40% de los encuestados contestos que se consideran adaptables a cualquier cambio; 36% animado, 20% aventurero, 4 % analítico. Se puede observar que casi el 40% de la muestra se consideran adaptables a los cambios y a los ambientes en donde se desarrolle su actividad laboral y por otro de manera drástica encontramos que el 4% de los encuestados prefiere analizar su situación para poder definir su personalidad o demostrarse de manera natural ante sus compañeros de trabajo o jefes.

Pregunta 13

¿Generalmente me preocupo de mantener limpio y ordenado mi lugar de trabajo?

NUNCA	0
ALGUNAS VECES	5
SIEMPRE	20

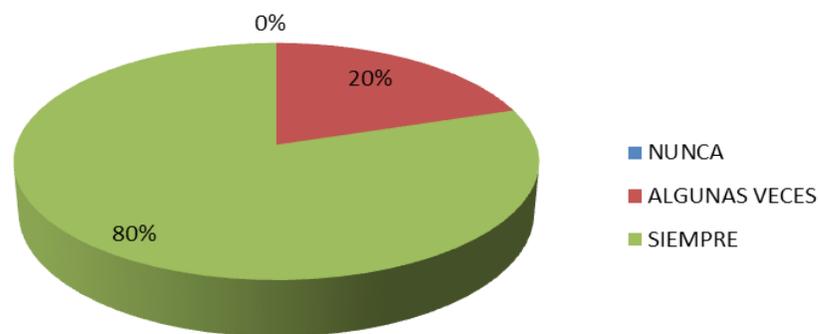


Gráfico 33 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra a 25 funcionarios pregunta No.13 el 80% siempre tiene su lugar de trabajo limpio y ordenado; el 20% algunas veces lo ordena. En este resultado se observa que el 80% de los funcionarios dedicados a brindar sus servicios para protección de la vida y bienes de sus clientes se preocupan por mantener limpio y ordenado su lugar de trabajo ya que estos les genera comodidad y el 20% se preocupa muy poco de mantener ordenado su lugar de trabajo ya que simplemente va a cumplir con su trabajo y les importa muy poco su entorno.

Pregunta 14

¿Qué es para usted atención?

ESTAR SIEMPRE PREPARADO	8
SABER ESCUCHAR	12
NO DITRAERSE	5

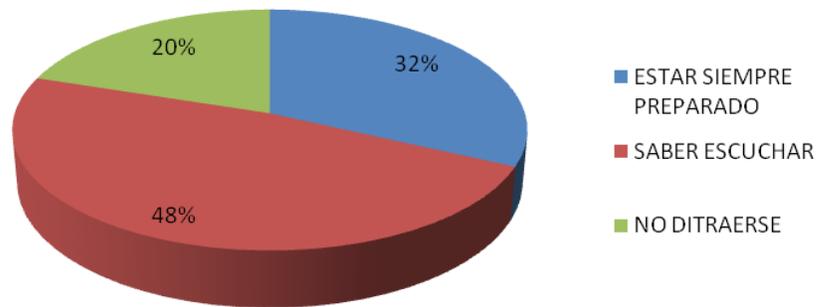


Gráfico 34 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionario pregunta No14 el 48% contestó que atención es saber escuchar; el 32% es estar siempre preparado, y el 20% no distraerse. Se concluye con este resultado que casi el 48% de los funcionarios contestó que atención es saber escuchar para luego actuar de manera que se pueda atender lo que se escucha para luego llevar a cabo la función encomendada; el 32% concluyó que es atención es estar siempre preparado ante cualquier situación este porcentaje se enmarca a las personas que conducen o realizan alguna actividad en la que incluya movilizarse por último el 20% dijo que es no distraerse ya que como bien sabemos el distraerse trae consigo problemas o en el caso nuestro siniestros.

Pregunta 15

¿Soy ordenado y bueno siguiendo un plan otorgado?

NUNCA	0
ALGUNAS VECES	3
SIEMPRE	22

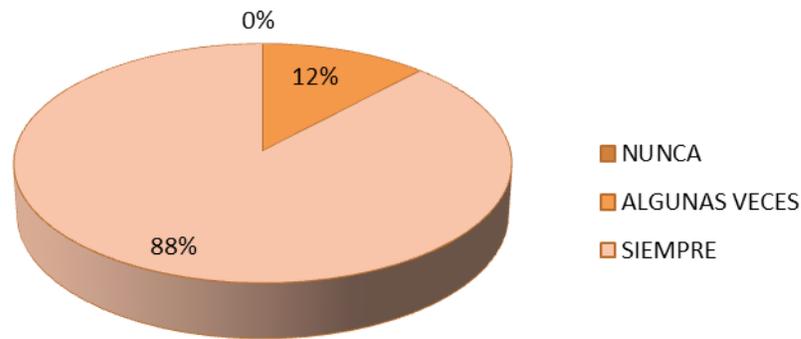


Gráfico 35 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.15 encontramos que el 88% son ordenados y buenos siguiendo un plan otorgado; el 12% algunas veces cumple con el plan otorgado.

Este análisis lleva a la conclusión que la mayoría de las empresas dedicadas a la seguridad integral nos representa el 88% de funcionarios los cuales son responsables de sus actividades; es decir toda su labor la realizan previamente basándose en planes establecidos para no salirse de sus lineamientos dados el otro 12% algunas veces se preocupa por cumplir o seguir los pasos otorgados ya que encuentran maneras distintas para cumplir su labor.

Pregunta 16

¿Cuál es su reacción frente al sonido de una alarma?

SE DETIENE	3
SE DETIENE POR SEGUNDOS	10
PIENSA POR SEGUNDOS	3
CORRE	3
SE CONGELA	6

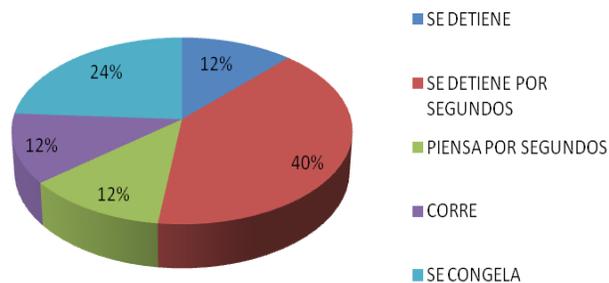


Gráfico 36 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad.

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.16 el 40% se detiene por segundos frente al sonido de una alarma, 24% se detiene para averiguar, 12% piensa por segundos, 12% se congela, el 12% corre ante el estrepito de una alarma. Según un breve análisis se puede evaluar que el 40% se detiene por segundos antes de actuar; esto quiere decir que ante cualquier sonido de alarma lo primero que se debe hacer es detenerse por momentos para pensar cual es el siguiente paso a seguir ante que acontezca algún siniestro; esto indica que se debe preparar ante cualquier siniestro que acontezca en el transcurso del día, y saber tomar con calma un acontecimiento que se presentará de improvisto.

Pregunta 17

¿Cuando alguien le encarga una actividad, Usted...?

PIENSA EN LAS CONSECUENCIAS	7
USTED DECIDE QUE ES CAPAZ	12
ACEPTA SIN PENSAR	6

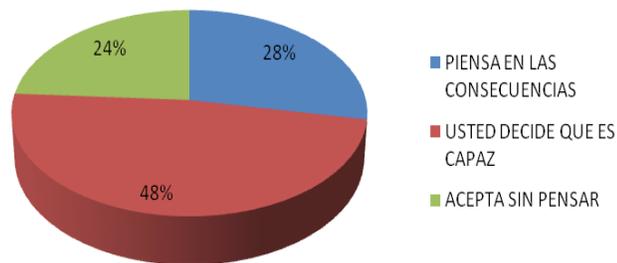


Gráfico 37 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.17 obtuvimos que el 48% contestó que cuando le encargan una actividad decide que si es capaz de realizarla sin pensar tantas cosas; el 28% piensa en las consecuencias ya sean positivas o negativas que esta le traerá y el 24% acepta dicho encargo sin pensar en muchos detalles.

Con este resultado se analiza que el 48% de los empleados dedicados a esta labor son capaces de realizar todas las actividades que con lleva ser un monitorista, Operador de Consolas y Vigilante de Seguridad sin pensar tantos detalles, es decir su capacidad e intelecto les hace desarrollar su labor sin duda ya que confían en sus capacidades teniendo en cuenta las bases y Normas, Políticas y Procedimientos establecidos, el 28% piensa que demasiado antes de actuar lo cual lo lleva a dudar de sus capacidades y su confianza no es la necesaria ya que esto se ocasiona cuando el personal no conoce 100% sus actividades y por último el 24% es muy impetuoso y este no piensa más que en cumplir su labor sin tomar las precauciones es decir es un persona acelerada.

Pregunta 18

¿Cuándo tiene que realizar una actividad que implica mucha responsabilidad, Usted...?

SE ANGUSTIA	3
USTED NO SE PREOCUPA	21
LA REALIZA NADA MAS	1

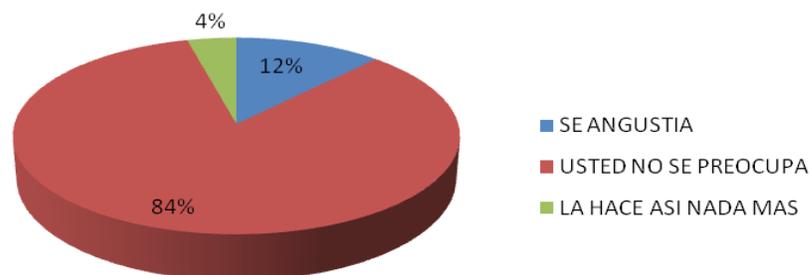


Gráfico 38 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta N° 18 el 84% respondieron que cuando tienen que realizar una actividad que implica mucha responsabilidad no se preocupan mucho y procuran que todo se realice de la mejor manera; 12% se angustia pensando que puede tener muchas dificultades y cree que es incapaz de poder hacerlo y el 4% lo hace así nada más y piensa que estas cosas se realizan por si solas.

Con estos resultados se observa que el 84% de los empleados no se intimida ante ninguna actividad de mucha responsabilidad ya que está acostumbrado a tomar riesgos y más si son laborales, el 12% se angustia porque se pone a pensar en su familia y esto conlleva que no se pueda concentrar y hasta en ocasiones lo lleva al error y por ultimo tenemos el 4% que lo representan personas que no miden las consecuencias estas personas son temerarias y hasta muchas veces son las que cometen errores de hasta de muerte, por esa razón las personas que realicen las actividades de monitoreo deben ser frías y calculadores sin confiarse en la rutina.

Pregunta 19

¿Cuándo tiene que hacer una actividad en un plazo muy limitado?

PIENSA QUE NO LO VA LOGRAR	0
ORGANIZA EL TIEMPO	16
USTED LO HACE SIN PROBLEMAS	9

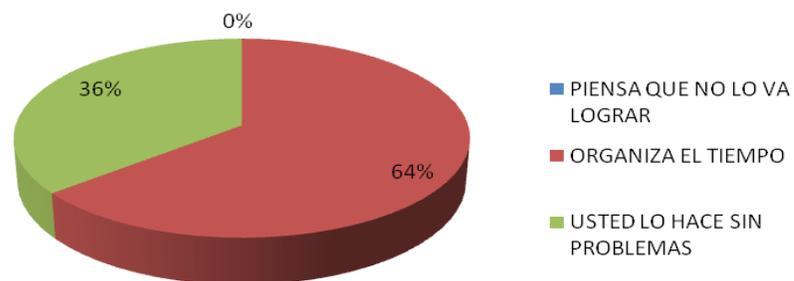


Gráfico 39 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad.

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.19 el 64% respondió que cuando tienen que hacer una actividad en un plazo muy limitado se organiza para poder terminarlo a tiempo y el 36% se da cuenta que lo podrá realizar sin problema.

Según las respuestas obtenidas se puede deducir que el 64% de los funcionarios tienden a hacer una planificación muy coordinada en base a los parámetros de tiempo establecidos por la institución en la que se desenvuelve, esto quiere decir que el mayor ahorro del tiempo es la planificación y la coordinación, el otro 36% no planifica y realiza las actividades conforme se le van presentando en su diario laboral por lo cual podría llegar a olvidar algunas tareas en de responsabilidad o hasta omitir pasos en su labor.

Pregunta 20

¿Cuándo algo sale mal?

SE SIENTE CULPABLE	12
PIENSA QUE PUDO TENERLA O NO	12
DETERMINA QUE LA CULPA ES DE OTROS	1

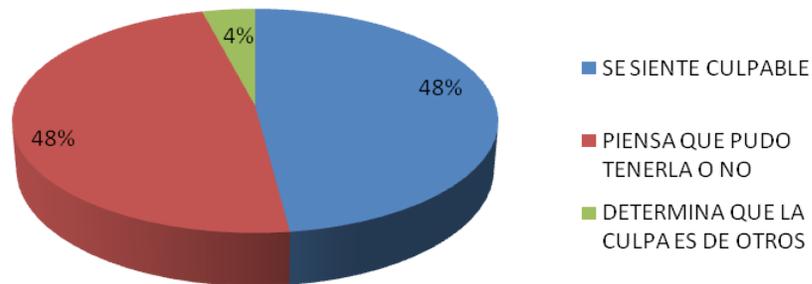


Gráfico 40 Fuente: Encuesta aplicada al Personal de Operadores de Consola, Agentes de Seguridad

En la muestra de 25 funcionarios pregunta No.20 el 48% respondió que cuando algo le sale mal tiende a sentirse culpable, el 48% piensa que la culpa pudo haber sido suya o no y el 4% termina dándose cuenta que ha sido por culpa de otros o de agentes diferentes a la situación.

Con estas respuesta se observa que el 48% de los funcionarios se sienten culpables cuando sucede algún siniestro porque tal vez estuvo distraído o porque se confió demasiado de la situación, pero 48% se sienten la duda de que tal vez fue culpa fue de él cómo de los agentes externos que no jugaron a su favor y el 4% restante para no tener ningún problema prefiere culpar a otros o a los sistemas manejados por ellos.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- CONCLUSIONES
- RECOMENDACIONES
- PROPUESTA
- BIBLIOGRAFIA
- ANEXOS

CONCLUSIONES

Una vez realizadas las encuestas a los diferentes funcionarios, gerentes y expertos, en las cuales medimos varios factores tales como: la actitud, responsabilidad, conocimiento administrativo, aplicación de las normas políticas y procedimientos, administración gerencial, prevención e implementación de nuevas tecnologías respectivamente llegamos a las siguientes conclusiones.

A medida que se fué desarrollando esta investigación se observó que la vocación de servicio es un factor sobresaliente en la práctica para las personas que están inmersas en la labor de seguridad ya que la esencia misma de la seguridad es la ayuda al prójimo aunque confluyen otros factores como la capacidad de decisión, la iniciativa y la flexibilidad al momento de un siniestro e indiscutiblemente rigiéndose a las normas políticas y procedimientos preestablecidos.

Debido al giro empresarial la actitud es necesaria para ejercer tareas de monitoreo pero la responsabilidad indiscutiblemente es un factor preponderante en este tipo de trabajo.

Expertos dicen que la existencia de normas, políticas y procedimientos se comprueban al 100% en la aplicación de las mismas, respuesta que se ve en la Administración Gerencial de Empresas dedicadas a la Seguridad Integral.

A la vez coincidieron que el éxito de la seguridad integral está basada en la implementación y cumplimiento de las normas políticas y procedimientos para lograr bajar los siniestros en todas sus formas, concluyendo que sin el cumplimiento cabal de las normas no podrían crecer las empresas en general y más aun las que se dedican a la seguridad integral.

De las respuestas obtenidas por los Funcionarios que si llevaban un orden en el plan otorgado la mayoría respondió que siempre cumplen con el orden establecido por sus superiores y un porcentaje mínimo, a veces, los dos resultados son válidos ya que al no salirse del plan demuestra cumplimiento, por otra parte la minoría que realiza a veces este plan nos demuestra la destreza y capacidad de tomar decisiones precipitadas.

Esto permitió conocer el comportamiento de las personas en el medio de desarrollo de estas actividades y a la vez comprobando que tales empresas o instituciones, incluida AMCR S.A cumplen en su mayoría con la Normas Políticas y Procedimientos que las rigen ya que sin la aplicación de ellas dejarían de ser profesionales en la administración de riesgos.

Las empresas que manejan seguridad integral crean las normas, políticas y procedimientos para mantener un patrón de comportamiento y procedimientos en el cumplimiento de procesos que nos permite trabajar arduamente en la capacitación y el entrenamiento constante del personal para el óptimo desarrollo lo cual ayudará a disminuir los siniestros que se llevan a cabo en todas las empresas de la Provincia del Guayas, ayudando de esta manera en el desempeño de las mismas que se ven fortalecidas en sus procesos y a su vez les representa un alto índice de seguridad para su bienestar económico y social.

RECOMENDACIONES

En los últimos años la forma de llevar a cabo seguridad ha tenido cambios radicales tanto en su disciplina, administración y en la estructura. Esta evolución obedece a las complejas amenazas actuales, sin embargo al realizar las diferentes encuestas y entrevistas descubrimos irregularidades en las Instituciones a las que se las aplicamos.

En el caso AMCR S.A. se reflejó mediante las encuestas que existe un control pero no se cumple en la aplicación de las normas, políticas y procedimientos y por tal motivo son simplificadas en su mayoría por el desconocimiento de las mismas y el exceso de confianza por lo cual recomendamos se ejerciten Normas, Políticas y Procedimientos partiendo de la implementación de la tecnología sumado a la preparación del empleado ya que son indispensables los sistemas y que conozcan el uso y sus limitantes para que ellos puedan tener una guía clara.

Es decir a la par de la tecnología es importante considerar que las personas encargadas de monitorear sean profesionales y que tengan las cualidades necesarias para poder desempeñar esta actividad, por lo cual se recomienda medir el perfil de los seleccionados mediante la realización del reclutamiento y selección buscando las principales cualidades como son: vocación de servicio, iniciativa, creatividad, sentido de ubicación, capacidad operativa, manejo de utilitarios, capacidad de decisión, responsabilidad y liderazgo estas son la principales y muy destacadas al momento de seleccionar a este personal para esta labor.

El Ecu 911 Samborondon y la Corporación para la Seguridad Ciudadana de Guayaquil, mantienen diferencias específicamente en los operadores de consola o monitorista por lo cual deben liberar conflictos para que haya la debida comunicación entre sus operadores.

En el 911 se trabaja ocho horas mientras que los de la Corporación para la Seguridad Ciudadana de Guayaquil tienen dos horarios que comprenden: un turno de seis horas y un turno de ocho horas, basados en esta aplicación se recomienda la revisión de horarios para todas las empresas que ofrecen estos servicios de horas hombre para todos los operadores de consolas o monitoristas cumplan con el nivel de concentración adecuado para notar detalles importantes para su labor.

La participación administrativa y de la gerencia en la Implementación de las normas, políticas y procedimientos debe ser mayor, por lo cual se recomienda hacer conocer y participar de la implementación a todos los colaboradores para que haya coordinación de procesos y poder bajar los siniestros dentro de la misma organización.

La representación de un gerente señala que la ciudadanía en general tiene catalogado el servicio de monitoreo como malo lo que refleja un margen de quejas mínimas, por lo cual se recomienda que la difusión de estos servicios sea la apropiada en cuanto a su verdadero valor y aporte a la ciudadanía.

Debido al análisis de las encuestas con relación a la frecuencia que debería recibir capacitación los colaboradores notan que hay una mayoría a los cuales se los capacita esporádicamente, razón por la cual recomendamos que la capacitación en estas áreas debe ser constante ya que estos servicios evolucionan periódicamente.

Funcionarios que se evaluaron en su desempeño laboral se detectó procesos muy monótonos y cotidianos mismos que provocan sueño a las horas de realizar sus labores, por lo que se recomienda estimular al personal con charlas de motivación, dinámicas de grupo, etc.

PROPUESTA

La investigación desarrollada propone disminuir el alto índice de siniestros que existen en las empresas de la Provincia del Guayas, para inducir a nuestro personal operativo las normas, políticas y procedimientos a todos y cada uno de los empleados operativos que realizan las funciones de monitoreo satelital.

El Monitoreo Satelital es la base principal de este proyecto ya que debe cumplir una amplia gama de requerimientos para poder servir a quienes ponen su confianza incondicional en ellos, es por esto que dicho personal debe reunir varios atributos entre ellos intuición, vocación de servicio y capacidad operativa las cuales contribuyen a la realización eficaz y eficiente del servicio que se ofrece.

Por esta y por muchas razones más se propone diseñar y ejecutar un plan para la implementación de un departamento de recursos humanos, para que se lleve a cabo los procesos de manera correcta, sin perder de vista la aplicación de las normas, políticas y procedimientos.

La propuesta cuenta con un presupuesto elaborado para la fácil observación del costo – beneficio el cual se demuestra a continuación:

Tabla 1 INVERSIÓN INICIAL

MUEBLES Y EQUIPO DE OFICINA	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	% Depreciación	Depreciación anual	Depreciación mensual
Escritorios	3	250.00	750.00	10%	75.00	6.25
Sillas	3	25.00	75.00	10%	7.50	0.63
Laptops	3	600.00	1.800.00	33%	594.00	49.50
Impresoras multifuncionales	1	150.00	150.00	33%	49.50	4.13
Archivador	1	280.00	280.00	10%	28.00	2.33
TOTAL			3.055.00		754.00	62.83

Tabla 2 GASTOS ADMINISTRATIVOS

CARGO	No. de personal	Sueldo mensual basico	Remuneración mensual	% Beneficios sociales	Remuneración mensual total	Remuneración Anual
Gerente de Talento Humano	1	372.72	372.72	41%	526.65	6.319.84
Analista de Procesos	1	328.12	328.12	41%	463.63	5.563.60
Asistente	1	323.06	323.06	41%	456.48	5.477.81
TOTAL	2		1.023.90		1.446.77	17.361.25

PROYECCION COSTOS ANUALES DEL DEPARTAMENTO

Tabla 3 Remuneración Administrativa

PROYECCIÓN DE REMUNERACIONES ADMINISTRATIVAS					
	2013	2014	2015	2016	2017
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Remuneración Anual	17.361.25	19.097.37	21.007.11	23.107.82	25.418.60

Considerando 10% de incremento debido al proceso inflacionario y otros agentes externos

Tabla 4 Suministros de Oficina

PRESUPUESTO EN SUMINISTROS DE OFICINA					
	2013	2014	2015	2016	2017
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto sum./oficina mens.	30.00	33.00	36.30	39.93	43.92
Gasto sum./oficina anual	360.00	396.00	435.60	479.16	527.08

Tabla 5 Internet y Telefonía Fija

PRESUPUESTO EN INTERNET Y TELEFONÍA FIJA					
	2013	2014	2015	2016	2017
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto men. internet y telef. fija	80.00	88.00	96.80	106.48	117.13
Gasto anual en internet	960.00	1.056.00	1.161.60	1.277.76	1.405.54

Considerando 10% de incremento debido al proceso inflacionario y otros agentes externos

Tabla 6 Gastos De Depreciación

GASTO DE DEPRECIACIÓN					
	2013	2014	2015	2016	2017
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto mensual depreciación	62.83	62.83	62.83	9.21	9.21
Gasto anual depreciación	754.00	754.00	754.00	110.50	110.50

La depreciación no se ve afectada por los índices inflacionarios

Tabla 7 Costo Anual De La Implementación

PROYECCIÓN DE GASTOS ADMINISTRATIVOS					
	2013	2014	2015	2016	2017
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Remuneración Anual	17.361.25	19.097.37	21.007.11	23.107.82	25.418.60
Gasto en sum./oficina anual	360.00	396.00	435.60	479.16	527.08
Gasto anual inter. y telef. fija	960.00	1.056.00	1.161.60	1.277.76	1.405.54
Gasto anual depreciación	754.00	754.00	754.00	110.50	110.50
TOTAL	19.435.25	21.303.37	23.358.31	24.975.24	27.461.72

Tabla 8 Costo De Adecuación Para El Espacio Existente

GASTO DE ADECUACION					
	2013	2014	2015	2016	2017
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
COSTO ESTIM. TOTAL PROYECTO	600.00		-	-	-
COSTO x MANTENIMIENTO	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00
Gasto Anual de Adec. Y Mant	3.000.00	600.00	600.00	600.00	600.00

BIBLIOGRAFÍA

- CABEZA, María 2002, “SISTEMAS DE INCENTIVOS BASADOS EN EL RECONOCIMIENTO. UN ENFOQUE MÁS ESTRATÉGICO”, Revista venezolana de análisis de coyuntura, Universidad Central de Venezuela Caracas, Vol VIII, Número 001
- CUJABANTE, Ximena 2009 “*LA SEGURIDAD INTERNACIONAL: EVOLUCION DE UN CONCEPTO*”. En la revista *De Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, Universidad Militar de Nueva Granda, 2009 Vol. 4 Núm. 2 Pág. 93, Colombia.
- MAOJO, Pablo 2011, “*SEGURIDAD CIUDADANA: VIII INFORME SOBRE DERECHOS HUMANOS*”. *Federación Iberoamericana de Ombudsman, Triana editorial. 2011.*
- RODRIGUEZ, Mariela 2009 “FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL ¿Nuevos Tiempo, nuevos riesgos?, observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 2 N° 3
- (UNASUR, Acuerda Desarrollar 31 proyectos, 2012) <http://www.eluniverso.com/2012/11/30/1/1355/unasur-acuerda-desarrollar-31-proyectos.html>

- (UNASUR, Acuerda millonarios proyectos, 2012) <http://noticias.terra.com.co/internacional/unasur-acuerda-millonarios-proyectos-y-espera-a-elecciones-en-paraguay,5dd2656079c4b310VgnCLD2000000dc6eb0aRCRD.html>
- (UNASUR, Acuerda Proyectos de Integracion, 2012) http://www.la-razon.com/mundo/Unasur-millonarios-proyectos-elecciones-Paraguay_0_1733826697.html
- ALLES, Martha ,Construyendo Talento-Google libros pág. 15, 16 y 17
- (REGISTRO OFICIAL No.383, ECUADOR, 2008) "REGLAMENTO A LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA". Registro Oficial N° 383 -- jueves 17 de julio del 2008.
- ALLES, Martha - Desempeño por Competencias Evaluación de 360° Google Libros. Pág. 17
- (BACAL, 2009) "Como mejorar el rendimiento: técnicas para aumentar la productividad"
- CABRALES SALAZAR, Omar (2009) Red de Investigación y Reflexión, vol. XVII, núm. 1, junio, 2009, pp. 155-178 Universidad Militar Nueva Granada Colombia.

- (Chiavenato, 2002) La Gerencia Del Talento Humano Bajo La Perspectiva De La Condición Humana.” (pág. 3)

- (AUSENTIMO, Laboral)
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Ausentismo-Laboral/73789.html>

- (NEUROLINGUITICA, Programacion)
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Tesis-Programacion-Neurolinguitica/2207232.html>

- FERNÁNDEZ GARCÍA, Ricardo – La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa - Google Libros.

- LUECKE, Richard - Gestión del Desempeño Evalué y Mejore la Eficacia de sus Trabajadores – Google Libros.

- NÚÑEZ DE SCHILLING, Elizabeth Formación Ética como Potenciador Estratégico del Talento Humano en Organizaciones Industriales Telos, vol. 9, núm. 3, septiembre-diciembre, 2007, pp. 443-457 Universidad Rafael Bellosó Chacín Maracaibo, Venezuela.

- SANTILLÁN PERALVO, DRA. Fabiola – “Gerencia de Recursos” Universidad Técnica Particular De Loja (Mayo 2012)

- SECO ALVAREZ, José (2010), de la revista Cenic. Ciencias biológicas, vol. 41, 2010 Centro Nacional De Investigaciones Científicas De Cuba Ciudad De La Habana, Cuba
- TERESA CARBONELL, Ana - Siam, Antonio Torres – valle ingeniería mecánica, vol. 13, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 18-25, instituto superior politécnico José Antonio Echeverría. Ciudad de la habana, cuba
- (BLANCO, Seguridad Integral-Borrmart, 2009)
<http://www.borrmart.es/documentos/redseguridad/borrmart2057520430141105.pdf>
- (WORDPRESS, Definicion de Percepcion, 2008)
<http://definicion.de/percepcion/#ixzz2HnWdsbpw>
- (WORDPRESS, Definicion de Prevencion, 2008)
<http://definicion.de/prevencion/#ixzz2HnZO7rGa>
- (WORDPRESS, Definicion de Preservacion, 2008)
<http://definicion.de/definicion-de-preservacion/#ixzz2HncU2esq>

- (WORDPRESS, Definicion de Proteccion, 2008)
<http://definicion.de/proteccion/>
- (REGISTRO OFICIAL No 330 MANDATO 8, ECUADOR, 2008)
<http://www.puenteasociados.com/noticias/circular1.html>
- (RODRIGUEZ MACHON, 2009)
<http://www.bormart.es/documentos/redseguridad/bormart2057520430141105.pdf>
- (SINTESIS, Legislacion de Union Europea, 2009)
http://europa.eu/legislation_summaries/justice_freedom_security/fight_against_terrorism/jl0013_es.htm
- (SLIDESHARE INC, Historia de la Seguridad preivada en el Ecuador)
<http://www.slideshare.net/Fernandocefoseg/02-historia-de-la-seguridad-privada-en-el-ecuador>
- (SLIDESHARE INC, Introduccion a la Proteccion)
<http://www.slideshare.net/jorgelastra/introduccin-a-la-proteccin>
- (ECUADOR, Historia de la Seguridad Privada)
<http://www.slideshare.net/fernandocefoseg/02-historia-de-la-seguridad-privada-en-el-ecuador>

- (IMPUESTOS, Ecuador, 2011)
http://ecuadorimpuestos.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=138
- (ECU 911, Sistema Integrado de seguridad , 2012)
<http://www.seguridad.gob.ec/2012/10/>
- (CERTIFICACION, Programa Nacional de Capacitacion a Guardias de Seguridad, 2012) <http://www.seguridad.gob.ec/2012/10/>
- (SNGR, SECRETARIA NACIONAL DE GESTION DE RIESGOS)
<http://www.riesgos.gob.ec/la-secretaria/>
- (SCHOOL SECURITY, Escuela de Seguridad y Vigilancia Privada)
<http://www.citytv.com.co/videos/4250/>
- (SEGURIDAD PRIVADA, Vigilancia)
<http://www.opcionempleo.com.co/empleo-vigilancia-y-seguridad-privada.html>
- (ECU 911, Servicio Integrado de Seguridad)
<http://www.ecu911.gob.ec/es/pagina/sis-ecu-911>
- (SLIDESHARE Inc, 2013)
<http://www.slideshare.net/Fernandocefoseg/01-manejo-de-emergencias-17301373>

- (SLIDESHARE Inc, Procedimiento de Manejo de emergencias, 2013)
[http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/preguntas-sobre-trabajo-y-
empleo](http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/preguntas-sobre-trabajo-y-empleo)

ANEXOS