



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA

**Propuesta de control al personal de Servicio de Custodia,
usando herramientas digitales para la oficina matriz de la
empresa Cosmoseg C Ltda.**

Autora: Asinc Guing Laura Mercedes

Tutor: Ing. Iván Illescas

Guayaquil, Ecuador

2020



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**“Propuesta de control al personal de Servicio de Custodia, usando
herramientas digitales para la oficina matriz de la empresa
Cosmoseg C Ltda**

Autora: Asinc Guing Laura Mercedes

Tutor: Ing. Iván Illescas Rendón

RESUMEN

La empresa pyme COSMOSEG C LTDA., se dedica a la prestación de servicios de seguridad en sus ramas seguridad física, custodias y control de carga, se encuentra ubicada en la Cdla. Los Almendros mz. A V. 6, en la zona sur del cantón Guayaquil; presentaba problema del control del personal en el servicio de custodias, así como la atención a las novedades con el cliente, lo que desencadena una insatisfacción del cliente. El motivo general de esta investigación es crear formularios adecuados para el control oportuno de las novedades mediante la adopción de la tecnología y métodos de mejora continua como la capacitación. Como resultado se espera obtener un mejoramiento en el proceso de custodias para así lograr la satisfacción del cliente y mayor apertura dentro del mercado exportador e importador, haciendo que una debilidad se convierta en una fortaleza

Palabras Clave: Control de Personal – Tecnología - Capacitación – Mejora Continua



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

“Propuesta de control al personal de Servicio de Custodia, usando herramientas digitales para la oficina matriz de la empresa Cosmoseg C Ltda

Autora: Asinc Guing Laura Mercedes

Tutor: Ing. Iván Illescas Rendón

ABSTRACT

The SME company COSMOSEG C LTDA., Is dedicated to the provision of security services in its branches physical security, custody and cargo control, is located in Cdla. Los Almendros mz. To V. 6, in the southern zone of the Guayaquil canton; There was a problem with the control of the personnel in the custody service, as well as the attention to the news with the client, which triggers a dissatisfaction of the client. The general reason for this research is to create appropriate forms for the timely control of news through the adoption of technology and continuous improvement methods such as training. As a result, it is expected to obtain an improvement in the custody process in order to achieve customer satisfaction and greater openness within the export and import market, turning a weakness into a strength.

Keywords: Personnel Control - Technology - Training - Continuous Improvement

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada-----	i
Dedicatoria-----	ii
Agradecimiento-----	iii
Carta de Aceptación del Tutor-----	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación----	v
Certificación de aceptación del Cegescit-----	vii
Resumen	VIII
Abstract	IX
Índice General	x
CAPITULO I	1
EL PROBLEMA	1
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	2
Situación de conflicto	2
Formulación del problema	3
Delimitación del problema	3
Variables de la investigación	4
Objetivos de la Investigación	6
Justificación de la Investigación	6
CAPITULO II	8
MARCO TEORICO	8
Antecedentes Históricos	8
Antecedentes teóricos	9
Fundamentación Legal	10

Definiciones Conceptuales	14
CAPITULO III	17
MARCO METODOLOGICO	17
Presentación de la Empresa	17
Clima Organizacional	17
La organización	18
Contexto Interno	19
Productos y Servicios	19
Perfil de la fuerza de trabajo	19
Contexto Externo	21
Mercado	21
Requisitos clave en su cadena de suministro	29
Matriz de Indicadores de Gestión Administrativa y Operativa	30
Diseño de la investigación	37
Población	38
Muestra	38
Método y Técnica de Investigación	39
CAPITULO IV	43
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	43
Análisis del cuestionario	43
Análisis de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.	49
Plan de Mejora	51
Conclusiones	56
Recomendaciones	57
Anexos	58
BIBLIOGRAFÍA	61

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En el contexto internacional y la realidad de hoy, sitúa a las compañías un momento histórico en que los cambios sociales, tecnológicos y económicos adoptan una forma exponencial, con el mayor ritmo de variaciones jamás registradas en los controles internos para el personal, siendo las empresas de seguridad una parte importante en la prestación de los servicios complementarios.

Al mismo tiempo el uso de plataformas digitales para la creación de documentos que ayuden al control se lo encuentra en sistemas computacionales que tienen un costo muy alto para las pequeñas empresas y o las que aún no migran su documentación a sistemas digitales.

Cabe destacar según (Toro, 2019) que se presentará un choque cultural en la administración de los procesos y controles ya que en Ecuador como en Latinoamérica aun no manejan organizaciones pequeñas este tipo de documentos sobre todo en el ámbito de la seguridad. En la actualidad nos enfrentamos a un nuevo problema que es manejar los controles oportunamente y tomar las decisiones adecuadas para brindar un servicio eficiente y lograr la satisfacción del cliente, de forma remota dada la nueva realidad que viven las empresas.

De acuerdo con (Perez, 2016) la empresa Google desde el 2008 por medio de una de sus aplicaciones ha puesto de manera gratuita algunas herramientas, entre ellas una que se llama Google form que se encarga y es responsable de la mayoría encuestas realizadas a nivel mundial, esta

herramienta es una de las soluciones a bajo costo para poder crear formatos digitales y que las empresas no dejen de tener información actualizada y controles durante algún evento de movilidad reducida o una nueva realidad a nivel mundial por algún factor de riesgo biológico.

La empresa Cosmoseg C Ltda. 2020, de naturaleza ecuatoriana ubicada en el cantón Guayaquil, creada en 1999 que presta el servicio de Custodias siendo este una pequeña empresa que corresponde al Servicio de Seguridad como tal. Según la fuente de la página oficial de la compañía.

Ubicación del problema en un contexto

En la Empresa Cosmoseg C Ltda., se evidencia la ausencia de procesos tecnológicos que permitan obtener la información para tomar las decisiones adecuadas para mejorar el Servicio al cliente en relación con el control de personal que realiza las funciones de custodia

Situación de conflicto

La Empresa Cosmoseg C Ltda., En la actualidad se mantienen sus controles basados en registros manuales que no van acorde con las exigencias que demanda la sociedad actualmente más aun viviendo en tiempos de crisis.

A pesar de los intentos por implementar procesos tecnológicos en el manejo de la información que no pudieron sostenerse en el tiempo.

El problema de la empresa proveedora de Servicios en este caso Cosmoseg C Ltda., es por la responsabilidad legal que conlleva el no brindar el servicio ya que de manera contractual en caso de que ocurra algún incidente con la carga del cliente se tiene que responsabilizar por el

40% del valor de la carga, y el cliente no podrá utilizar la póliza de seguro de su carga si no demuestra que estuvo acompañado del Servicio de Custodia de una Empresa de Seguridad.

Formulación del problema

¿Como superar la falta de control del personal del servicio de custodias para mejorar la satisfacción del cliente de la matriz de la Empresa Cosmoseg C Ltda., ubicada en la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, año 2020?

Delimitación del problema

Campo: Administración de Talento Humano

Área: Control del Personal

Aspectos: Uso de herramienta tecnológica

Contexto: Empresa de Seguridad Privada Cosmoseg C Ltda.

Cantón: Guayaquil

Provincia: Guayas

Año: 2020

Variables de la investigación

Variable independiente: Control de personal

Variable dependiente: Satisfacción del cliente

Evaluación del problema

El estudio se delimita exclusivamente en la matriz de la empresa Cosmoseg C Ltda., ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Es relevante por cuanto es un problema real de la empresa en mención y no ha sido resuelto por tanto existe una necesidad, de implementarse

Es evidente que existe una falta mecanismos de herramientas tecnológicas enfocadas al control del personal.

La afectación de la Satisfacción del cliente se da en el momento que deben solicitar personal a otras empresas para poder cubrir su necesidad.

El problema de investigación es concreto porque resolviéndolo a través del uso de herramientas tecnológicas va a propiciar tomas de decisiones y mejoras en los procesos de control de personal de custodios

Dentro de la empresa no ha existido una propuesta de esta naturaleza por lo tanto este estudio tiene la cualidad de original.

Este trabajo se puede realizar ya que se tiene acceso a los actores principales así como a la información sobre al estado actual del proceso.

Concreto.- Concreto es un adjetivo que refiere a un objeto que existe en la realidad y puede ser percibido por los sentidos, localizado e individualizado en tiempo y espacio. Cuando lo aplicamos a un concepto o idea, concreto califica una noción que no es abstracta ni vaga, que es precisa, sólida, determinada y muy bien delimitada. (Significado, 2020)

Delimitado.- Delimitar un tema de estudio significa, enfocar en términos concretos nuestra área de interés, especificar sus alcances, determinar sus límites. Es decir, llevar el problema de investigación de una situación o dificultad muy grande de difícil solución a una realidad concreta, fácil de manejar. (Sabino, 1986)

Evidente.- La definición de evidente lo que es seguro, cierto, auténtico, conciso, claro, obvio, verídico, incuestionable, inequívoco y verdadero y sin la menor incertidumbre, duda, desconfianza o vacilación. Adverbio que se puede usar por lo general como algo de confirmación, corroboración, ratificación, constatación o verificación de algo. (Group, 2020)

Factible.- Que se puede hacer. (Asale, 2020)

Original.- Dicho de una obra científica, artística, literaria o de cualquier otro género: Que resulta de la inventiva de su autor. Escritura, cuadro original. U. t. c. s. m. El original de una escritura, de una estatua. (Asale, 2020)

Relevante. - Si decimos que nuestra investigación es relevante es porque está vinculada con un tema de importancia y además tiene características únicas que lo diferencian de otros temas de su misma clase.

Fuente: (Sabino, 1986)

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Proponer el uso de herramientas tecnológicas adecuada para realizar el control del personal de custodias de la empresa Cosmoseg C Ltda.

Objetivos específicos

- Identificar las teorías de la administración del talento humano que sustentan el control del personal de custodios.
- Describir el estado actual del control que se realiza al personal de servicio de custodia de la empresa Cosmoseg C Ltda.
- Determinar las herramientas tecnológicas para el control del personal de servicio de custodia de la empresa Cosmoseg C Ltda.

Justificación de la Investigación

El control interno en una Empresa es fundamental para alcanzar las metas propuestas por la alta gerencia, el no contar con una herramienta digital o física para controlar eficazmente al personal en cualquier tipo de circunstancia sea remota o presencial genera problemas tanto internos como externos y con esto hablamos de cliente, afecta directamente a la satisfacción del cliente como tal.

Esta herramienta será de gran beneficio para la empresa ya que podrá utilizarse y controlarse sus resultados en cualquier momento y sin límites de movilidad. Las ventajas del uso de esta herramienta será que poco a poco se lo podrá usar en todas las áreas, mejorar los tiempos de elaboración de informes y por ende mejorar la satisfacción del cliente al disminuir problemas internos.

Conveniencia: El propósito de esta investigación es mejorar el control del personal de custodias mediante el uso de herramientas tecnológicas las

mismas que nos ayudaran a manejar la información de manera oportuna, ágil y desde la fuente sin mayores complicaciones en situaciones de riesgo.

El alcance de la investigación es correlacional descriptiva con enfoque mixto.

Relevancia Social: El uso de este tipo de formularios para el sector de las empresas de Seguridad ayudaran a optimizar los procesos y minimizar los tiempos y bajar presupuestos en logística y bodega.

Este tipo de herramienta se personaliza según la necesidad de control del proceso y puede manejarse desde cualquier parte solo se necesita un smartphone, Tablet o laptop, una cuenta Gmail y conexión a internet demandara pocos minutos su llenado y se estará aportando no solo a la disminución de tiempos para llevar las estadísticas sino también al presupuesto de la empresa ya que no se necesitará papelería y logística para la recolección de los documentos.

Implicaciones Practicas: Una de las bondades de la herramienta es que se puede programar que ítem o pregunta es obligatoria responder y tendrá las opciones necesarias para evitar la pérdida de información por omisión, su uso es gratuito.

Valor Teórico: La información generada dentro de la herramienta no puede ser manipulada y proporciona estadísticas de manera inmediata por ítem o pregunta.

Utilidad Metodológica. - Con el uso de la herramienta se podrá llegar a determinar acciones que actualmente no son reportadas y no están dentro los controles actuales, y si la necesidad dentro del proceso cambia podrá ser fácilmente modificado.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes Históricos

En este caso el control del personal dentro del proceso de custodia es una pequeña rama de la seguridad la misma que tiene sus inicios desde las primeras guerras en la época de Sun – Tzu (Estratega y comandante del ejército chino), relata en su obra El arte de guerra, ya toma en consideración que el control interno de las tropas es de suma importancia para ganar la guerra. Transmutando esta filosofía que adoptase china para su cultura en general a la parte administrativa de una empresa se debe tener la seguridad que los documentos que se creen y generen dentro del proceso serán estratégicos para recabar información y como resultado se tomaran mejores decisiones para mejorar no solo la satisfacción del cliente sino el entorno de trabajo en sí. (TZU, 2020)

Con el objetivo de ayudar a mantener el orden y la organización dentro de la empresa podemos decir que desde la primera revolución industrial se han manejado controles internos dentro de los procesos.

La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949: El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables. (Ballesteros, 2013)

En el transcurso del tiempo se han creado metodologías para mejorar estos controles internos, tanto así que estamos dentro de la cuarta revolución industrial llamada la Era Digital, es muy importante dar el salto en esta época para las empresas pymes.

Antecedentes teóricos

Definir finalidad desde el talento humano, finalidad, objetivo, control del personal y satisfacción del cliente. aquí se trabajan las dos variables También denominado sistema de gestión, el control interno empresarial determina el conjunto de esfuerzos y áreas dentro de una empresa que velan por resguardar sus recursos, verificar la información financiera y administrativa que toma lugar en sus operaciones, así como por promover la eficiencia de los procesos y adhesión del personal a las políticas de la gerencia.

El control interno proporciona seguridad razonable a las empresas de que los tres tipos de objetivos anteriormente mencionados podrán ser cumplidos. Además, combina características de otros sistemas y procesos corporativos. Y resulta un conjunto de esfuerzos orientados a objetivos en el que se interrelacionan cinco componentes. (COSO, 2020)

Pero la conclusión más importante de su interpretación es que un sistema de control interno deberá ser planeado y nunca dejado a la casualidad o espontaneidad. No. El control interno constituye una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación, ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, de manera que garanticen el propósito de preservar, con la máxima seguridad, el control de los recursos. (Asorey, 2016)

Se elaborará en base a las necesidades del proceso de Custodias de la empresa Cosmoseg C Ltda., los formatos necesarios para realizar el control del personal realizando un estudio de campo para identificar los necesarios y eficaces.

Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Capitulo Primero: Principios Fundamentales

Art. 8.- Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción. (Ecuador, 2008)

Ley Vigilancia y Seguridad Privada

Art. 21.- Control de la Policía Nacional. - La Inspectoría General de la Policía Nacional, a través del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada, realizará inspecciones a las compañías de vigilancia y seguridad privada, así como el control al personal de estas compañías en cualquier momento, por disposición del Ministerio de Gobierno y Policía o por iniciativa propia, sobre lo siguiente: a) Inspección física a las instalaciones; b) Verificación de documentos relativos a la compañía y a su personal; c) Efectuar operativos de control con el fin de evitar la operación ilegal de compañías y personas naturales que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada sin los permisos correspondientes; d) Supervisión a los centros de capacitación señalados en el artículo 6 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y este reglamento; y, e) Supervisar el cumplimiento de las disposiciones de la ley y este reglamento por parte de las compañías de vigilancia y seguridad privada. En todos los casos, los agentes del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada, realizarán informes detallados de sus actividades y de comprobarse con evidencias que se

estaría infringiendo la normativa legal que rige la actividad de las compañías de vigilancia de seguridad privada, serán puestos los informes en conocimiento del Ministerio de Gobierno y Policía para las sanciones del caso. (Ecuador A. N., 2008)

Reglamento a la Ley de Seguridad y Vigilancia

Art. 5.- Vigilancia Móvil.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad de vigilancia móvil, podrán prestar servicios a través de puestos móviles, sistemas de monitoreo de central para recepción, verificación y transmisión de señales de alarmas o guardias, con el objeto de brindar protección a personas y bienes en sus desplazamientos. Todo desplazamiento deberá cumplir con las normas de seguridad establecidas por la respectiva compañía de vigilancia y seguridad privada, cumpliendo con las disposiciones de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres y su reglamento; y, la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios. Las compañías de vigilancia y seguridad privada, tienen la obligación de ubicar en un lugar visible, el logotipo de la compañía y la numeración del vehículo. Los vehículos blindados de las compañías de vigilancia y seguridad privada se sujetarán a las Normas Técnicas de Seguridad Móvil y Blindaje sujeto a normas internacionales. Se prohíbe a las compañías de vigilancia y seguridad privada el uso de los colores de las balizas y otros sistemas destinados al uso de la fuerza pública, vehículos de uso oficial y de socorro; su incumplimiento dará lugar al decomiso inmediato de dichos accesorios sin perjuicio de la sanción por parte del Ministerio de Gobierno y Policía. (Ecuador A. N., Reglamento a la Ley de Seguridad y Vigilancia, 2008)

Art. 24.- Procedimiento en Infracciones Administrativas.- Las infracciones administrativas cometidas por las compañías de vigilancia y seguridad privada, así como de sus miembros administrativos y operativos,

se conocerán y tramitarán mediante denuncia ante el Ministerio de Gobierno y Policía o a través de informes de control elaborados por la fuerza pública en su área de competencia. (Ecuador A. N., Reglamento a la Ley de Seguridad y Vigilancia, 2008)

Art. 25.- Del Informe Previo al Establecimiento de Sanciones.- Cuando el Ministerio de Gobierno y Policía conociere del posible cometimiento de una infracción administrativa por parte de una compañía de vigilancia y seguridad privada o de su personal directivo, administrativo u operativo, por cualquiera de las formas establecidas en la ley o en el presente reglamento, dispondrá en todos los casos que la Policía Nacional realice la investigación pertinente, en el término de quince días, recogiendo los justificativos de cargo y de descargo de las partes, debiendo elaborar un informe, que será remitido al Ministerio de Gobierno y Policía para los fines que determina la ley. Si del informe que remite la Policía Nacional se dedujera indicios de responsabilidad, el Ministerio de Gobierno y Policía, inmediatamente iniciará el procedimiento establecido en el artículo 24 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. De la resolución que emita el Ministerio de Gobierno y Policía, se notificará a la Inspectoría de la Policía Nacional, así como al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas. (Ecuador A. N., Reglamento a la Ley de Seguridad y Vigilancia, 2008)

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

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

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de

contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar. (Ecuador A. N., 2019)

Reglamento Interno de Cosmoseg

Art.- 1. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve. Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces. (Cosmoseg, 2018)

Art.- 2. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos. Quienes laboren por turnos no podrán abandonar el trabajo sin que su sucesor haya tomado posesión del respectivo puesto. En caso de que el sucesor no llegare dentro de los quince minutos siguientes a la terminación de su turno, el trabajador saliente, que deberá permanecer en su puesto hasta ser debidamente relevado durante todo este tiempo, dará aviso inmediatamente a su Superior, quien tomará las medidas convenientes e impartirá las órdenes del caso. Incurrir en la prohibición o no cumplir con una de las obligaciones señaladas en este artículo constituirá falta grave. (Cosmoseg, 2018)

Definiciones Conceptuales

Alfabetización digital. – Basado en lo que indica el autor Avello Martínez “El concepto de alfabetización digital se ha circunscrito básicamente a los aspectos técnicos y al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Esta visión ha impedido tener una concepción holística con respecto al papel que juega la alfabetización digital, tanto en los procesos de enseñanza y aprendizaje, como en la sociedad.” (Martínez, 2013)

Capacitación. - Según el autor Chiavenato “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. (Chiavenato, 2007),

Conectividad. – “Se denomina conectividad a la capacidad de establecer una conexión: una comunicación, un vínculo. El concepto suele aludir a la disponibilidad que tiene de un dispositivo para ser conectado a otro o a una red.” (Merino, 2014).

Control. - Según Merino y Pérez indican que “la palabra control proviene del término francés *contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema.” (Merino, 2014)

Control Interno. – Según Lybrand and Coopers, mencionan que “esta entre lazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales son más efectivos cuando se incorporan a la infraestructura de una entidad y forman parte de su esencia.” (Lybrand, 1997)

Control o Gestión de Personal. – Depende de múltiples circunstancias de la organización empresarial tales como su filosofía, políticas, ambiente, recursos, calidad y cantidad de la fuerza de trabajo. (Jose, 2012)

Custodia .- Según el autor Merino indica “en el latín es donde se encuentra el origen etimológico del término custodia que ahora nos ocupa. En concreto, podemos decir que emana de “custodia”, que significa “guarda” y que, a su vez, emana, de “custos”, que puede traducirse como “guardián”. (Merino, 2014)

Documento. – Información más su medio de soporte (ISO9000, 2015)

Enfoque basado en procesos. - “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.” (ISO9000, 2015)

Formulario digital. - Un formulario digital es una versión electrónica de formularios de papel. Usando formularios digitales uno puede tener acceso a ellos desde cualquier lugar y momento. Con ellos, ahorras tiempo y dinero mientras tu competencia sigue utilizando los antiguos formularios de papel. (Sebastian, 2013)

Herramientas digitales. – “Una herramienta digital hace referencia a los recursos en el contexto informático y tecnológico y generalmente suelen ser programas lo que se denomina software que nos permite algún tipo de interacción y desarrollo o algunas veces también dispositivos (hardware) que, en conjunto, nos permitirán el uso de la herramienta.” (Videgaray, 2020)

Participación del personal. - El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus

habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. (ISO9000, 2015)

Talento Humano: Según el blog de Talento Humano indica que: "La definición de talento humano respecto a distintas corrientes teóricas podría en algún momento confundirse con otros conceptos relacionados como competencias, capital humano, habilidades, destrezas, etc. En esencia, se considerara como referente una definición común que pretende resumir tal diversidad. Por ende la definición pretenderá abarcar todas las áreas que pueda contener el concepto". (Humano, 2013)

Transformación Digital.- Se la entiende como "la reorientación de toda la organización, hacia un modelo eficaz de relación digital en cada uno de los puntos de contacto de la experiencia del cliente". Así, se mejora tanto experiencia del cliente, como los procesos internos de la organización. (Sanchez J. , 2020)

Un proceso. – Según Lybrand indican que "El control interno no constituye un acontecimiento o una circunstancia aislados, sino una serie de acciones que se extienden por todas las actividades de una entidad. Las acciones son omnipresentes e inherentes a la gestión del negocio" (Lybrand, 1997)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Presentación de la Empresa

- Cosmoseg Seguridad Privada C. Ltda.
- 29 de Julio del 1999, creada bajo la ley de compañías y demás leyes de la Republica del Ecuador inscrita en el Registro Mercantil
- La Compañía tendrá por objeto: Proporcionar servicios de Protección y Vigilancia de personas de bienes muebles e inmuebles; de investigación y custodia de valores.

Clima Organizacional

Misión

Garantizar de manera eficiente las necesidades de seguridad integral de nuestros clientes

Visión

Consolidarse como una empresa profesional en el mercado de la seguridad privada

Valores

Honestidad

Integridad

Compromiso

Responsabilidad

Empatía

Sencillez

La organización

Esquema de la organización

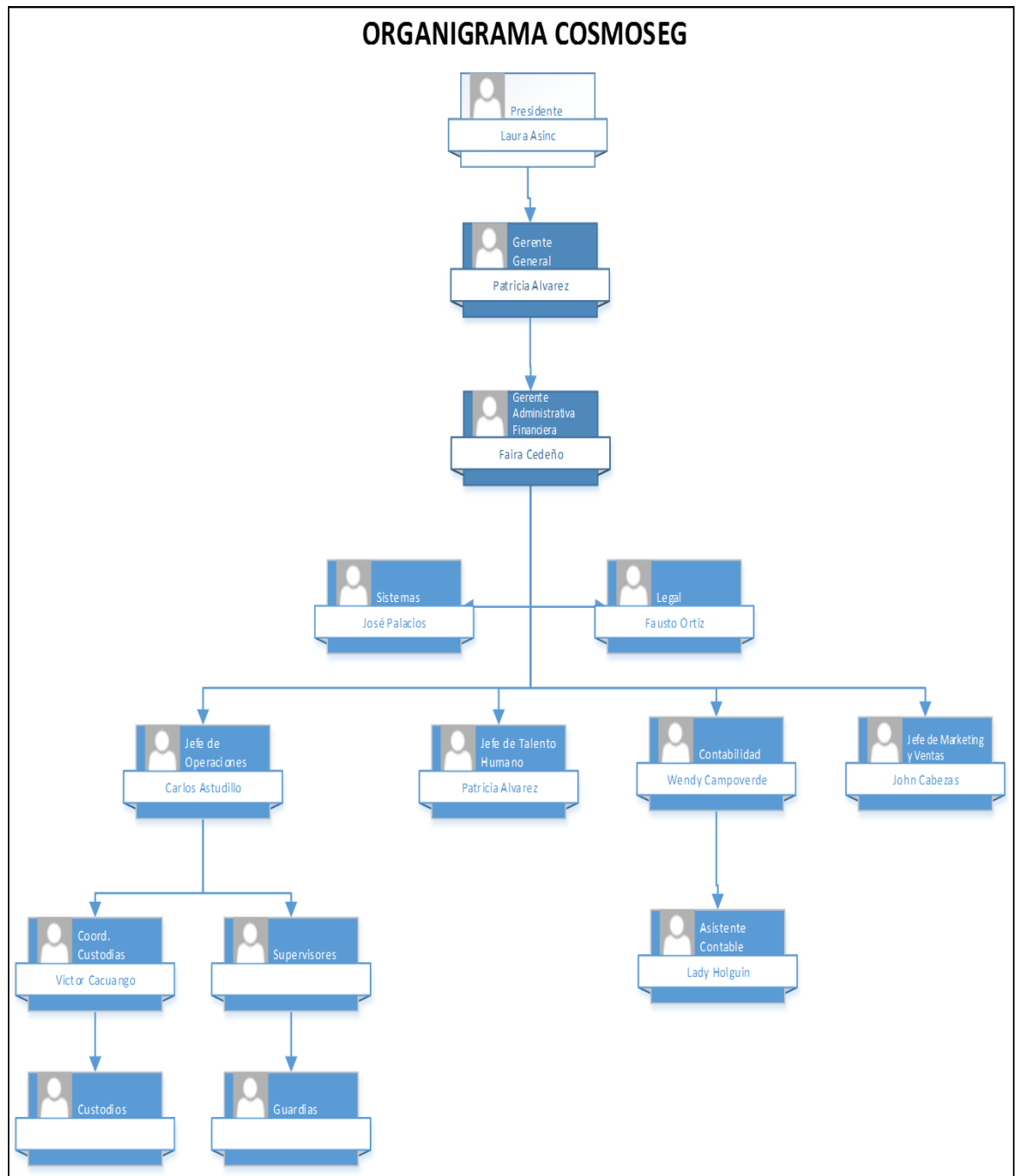


Figura: 3.1
Fuente: Cosmoseg C Ltda.

Contexto Interno

Productos y Servicios

Oferta de Productos y Servicios

Productos:

Guardias fijos

Custodios

Control de Carga

Servicios:

Puestos fijos

Custodias terrestres y fluviales

Perfil de la fuerza de trabajo

Tabla 3.1

Cantidad

Hombres	Mujeres	Total
124	6	130

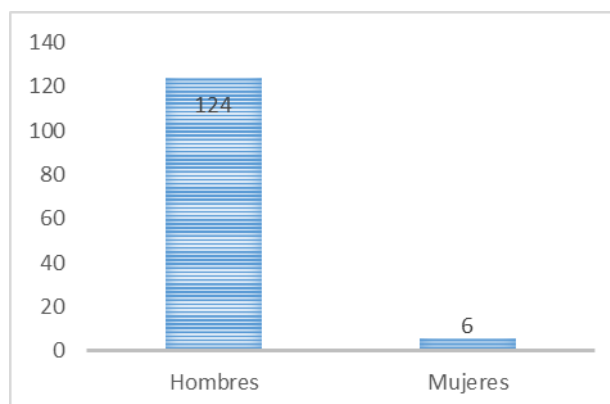


Figura: 3.2

Fuente: Cosmoseg C Ltda.

Tabla 3.2

Escolaridad

Administrativo					
Estudios Universitarios	Estudios Secundarios	Estudios primarios	Sin estudios	Título técnico o profesional	Total
3	1	0	1	2	7

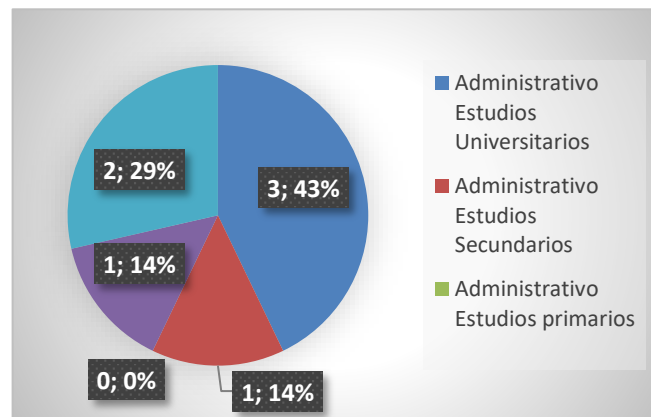


Figura 3.3

Fuente: Cosmoseg C Ltda.

Tabla 3.3

Operativo					
Estudios Universitarios	Estudios Secundarios	Estudios primarios	Sin estudios	Título técnico o profesional	Total
0	63	35	15	0	113

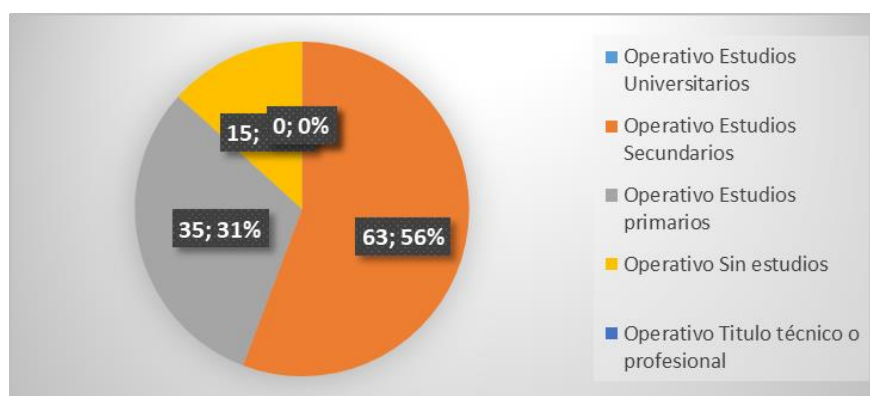


Figura 3.4

Fuente: Cosmoseg C Ltda.

Tabla 3.4

Nivel socioeconómico

Nivel	Sueldo promedio	Trabajadores	Promedio
A	\$ 1.500,00		0,8%
B	\$ 1.100,00	1	
C	\$ 800,00	1	87,7%
D	\$ 500,00	113	
E	\$ 400,00	13	11,5%
E-	\$0 - \$399	2	
Total		130	100%

Contexto Externo

Mercado

Sector empresarial e industrial

Clientes

- Expoplast
- Sor Normita
- Edificio Blue Towers
- Songa SA
- Sra. Rosa Moreano

Competencia

- Seginter C LTDA.
- Bitajon C LTDA.
- Liderman C LTDA.
- Insevig C LTDA.

Grupos de interés

- Camaroneras
- Zonas industriales

Tabla 3.5

Proveedores

ANDALUCIA CIA LTDA
ANDRADE CEVALLOS JOANNA MARCELA
ATIMASA S.A.
BARZOLATARIRA MARIO ORLANDO
CHACON MACIAS JOSE FRANCISCO
COMUNIDOR S.A.
CONSORCIO NETTEL
EGGELING TORRES IMRGARD
FLORES VILLARROEL JOSE MAXIMO
GARCIA GOMEZ CLAUDIA MARIA
HUNTER HURTADO MAX DOUGLAS
LAYANA GALARZA MARIO ANTONIO
LISTOSOFT SOLUCIONES INFORMATICAS S.A.
MACROQUIL S. A.
MAGALLAN CHASI WASHINTON FREDDY
OLMEDO ALVAREZ C.A.
PEREZ CASTRO HENRY PATRICIO
ROBALINO CHUEZ CARLOS FRANCISCO
SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS S. A.

Principales Productos o Servicios

Tabla 3.6

Importancia Relativa

	Enero	
Servicio de seguridad física	\$13.993,04	19,77%
Custodias	\$27.297.52	38,58%
Control de Carga	\$29,462.16	41,64%
Total	\$70.752,72	100%

Logística

Una vez que el cliente solicita el servicio se revisan disponibilidades de personal idóneo, si no hay personal idóneo se realiza la selección de personal que dura entre 4 o 5 días. Revisan uniformes y accesorios, si no hay en stock se envía a comprar y tarda de 2 a 4 días. Revisan armamento de munición y radios a excepción del arma y tarda hasta 5 días si no hay stock. Conseguir el arma tarda entre 15 a 20 días.

Mantener 4 candados como mínimo en stock. La propiedad intelectual se mantiene con el proveedor.

Requisitos especiales de Calidad, Ambiente, Salud y/o Seguridad de la información

Manejo documental de los procesos

- Graficar los procesos (entradas y salidas)
- Determinar Indicadores
- Asignar recursos
- Determinar riesgos
- Analizar tendencias de la información

Liderazgo

- Promover la mejora del sistema de gestión
- Dar seguimiento legal de las partes interesadas internas y externas
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Establecer políticas de calidad y seguridad
- Asignar funciones de todo el personal

Planificación

- Abordar riesgos y oportunidades
- Evaluar eficacia de las acciones
- Lograr la mejora
- Establecer y planear objetivos de sistema de gestión (Calidad y Seguridad)
- Planificar los cambios considerando propósito, integridad del sistema, disponibilidad de recursos
- Responsabilidades y autoridades

Apoyo

- Asignar recursos tanto humano como de infraestructura
- Proporcionar el ambiente adecuado para la operación de los procesos (temperatura, calor, humedad, iluminación, etc.)
- Realizar trazabilidad de la medición de los procesos
- Capacitaciones periódicas sobre los procesos de la organización
- Elaboración de perfiles y Evaluación de competencias
- Concientización del personal sobre el sistema de gestión y las implicaciones por incumplimiento de los requisitos
- Mantener una buena gestión sobre la comunicación interna y externa
- Mantener registros actualizados y controlados (gestionar el control del cambio)

Operación

- Determinar, revisar requisitos de los productos y servicios

- Generar los cambios apropiados cuando cambian los requisitos del producto
- Planificar el diseño y desarrollo de los productos y servicios
- Definir entradas para el diseño y desarrollo
- Controlar el diseño y desarrollo y sus cambios
- Asegurar que las salidas del diseño de desarrollo cumplen con las entradas
- Controlar los procesos de los productos y servicios suministrados
- Asegurar el tipo y alcance del control del proceso
- Asegurar que el requisito de la información para los proveedores externos sea clara y controlada
- Controlar la producción y provisión del servicio
- Realizar la trazabilidad de los procesos
- Cuidar la propiedad del cliente/proveedor mientras esté bajo el control de la organización
- Preservar el producto o servicio con la conformidad de los requisitos
- Realizar actividades posteriores a la entrega del servicio como retroalimentación al cliente y coberturas de garantías
- Controlar los cambios posteriores a la entrega del servicio
- Implementar disposiciones planificadas en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen los servicios y su posterior liberación
- Controlar las salidas no conformes y documentarlas

Evaluación de desempeño

- Realizar seguimiento a la percepción de los clientes en el grado que se cumplen sus expectativas (satisfacción del cliente)
- Analizar y evaluar datos de la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición
- Realizar auditorías a intervalos planificados

- Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, métodos, responsabilidades en la auditoría
- Realizar revisiones por la dirección contemplando las entradas de los procesos, el desempeño y eficacia del sistema de gestión
- Incluir decisiones y acciones en la revisión por la dirección incluyendo oportunidades de mejora, cambios y necesidad de recursos

Mejora

- Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora
- Gestionar las no conformidades y acciones correctivas
- Mantener la información documentada
- Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad

Infraestructura

Respecto a la infraestructura física las instalaciones cuentan con 240 mt², 100% de concreto. Tiene 5 áreas que son Gerencia Financiera, Operaciones, RRHH, Contabilidad, Marketing y Ventas. En cuanto a infraestructura tecnológica se cuenta con 8 máquinas de escritorio, internet de 5 megas.

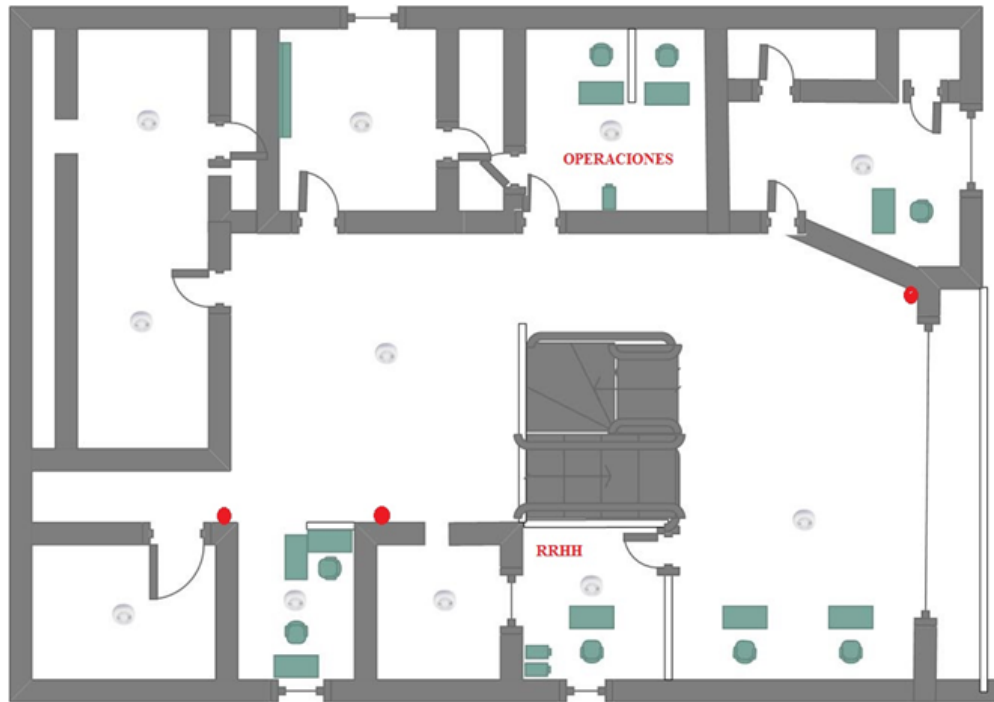


Figura 3.5

Fuente: Cosmoseg C Ltda.

Requerimientos regulatorios

- Permiso de Operaciones
- Nombramiento Representante Legal
- Nombramiento Presidente
- Registro Único de contribuyentes Sociedades (RUC)
- Comando Conjunto (apertura de Sucursal)
- Policía Nacional del Ecuador Certificación de inscripción en los registros especiales de la Comandancia
- Autorización de Tenencia de Armas Compañía de Seguridad
- Permiso de Uniformes
- Certificado de Cumplimiento de Obligaciones y Existencia Legal (supercompañías)
- Certificado de Cumplimiento de Obligaciones (IESS)

- Cédula de Inscripción Patronal (IESS)
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento de Seguridad ocupacional
- Informe anual de las actividades comité paritario
- Póliza de Accidentes Personales
- Póliza de Responsabilidad Civil
- Póliza de fidelidad Fertisa
- Póliza de Fidelidad S. Normita
- Póliza de Fidelidad Reybampac
- Secretaria de Nacional de Telecomunicaciones (senatel)
- Permiso del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil
- Universidad de Guayaquil 2 x mil
- Certificado de Asociación a la Cámara de Comercio de Guayaquil
- Junta de Beneficencia de Guayaquil
- Impuesto tasa 1,5 x mil municipales
- Patente Municipal
- Testimonio de las Escrituras Reforma Parcial de Estatutos y Constitución de la Compañía
- COSP Departamento de Control de Organizaciones de Seguridad Privada
- Escritura pública de Cesión de Participación de la compañía (nuevos socios)
- Registro de Sociedades DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA
- Listado de Accionistas
- Capaseg centro de capacitación (guardias seguridad 120horas)
- Licencia Sistema Contable
- Certificado Negativo (registro de la Propiedad del Cantón Guayaquil)

Normas de Calidad, Ambiente, Salud y Seguridad de la información

- Certificado BUREAU VERITAS ISO 9001:2008
- Certificado BASC

Requisitos clave en su cadena de suministro

- 1) Tener un stock mínimo de 4 uniformes
- 2) Tener un stock mínimo de 4 accesorios
- 3) Tener una base de datos de mínimo 5 personas
- 4) Revisar periódicamente inventario de armas y mantenimiento de las mismas
- 5) Realizar periódicamente mantenimiento de vehículo

Matriz de Indicadores de Gestión Administrativa y Operativa

Tabla 3.7

Nombre del Proceso	Indicador	Unidad	Cap.	Objetivo	Responsable del Proceso	Responsable de la medición	Frecuencia	Fórmula
Ejecución del Servicio	Cumplimiento de Supervisiones	%	80	90	Gerente de Operaciones	Supervisor de turno	Mensual	$(\# \text{ puestos visitados} / \# \text{ puestos actuales}) * 100$
Ejecución del Servicio	Mínimo una visita Trimestral x cliente (Jefe del Área)	%	90	95	Gerente de Operaciones	Gerente de Operaciones	Trimestral	$(\# \text{ de visitas} / \# \text{ de clientes}) * 100$
Facturación y Cobranzas	Tiempo de elaboración de facturas desde la recolección de información hasta elaboración del documento.	Días Laborables	3	2	Gerencia General	Asistente Contable	Mensual	Fecha Inicio de recepción de información – Fecha Final
Facturación y Cobranzas	Cantidad de errores en facturación	%	15	10	Gerencia General	Asistente Contable	Mensual	$(\text{total de errores de facturación} / \# \text{ facturas elaboradas}) * 100$

Facturación y Cobranzas	Cartera mensual cobrada vs. Lo facturado del mismo periodo	%	70	80	Gerencia General	Asistente Contable	Mensual	(Valor cobrado en el mes / valor facturado en el mes)*100
Evaluación y Calificación	Resultado de evaluaciones de desempeño semestral	%	70	80	Jefe de Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Mensual	(suma del total del puntaje de las encuestas realizadas/ # de encuestas realizadas)*100
Evaluación y Calificación	Resultado de evaluaciones de competencias al personal que ingresa	%	70	80	Jefe de Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Anual	(suma del total del puntaje de las evaluaciones realizadas/ # de evaluaciones realizadas)

Manejo de Clima Organizacional	Resultado evaluación del Clima Laboral Anual	%	70	80	Jefe de Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Anual	(suma total de los valores de cada pregunta de la encuesta/ # de encuestas realizadas)*100
	Elaboración (Impresión y Firma)de Roles máximo hasta el 6 día laborable del mes	Días Laborables	10	6	Jefe de Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Mensual	Fecha de entrega de roles a supervisores– Fecha Final
Selección y Contratación	Deserción laboral de guardias	%	15	10	Jefe de Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Anual	(# de guardias que salieron de la empresa / #de guardias que consta en control de asistencia)*100

	Ausentismo de Guardias	%	60	50	Jefe de Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Mensual	(# de guardias faltantes / #de guardias que consta en control de asistencia)*100
Bodega	Cantidad de uniformes entregados vs. Solicitados en el mes.	%	95	90	Bodeguero	Bodeguero	Mensual	(uniformes entregados/solicitudes de uniformes)*100
Bodega	Cambios de uniforme por talla	%	95	90	Bodeguero	Bodeguero	Mensual	(# uniformes entregados /solicitudes de uniformes por cambio de talla)*100

Bodega	Cambios de uniforme por uso	%	95	90	Bodeguero	Bodeguero	Mensual	(uniformes entregados/solicitudes de uniformes por cambio por uso)*100
Bodega	Cambios de uniforme por daño	%	95	90	Bodeguero	Bodeguero	Mensual	(uniformes entregados/solicitudes de uniformes por cambio por daño)*100
Bodega	Cambios de uniforme por tiempo de cambio	%	95	90	Bodeguero	Bodeguero	Mensual	(uniformes entregados/solicitudes de uniformes)*100

Bodega	Cantidad de uniformes devueltos	%	6	5	Bodeguero	Bodeguero	Mensual	(# uniformes devueltos/ # de personas que desertan)*100
Bodega	Cantidad de uniformes dados de baja mensualmente.	%	15	8	Bodeguero	Bodeguero	Mensual	(# uniformes dados de baja/ # uniformes devueltos)*100
Bodega	Cumplimiento del plan de mantenimiento mensual	%	70	80	Bodeguero	Bodeguero	Mensual	(# de mantenimientos realizados en el año/ # mantenimientos indicados en el plan anual) * 100
Optimización del SGC	Proyecto de Mejora Laboral Anual	Unidad	2	1	RAD	RAD	ANUAL	# proyectos ejecutados en el año - # de proyectos planificados

Revisión y Seguimiento	Cumplimiento del plan de auditoria	Unidad	90	95	RAD	RAD	ANUAL	(# auditorías realizadas / # de auditorías previstas en el plan de auditorías)
------------------------	------------------------------------	--------	----	----	-----	-----	-------	--

Diseño de la investigación

“Se define el diseño de investigación como un plan estructurado de acción que, en función de unos objetivos básicos, está orientado a la obtención de información o datos relevantes a los problemas planteados”. (Arnau, 1995)

En efecto, diremos que es un plan, estructura y estrategia de la investigación.

- Plan: se entiende como un esquema general o programa de la investigación.
- Estructura: paradigma llamado también modelo de las operaciones viables.
- Estrategia: métodos para recopilar y analizar los datos, para dar una respuesta a la pregunta de estudio. (Asorey, 2016) (Garocha, 2020)

La presente investigación es tipo descriptiva y correlacional según los autores (Sanchez, 1996) (Alarcon, 1991)

Por otro lado, la investigación correlacional orienta al grado de la relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados.

Básicamente, lo que busca la investigación correlacional es identificar las probables relaciones entre las variables medidas. El término “variable medida” se diferencia del concepto “variable manipulada”, que corresponde al método experimental. En efecto, en la investigación correlacional no se manipulan variables en el sentido de que las variaciones en la variable independiente generen cambios en la variable dependiente.

El uso y el propósito de un estudio correlacional es conocer cómo se podría comportar una variable en función del comportamiento de una u otra variable relacionada

Población

La población estará constituida por el personal que brinda servicio de custodias en la empresa Songa S. A. y los custodios que brinda servicios en la empresa Naturisa S. A, ubicadas en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas – Ecuador operación cubierta por 60 personas lo cual es una población finita.

Este personal está bajo las mismas características laborales, socioeconómicas y demográficas.

Muestra

Tipo de Muestra

El método de muestreo es no probabilístico (no aleatoria) de tipo intencional. El muestreo es por tipo de novedad por que se basa exclusivamente en la selección de casos que serán más convenientes para el propósito del estudio.

Formula de la muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Descripción de la muestra

Se realizará el estudio con los custodios en las plantas de empaque de los clientes Songa S. A. y Naturisa S. A. en la ciudad de Guayaquil.

La muestra inicial de información sobre los custodios será recolectada de los meses de octubre a diciembre del 2020 por el coordinador de los mismos. Los custodios de las dos muestras se unirán en un solo grupo.

Se tomarán en cuenta los siguientes parámetros:

Edad entre los 20 y 50 años

Sexo: Varones

Problemas de Faltas

Problemas ocasionados al cliente

Satisfacción al cliente

Método y Técnica de Investigación

El método

Los métodos que se utilizarán para realizar el análisis de la información serán:

Método descriptivo: La Investigación descriptiva comparativa consiste en recolectar en dos o más muestras con el propósito de observar el comportamiento de una variable, tratando de “satisfacer al cliente” que se considera pueden afectar la variable estudiada (variable dependiente). (Sanchez, 1996)

El estudio lo vamos a diagramar de la siguiente manera:

M₁ O₁ x y

M₂ O₁ x y

En el diagrama M₁ y M₂ son las muestras de trabajo y O₁ son las observaciones o mediciones realizadas; mientras que x, y representan las

variables controladas estadísticamente (x control de personal, y satisfacción del cliente).

En esta investigación para describir la relación entre el servicio de custodia y satisfacción del cliente, se selecciona dos muestras; una con los custodios que laboran en la empresa Songa M₁, otra muestra con custodios que trabajan en la empresa Naturisa M₂; se igualan las muestras de acuerdo a la edad cronológica, cantidad de problemas de faltas; se evalúa los niveles el problema de faltas obtenidos por cada uno de los sujetos en cada una de las condiciones (O₁ ítems del formulario)

Cuando se trata de una muestra de sujetos, quien hace la investigación observa en las variables que desea relacionar y luego las relaciona mediante de la técnica estadística de análisis de correlación. En las ciencias sociales, para dar un ejemplo, el observador que en este caso es el investigador el mismo que identificara el momento en que aparece un determinado fenómeno, dado que en otras circunstancias se presentan también de manera contemporánea para así poder determinar la posible relación existente entre dicho evento. Este tipo de estudio permite afirmar en qué medida los cambios en una variable o evento están asociadas con las variaciones de la otra u otras variables o eventos.

En este estudio se desea mejorar el control del personal de custodias mediante un documento digital para mejorar la satisfacción del cliente.

Un diagrama de este tipo de estudio será el siguiente:



La técnica.

Se recolectarán datos sobre el comportamiento del personal respecto a sus faltas incluyendo las novedades con el cliente por día en un formulario.

ya que se han dado muchas instancias de faltas que ocasionan malestar al cliente por no prestar oportunamente los servicios contratados, se

registraran los controles en un cuestionario on line para disminuir los tiempos de entrega de información.

El cuestionario estará compuesto de dos tipos de preguntas en su mayoría cerradas dado que el objetivo es disminuir tiempos en el llenado y abiertas las que necesiten explicación las cuales son muy pocas ya que se analizó cada una de ellas y se expone el objetivo principal a ser respondido.

La encuesta de Satisfacción al Cliente tendrá preguntas de si – no, y de valoración, para poder valorar las preguntas cualitativas y tener resultados cuantitativos se le asignara a la respuesta si el valor de 1 y al no el valor de 0, al realizarse semanalmente se obtendrán cuatro encuestas por cliente donde se promediaran los resultados de los dos clientes del mismo servicio.

Formato de Preguntas

Objetivo: Validar el Servicio Prestado semanalmente

Fecha y Hora

Responsable

Numero Total de Custodios

Nombre de los Custodios

Tipo de Novedad

Presente

Falto

Permiso Autorizado

Descanso Medico

Permiso por Paternidad

Nombres de Custodios Adicionales

Novedades en el Servicio

Quejas del Cliente

Problemas con los Custodios

Problemas Logísticos

Preguntas de la encuesta hacia el cliente

¿Se cubrió el servicio solicitado?

¿Tuvo alguna novedad durante la prestación del Servicio, de ser positiva la respuesta describa la novedad?

Indique la Satisfacción del Servicio

Siendo:

1 totalmente insatisfecho

2 insatisfecho

3 ni satisfecho ni insatisfecho

4 satisfecho

5 muy satisfecho

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Análisis del cuestionario

Tabla 4.1 Genero

Poblacion

Empresa COSMOSEG C LTDA.			
Clientes	Hombres	Mujeres	Total
Songa S. A.	50	0	50
Naturisa S. A.	50	0	50
Total			100

Autor: Cosmoseg C Ltda (2020)

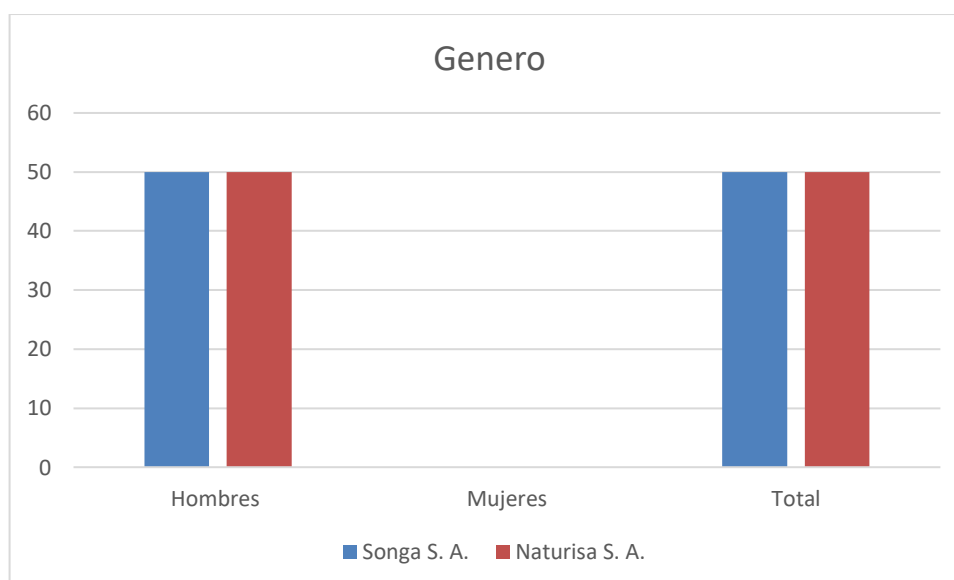


Figura 4.1

Fuente: Cosmoseg C Ltda

Tabla 4.2 Incidencias sin problemas de faltas por edades

Edad	Sin problemas de faltas
22	2
25	7
28	13
35	20
40	21
45	45
50	10

Fuente: Cosmoseg C Ltda (2021)

Tabla. 4.2 Incidencias con problemas de faltas por edades

Edad	Con problemas de faltas
22	5
25	32
28	26
35	41
40	47
45	31
50	0

Fuente: Cosmoseg C Ltda (2021)

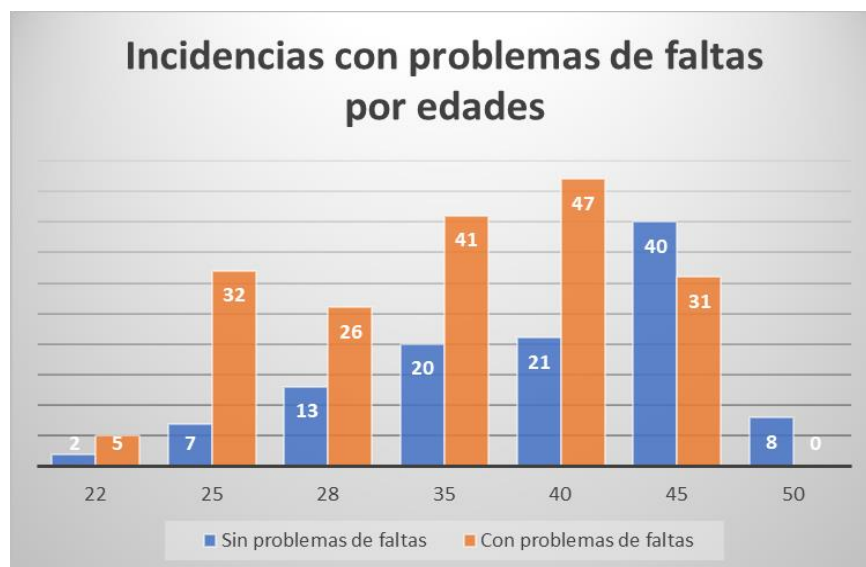


Figura 4.2

Fuente: Cosmoseg C Ltda (2021)

Interpretación: Se puede notar que las novedades doblan en valor al servicio sin novedad, y las edades van desde los 22 hasta los 40, luego de eso se ve un descenso de novedades a partir del personal que tiene mas de 45 años en adelante.

Tabla. 4.3 Tipo de Novedad

	Octubre	Noviembre	Diciembre
Falto	45	50	65
Permiso Autorizado	4	2	3
Descanso Medico	2	3	2
Permiso por Paternidad	2	1	3

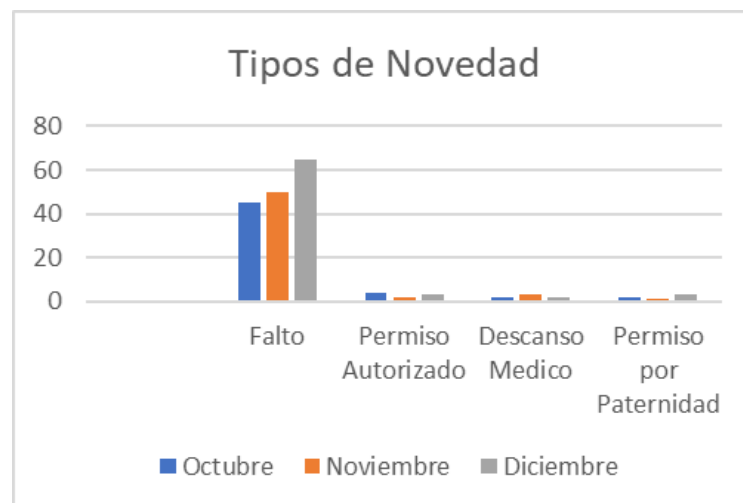


Figura: 4.3

Fuente: Cosmoseg C Ltda. (2021)

Interpretación: Se puede observar que la novedad que genera mayor ausencia del personal es la falta injustificada, y el mes mas conflictivo para poder prestar servicio es el mes de diciembre dado que a mayores faltas mayor necesidad de cobertura.

Tabla. 4.4 Adicionales

	Octubre	Noviembre	Diciembre
Custodios Adicionales	45	50	65

Fuente: Cosmoseg C Ltda

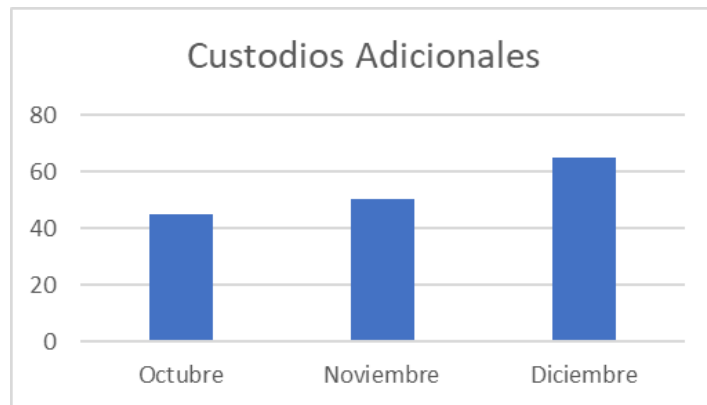


Figura 4.4

Fuente: Cosmoseg C Ltda.

Interpretación: Este resultado tiene relación directa con la ausencia de los custodios lo que representa un costo adicional de alrededor de \$45 por turno de 12 horas ya que depende lo que solicite el cliente en tiempo, al servicio normal de la empresa.

Tabla 4.5 Quejas

	Octubre	Noviembre	Diciembre
Quejas del Cliente	4	4	6

Fuente: Cosmoseg C Ltda.

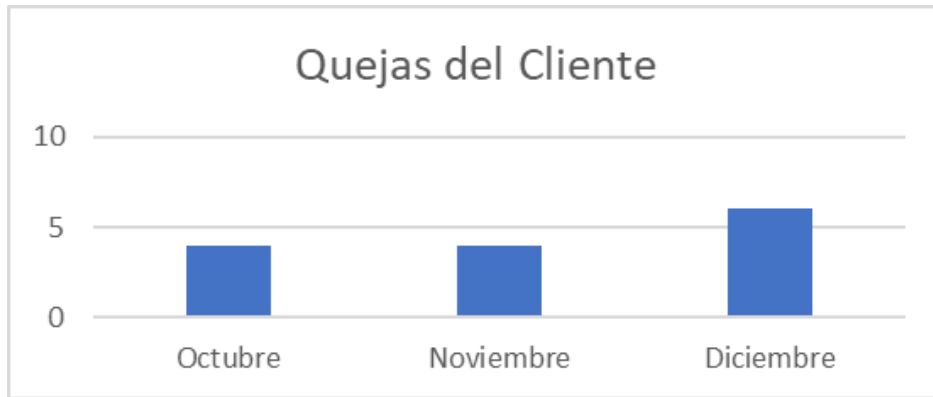


Figura 4.5
Fuente: Cosmoseg C Ltda. (2021)

Interpretación: A medida que se tienen incidencias con el personal que afecta directamente al servicio como se ve en la gráfica, de estos tres meses de análisis, diciembre es el mes con repunte de novedades, pero no dejan de llamar la atención octubre y noviembre.

Tabla 4.6 Problemas con Custodios

	Octubre	Noviembre	Diciembre
Problemas con los Custodios	13	14	20

Fuente: Cosmoseg C Ltda.

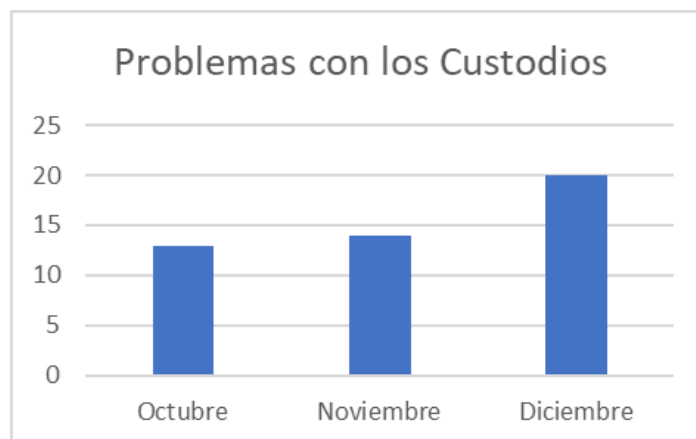


Figura 4.6
Fuente: Cosmoseg C Ltda.

Interpretación: La mayor novedad que tiene la empresa son las faltas injustificadas del personal y las llamadas de atención por parte del cliente el mismo que refleja su descontento en la grafica anterior.

Tabla 4.7 Problemas Logísticos

	Octubre	Noviembre	Diciembre
Problemas Logísticos	2	4	6

Fuente: Cosmoseg C Ltda.



Figura 4.7

Fuente: Cosmoseg C Ltda.

Interpretación: Lo que nos indica esta figura tiene que ver con las condiciones de movilización, armamento y equipos de protección en asignación al cliente, según se muestra no se logra cubrir las necesidades logísticas y mientras exista más novedades como faltas, etc., La empresa tendrá más problemas para manejar este punto.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.

Tabla 4.8

1	¿Se cubrió el servicio solicitado oportunamente?
2	¿Tuvo alguna novedad durante la prestación del Servicio?
3	Satisfacción del Servicio

Fuente: Cosmoseg C Ltda.

Tabla 4.9

	SON GA	NATURISA	Prom	SON GA	NATURISA	Prom	SON GA	NATURISA	Prom
	OCT			NOV			DIC		
1	75%	75%	75%	75%	75%	75%	50%	50%	50%
2	50%	50%	50%	50%	75%	63%	25%	100%	63%
3	60%	55%	58%	60%	60%	60%	50%	45%	48%

Fuente: Cosmoseg C Ltda.

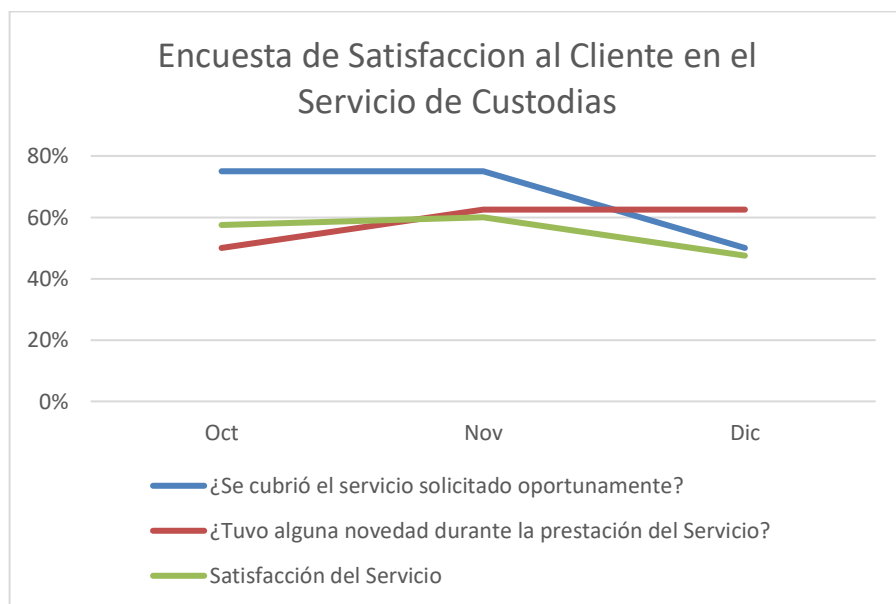


Figura 4.8

Fuente: Cosmoseg C Ltda.

Interpretación: Según la encuesta a los dos clientes que mantienen el servicio de custodia con la Empresa Cosmoseg C Ltda., indican que no están satisfechos con el servicio que presta la empresa y decae aun mas en el mes diciembre, llegando a tener una valoración en servicio de 48/100. Los factores que afectan a estos resultados van desde la falta de herramientas de control y ausencia de personal.

Plan de Mejora

Tabla 4.10 Plan de Mejora

ACCIÓN	W	W	W	H	W	W	H
	¿Qué?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Contratación de un Analista de Procesos con experiencia en control de personal	Se buscará a un profesional con el perfil: Ing. En Procesos y/o Sistemas de Gestión. Mínimo 5 años de experiencia en procesos similares. Con conocimientos en herramientas digitales y elaboración de documentos digitales,	Gerente General Jefe de Operaciones, Gerente Administrativo Financiero, Analista de Procesos.	Cosmoseg C Ltda.	Levantar la información del proceso de custodias - Presentar las posibles soluciones para mejorarlo - Aprobar el proceso Tomando la información in situ, y revisando los problemas puntuales.	Mejora el Control Interno del proceso de Custodias	De marzo 2021 a junio 2021	\$ 4.500,00

	cursos de Scrum Master						
--	---------------------------	--	--	--	--	--	--

Capacitar al personal	Crear plan de capacitación, donde se darán los temas de Servicio al Cliente, Reglamento Interno de la Empresa, Código Trabajo	Jefe de Recursos Humanos, jefe de Operaciones, Gerente Administrativo Financiero, Gerente General	Cosmoseg C Ltda.	Mediante reuniones con material aprobado	Se tiene la necesidad de cambiar el comportamiento del personal del servicio de custodias en general, incluyendo al personal que los controla.	Desde junio 2021 hasta agosto 2021	\$ 1.500,00
------------------------------	---	---	------------------	--	--	------------------------------------	-------------

<p>Crear las herramientas digitales</p>	<p>Desarrollar e implantar todos los formatos digitales necesarios para agilizar la información y control del proceso de custodias</p>	<p>Analista de Procesos, jefe de Operaciones, jefe de Recursos Humanos</p>	<p>Cosmoseg C Ltda.</p>	<p>Utilizando la aplicación formularios de Google</p>	<p>Es gratuita y de fácil acceso para dispositivo, generara una mejora significativa en los tiempos de acceso a la información, será mas real ya que se disminuye la manipulación de datos por parte de los cargos medios. En función de esta información se tomaran decisiones apropiadas para la necesidad del caso.</p>	<p>desde marzo 2021 a agosto 2021</p>	<p>\$ 500,00</p>
--	--	--	-------------------------	---	--	---------------------------------------	------------------

Compra y Asignación de Dispositivos móviles	Compra de dispositivos móviles para generar el manejo de los formularios	Gerencia Administrativa Financiera, Gerencia General	Cosmoseg C Ltda.	Cotizando los dispositivos para poder presupuestar el valor	Son la herramienta principal para que funcionen los controles adecuada y oportunamente	ago-21	\$ 5.000,00
							\$ 11.500,00

Fuente: Cosmoseg C Ltda.

Conclusiones

Se identificaron las teorías de control en el proceso de custodias de la empresa Cosmoseg C Ltda., el mismo que indica que tiene problemas de satisfacción al cliente generado por una falta de control del mismo.

Se han descrito el estado actual de los controles que realiza la empresa Cosmoseg C Ltda.

Se plantea un plan de mejora para el proceso de custodias donde la utilización de herramientas digitales sean el pilar central de los controles dentro de este, garantizando así la fluidez de la información y las decisiones oportunas por parte de la gerencia.

Se espera recopilar la información sobre el verdadero estado del servicio que se presta actualmente con el desarrollo de los formatos digitales que evitan la manipulación o sesgo por parte de la cadena de mandos medios de la empresa, para garantizar así un desarrollo pleno de las acciones gerenciales.

Recomendaciones

Contratar a un Analista de procesos con experiencia en el ramo de los controles internos.

Capacitar al personal sobre los cambios que se generen dentro del proceso y políticas internas de la empresa.

Asignar presupuesto para ejecutar el plan de mejora.

Anexos

CUESTIONARIO



**CONTROL DIARIO DE PERSONAL DE CUSTODIAS
COSMOSEG C. LTDA.**
SERVICIO DE CUSTODIAS SONGA S.A.


FECHA *
Mes, día, año 
Hora 

RESPONSABLE: *
Texto de respuesta corta




Numero total de Custodios *
Texto de respuesta corta

Nombres de los Custodios *

	Presente	Falto	Permiso Autori...	Descanso Medi...	Permiso por Pa...
Fila 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nombres de Custodios Adicionales  Párrafo

Texto de respuesta larga

  Obligatorio 

Novedades en el Servicio

- Quejas de Cliente
- Problemas con los Custodios
- Problemas Logísticos
- Otra...

Desarrollo de la Novedad

Texto de respuesta larga



PERFIL O REQUISITOS DEL CARGO

FORMATO

FOR RH 03 ver 30.09.15

Cargo	Asesor de Procesos (Externo)
Sexo	Masculino o Femenino
Edad	30 a 55 años

Parámetros	Requisitos	Puntaje
Formación Académica (Escoja uno)	Título profesional en Ingeniería Electrónica o sistemas	20
	Estudios Superiores en Ingeniería o Tecnología	10
Experiencia Laboral (Escoja uno)	Mas de cuatro años de experiencia en cargo similar	20
	De dos a cuatro años de experiencia en cargo similar	15
Entrenamiento (Puede escoger varios)	Cursos o Entrenamiento en Scrum Master	10
	Conocimientos de herramientas para automatización y organización de empresas	10
	Cursos, seminarios o diplomados en temas de desarrollo digital	10
Habilidades (Puede escoger varios)	Excelentes relaciones personales y facilidad para relacionarse efectivamente con los clientes	5
	Capacidad para interactuar en grupos de trabajo	5
	Capacidad para trabajar bajo presión	5
	Excelente presentación personal	5
	Liderazgo para conducir el personal a su cargo	5
	Capacidad de planificación	5

Este perfil ha sido aprobado por:

Talento Humano

Presidencia

Firma

Firma

Bibliografía

- Alarcon. (1991). *Metodos y disenos de investigacion del comportamiento*. Lima: Universidad Cayetano Heredia .
- Arnau. (enero de 1995). <https://core.ac.uk/>. Obtenido de <http://core.ac.uk/download/pdf/16204365.pdf>
- Asale. (2020). *asale.org*. Obtenido de <https://www.asale.org/>
- Asorey, D. C. (2016). *El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos*. Alcala: MEDISAN. Obtenido de http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol_14_5_10/san01510.htm
- Ballesteros. (2013). conceptos, métodos y estudio de casos. <http://biblioteca.uoc.edu/>, 67.
- Chiavenato. (2007). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. McGrawHill.
- Cosmoseg, S. P. (2018). *Reglamento Interno*. Guayaquil.
- COSO. (2020). *Gestion Corporativa*. <https://www.ealde.es/marco-coso-riesgos/>.
- Ecuador, A. N. (2008). *Ley de Seguridad y Vigilancia*. Quito.
- Ecuador, A. N. (2008). *Reglamento a la Ley de Seguridad y Vigilancia*. Quito.
- Ecuador, A. N. (2019). *Ley de Defensa al Consumidor*. Ediciones Legales.
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitucion de la Replublica del Ecuador*. Quito.
- Garocha, L. (12 de Mayo de 2020). *Metodología (Revista Digital)*. Obtenido de https://issuu.com/leonardogarocha2001/docs/metodologia_09-05-20.pptx
- Group. (2020). *Controles Digitales. DigitalWorks*.
- Humano, T. (Marzo de 2013). *Talento Humano*. Obtenido de Talento Humano: <http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html#:~:text=La%20definici%C3%B3n%20de%20talento%20humano,que%20pretende%20resumir%20tal%20diversidad>.
- ISO9000. (2015). *Norma ISO 9000*. ISO.
- Jose, C. A. (2012). *Administracion de Personal: Un enfoque hacia la calidad*. Ecoe Ediciones.
- Lybrand, C. y. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. Dias Santos .
- Martinez, R. A. (Agosto de 2013). *Evolución de la alfabetización digital: nuevos conceptos y nuevas alfabetizaciones*. Obtenido de Finlay: <http://revfinlay.sld.cu/index.php/finlay/article/view/608/191>
- Merino, P. y. (2014). *Definiciones*. MC Prealta.

- Perez. (2016). Diseño de Proyectos Sociales. Aplicaciones prácticas para su planificación, gestión y evaluación. *Revista de Pedagogía*.
- Sabino. (1986).
- SAMPIERI. (2008). *METODOLOGIA DE LA INV*. MEXICO: MC GRAW HILL.
- Sanchez. (1996). *Inspiración y creatividad en la producción y educación*. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/ARIS/article/view/ARIS9696110013A>
- Sanchez, J. (Noviembre de 2020). *Lideres Digitales*. Obtenido de <https://www.expansion.com/blogs/lideres-digitales/2014/11/19/la-oportunidad-de-la-empresa-digital.html>
- Sebastian, C. (2013). *MoreApp*. Obtenido de <https://moreapp.com/es/blog/formulario-digital/>
- Significado, Q. (2020).
- Toro. (2019). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill.
- TZU, S. (2020). *El arte de la Guerra*. China: Gaia Ediciones.
- Videgaray. (2020). Inteligencia-Artificial. *Forbes* .